



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Paredes Chayacani, Javier Arturo ([orcid.org/0000-0002-8098-7663](https://orcid.org/0000-0002-8098-7663))

**ASESORA:**

Dra. Castañeda Nuñez Eliana Soledad ([orcid.org/0000-0003-3516-1982](https://orcid.org/0000-0003-3516-1982))

**CO-ASESORA:**

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma ([orcid.org/0000-0002-3409-6237](https://orcid.org/0000-0002-3409-6237))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por su amor y su apoyo para hacer de mí un buen profesional y un mejor hijo, a mis hijos por su afecto invaluable y su comprensión en estos años de permanente estudio, a Cristina por su aliento incondicional que necesité en los momentos difíciles para lograr concluir el presente trabajo de investigación. A ellos con mucho afecto les dedico este esfuerzo intelectual.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y la fortaleza necesaria para concluir este trabajo.

A la Universidad César Vallejo y a todos sus excelentes profesores, que de forma incondicional me brindaron su sabiduría, conocimientos y apoyo permanente para lograr concluir mi trabajo de investigación. Para ellos mi eterno agradecimiento.

A mis colegas médicos que voluntariamente decidieron participar y con su invaluable aporte se logró hacer realidad este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Carátula   | i           |
| Dedicatória  | ii          |
| Agradecimiento                                       | iii         |
| Índice de contenidos                                 | iv          |
| Índice de figuras                                    | v           |
| Resumen  | vi          |
| Abstract   | vii         |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1           |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 4           |
| III. METODOLOGÍA                                     | 10          |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 10          |
| 3.2. Categorías y subcategorías                      | 10          |
| 3.3. Escenario de estudio                            | 11          |
| 3.4. Participantes                                   | 11          |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 11          |
| 3.6. Procedimiento                                   | 11          |
| 3.7. Rigor científico                                | 12          |
| 3.8. Método de análisis de la información            | 12          |
| 3.9. Aspectos éticos                                 | 13          |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN                           | 14          |
| V. CONCLUSIONES                                      | 32          |
| VI. RECOMENDACIONES                                  | 33          |
| REFERENCIAS  | 34          |
| ANEXOS   | 42          |

## Índice de figuras

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Figura 1. Mapa Axial dela subcategoria 1 | 16          |
| Figura 2. Mapa Axial dela subcategoria 2 | 18          |
| Figura 3. Mapa Axial dela subcategoria 3 | 22          |
| Figura 4. Mapa Axial de la categoría 1   | 26          |

## RESUMEN

La investigación perfiló como objetivo general identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022. Asimismo, se estableció una investigación cualitativa de tipo básica y con diseño fenomenológico. Se extendieron y aprendieron las categorías, en la primera se estudió los Factores y como subcategorías se tuvo a la infraestructura, equipamiento y personal médico; en la segunda se estudió la calidad de atención, como subcategorías se estudió a la disponibilidad y oferta de insumos, la información al cliente, la competencia profesional y continuidad; como técnica e instrumento se aplicó la entrevista y guía de entrevista.

La tesis concluyó que los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022, fueron la infraestructura, el equipamiento y el personal médico. Los cuales, al tener deficiencias, influyen limitando la disponibilidad y oferta de insumos y servicios, así como la continuidad del servicio, por lo que la calidad de atención es deficiente, por consiguiente, la infraestructura, el equipamiento y el personal de salud influyen negativamente en la calidad de atención. Asimismo, el personal médico es el factor que ejerce mayor influencia para la calidad de atención.

**Palabras Clave:** Factores, Calidad de atención, Centro de salud.

## **ABSTRACT**

The research outlined as a general objective to identify the factors that influence the quality of care in the framework of the modernization of public management in a health center, 2022. Likewise, a qualitative research of a basic type and with a phenomenological design was established. The categories were extended and learned, in the first the Factors were studied and the infrastructure, equipment and medical personnel were considered as subcategories; in the second, the quality of care was studied, as subcategories the availability and supply of inputs, customer information, professional competence and continuity were studied; The interview and interview guide were applied as a technique and instrument.

The thesis concluded that the factors that influence the quality of care in the framework of the modernization of public management in a health center, 2022, were the infrastructure, equipment and medical personnel. Which, having deficiencies, influence by limiting the availability and supply of inputs and services, as well as the continuity of the service, for which the quality of care is deficient, therefore the infrastructure, equipment and health personnel negatively influence the attention quality. Likewise, medical personnel are the factor that exerts the greatest influence on the quality of care

**Keywords:** Factors, Quality of care, Health center.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En nuestro país un gran porcentaje de la población peruana utiliza el sistema de salud pública de manera constante, y esto se incrementó después de la pandemia que atravesó el mundo; a raíz de la fuerte demanda del servicio de salud se evidenció que existen serias dificultades respecto al acceso sostenible de este servicio, una solución que propuso la administración pública peruana para responder a las necesidades de la población fue promover reformas estructurales con el fin de optimizar la capacidad del sistema de salud.

A nivel internacional la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) hizo referencia a la persistente fragilidad para responder a las necesidades de nuestra población que tiene nuestro sistema de salud señalando como deficiencias estructurales la insuficiente presencia de profesionales de la salud, las barreras de acceso, la inadecuada infraestructura y la falta de equipamiento; se afirmó que las deficiencias existentes en el sistema de salud afecta la calidad de atención que se ofrece al paciente. Toman en cuenta que el estado debe garantizar el primer nivel en la atención médica de su población, siendo esto uno de los cimientos fundamentales para la consecución de mejores estándares de oferta de servicios de salud. (Almeida et. ál., 2018, p.2), en caso, no se priorice una gestión pública moderna en servicios de salud, impactaría directamente en el paciente, pues crearía una desconfianza creciente respecto a la gestión del gobierno.

A nivel nacional Aleman (2021) señaló que la calidad de atención se ve afectada por factores como infraestructura. Asimismo, resaltaron que la deficiencia de los recursos humanos, la infraestructura y el equipamiento influyen en la calidad de los servicios, (Bernal, 2019). Indican que existen factores institucionales que influyen en la calidad de atención que se brinda al público, y estos son en equipamiento y la infraestructura (Sandoval, 2019). Asimismo, también, mencionaron que el personal médico que brinda la atención médica debe estar capacitado profesionalmente para poder ofrecer una atención óptima al paciente, sin embargo, existen más factores que de manera directa influyen en la calidad de atención que ofrecen al usuario.



La presente investigación persiguió conocer los factores determinantes para poder comprender el fenómeno social con ello permitiría tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar la calidad de atención en el sector salud.

Como problema general consideró: ¿Cuáles son los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud?; y como problemas específicos tenemos: Problema específico 1: ¿Cómo la infraestructura es un factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud?, problema específico 2: ¿Cómo el equipamiento es un factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud?, problema específico 3: ¿Cómo el personal médico es un factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud?.

La investigación se justificó teóricamente puesto que contribuyó a enriquecer el conocimiento, desarrollando la comprensión de los factores que influyen en la calidad de atención en los centros de salud, tomando en cuenta el contacto directo entre el paciente y los servicios de salud. Se justificó de manera práctica, porque es el primer trabajo de investigación en la zona que pondrá en evidencia los factores que influyen en la calidad de atención en un centro de salud que permitirán más adelante el progreso de la gestión de recursos humanos, equipamiento e infraestructura para evitar el riesgo del deterioro de la imagen institucional. De manera social contribuye a mejorar las políticas en el sector salud dentro del marco de la modernización de la gestión pública. La investigación aportó metodológicamente puesto que, en base estudio se planteó a futuras investigaciones del mismo tipo, mejorando la misma investigación.

Finalmente, consideró como objetivo general: Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022. Como objetivos específicos consideró los siguientes: Objetivo específico 1: Analizar la infraestructura como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública, objetivo específico 2: Analizar el equipamiento como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública, objetivo específico 3: Analizar al personal médico como factor que influye en la

calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

## II. MARCO TEÓRICO

Hablar de calidad de atención es referirnos al nivel con el que se otorgan los servicios de salud, la aplicación de esta calidad al paciente evidenciará resultados positivos o negativos de acuerdo sea el caso, pero aquí también influyen factores que favorecen o desmerecen la calidad de atención que se brinda, y ese un tema de estudio que ha sido estudiado académicamente tanto a nivel internacional como nacional.

A nivel internacional Balón (2022) manifestó como objetivo de su tesis: Describir la influencia de la calidad de los servicios de salud en el grado de satisfacción de los pacientes que asisten al centro de salud “Francisco de Orellana”; en este trabajo de investigación los pacientes manifestaron haber tenido poca satisfacción respecto de la calidad de atención que brinda el personal médico, los usuarios tuvieron una apreciación negativa de los servicios de salud que brinda dicho centro de salud. Alava (2021) en su trabajo de investigación refirió como objetivo principal: La evaluación de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen en el Subcentro de salud del cantón Quinsaloma. El resultado permitió identificar grados de satisfacción regular, esto relacionado a la atención que recibieron los pacientes; como consecuencia de ello propone mejorar la atención en el subcentro mencionado para optimizar la satisfacción de los pacientes.

El investigador Pascoal (2019) tuvo como objetivo fundamental: Relacionar la calidad de atención de las empresas prestadoras de salud en los municipios brasileños PMAQ-AB en comparación de la metrópolis ICSAP. Se concluyó que la calidad de atención que brindan los municipios brasileños PMAQ-AB son regular en comparación de las metrópolis ICSAP que brindan una atención adecuada y mejorada. Esa situación se dio porque existen factores que influyen mucho en la calidad que se brinda, siendo que en la metrópolis ICSAP cuenta con equipamiento, infraestructura y personal médico adecuado.

Asimismo, Montufar (2018) refirió que su investigación ha estado dirigida a reconocer los factores que influyen en el grado de satisfacción de los pacientes del área de emergencia del Hospital Móvil N°1. El auto logró identificar que los usuarios respecto a la satisfacción, están en un nivel inferior; se concluye que los usuarios

obtienen menos de lo que ellos pensaban obtener del servicio que brinda el Hospital Móvil N°1, refiriendo también que es preciso elaborar un plan que permita mejorar la calidad de atención. También Palacios (2018) mencionó que su objetivo fundamental es: Identificar cuáles son los factores asociados a la satisfacción de los pacientes que reciben atención del centro de salud Venus de Valdivia. El autor llega a evidenciar que la atención dada por los trabajadores de salud es deficiente, por lo que plantea mejoras en la capacitación, se resalta un elemento influyente en la calidad de atención que se brinda.

Hablando en el ámbito nacional Paredes (2021) señaló como objetivo: Identificar cuál es la relación que existe entre la gestión de la capacidad del recurso humano y la calidad de atención de los trabajadores de un establecimiento de salud. El autor encuentra que los trabajadores del establecimiento creen que la gestión del recurso humano es regular y que la atención dada al usuario en lo que refiere a calidad es buena, en este centro de salud influyen los factores de equipamiento e infraestructura. Rodríguez (2020), afirmó que su objetivo es: Conocer la relación entre el nivel de preparación y el desempeño laboral en el C.S metropolitano Abancay; este autor evidencia que un personal instruido es capaz de ofrecer una calidad de atención óptima al usuario, dándonos a conocer un factor de la calidad de atención.

Así también la investigación de Bernal (2019), señaló como objetivo: Evaluar la calidad de atención en el área de hospitalización del servicio de cirugía general; el autor llega a las siguientes conclusiones: Se evidenciaron deficiencias en el personal de salud, infraestructura y equipamiento lo que se reflejó en el descontento que tiene los usuarios respecto del servicio de cirugía general. En ese mismo orden de ideas, Sandoval (2019) mencionó que su objetivo fue: Identificar los factores institucionales y no institucionales que se asocian a la calidad de atención de los pacientes; el autor encuentra como resultados que los factores de equipamiento e infraestructura son considerados como de regular calidad en muchos centros de salud, y que la población percibe que la atención que se le otorga en los centros de salud es deficiente.

En esa misma línea López (2019) indicó como objetivo general: Conocer en los niveles de gestión y la calidad del C.S. Posope Alto. En esta investigación el autor concluye que las cuatro dimensiones de planificación, organización, dirección y control respecto de los niveles de gestión fueron regulares, asimismo, concluyó que el nivel de la calidad de la atención de salud fue de nivel regular. Se puede concluir que el éxito o deficiencia de la calidad de atención que se brinde en cualquier centro de salud va estar influenciado por factores, y que de acuerdo a cada realidad debería tomarse acciones que apunten a alcanzar la modernización de la gestión pública respecto de los servicios de salud que se otorgan.

Respecto a las teorías y enfoques conceptuales de la actual investigación, se obtuvo información de manera referencial de autores para que nos ayuden a conocer las categorías y subcategorías de la investigación; tuvo como primera categoría los factores. Para ello Romero y Sánchez (2019) entendieron que un factor es una influencia que favorece a producir un resultado. Núñez y Juárez (2018) señalaron que hablar de factor es hablar de una concausa, es decir, cosa que, junto a otra, es la causa de un efecto; podría entenderse entonces que los factores son elementos que pueden determinar un escenario, convirtiéndose en la causa de un determinado resultado. Barrientos et. át. (2019) afirmó que existen factores que influyen en la gestión de la calidad, y que se ven expresados en los resultados alcanzados en los centros de salud, considera como factores al equipamiento, infraestructura, recursos humanos, gestión y capacitación.

Amaya et. át. (2020) señaló que el proceso de atención del sistema de salud peruano es influenciado por factores infraestructura, accesibilidad, información al paciente y grupo etario de los pacientes, dando a conocer así, posibles factores que influyen en la calidad de atención de un centro de salud.

Una primera subcategoría de la investigación es el personal de salud, Barahona et. át. (2022) aseguraron que el personal de salud son profesionales que practican la medicina y que intenta conservar y recobrar la salud de una determinada población. Por su parte Pérez (2020) afirmó que el personal de salud son todos los individuos implicadas en actividades de la salud y comprende a quienes suministran los servicios, aquí podría mencionarse a doctores, enfermeros,

etc. Calyeca (2020) definió al personal de salud como los individuos capacitados en salud y que forman parte del sistema de salud asistiendo a usuarios dentro de un centro de salud. Asimismo, también Núñez y Juárez (2018) concluyeron que el personal de salud es el factor humano que impacta en la evaluación que el usuario realiza de la atención recibida.

Respecto a la segunda subcategoría de Infraestructura: los investigadores Flores et. ál. (2021) dieron una definición de que indica que infraestructura es el conjunto de medios, servicios e incluso instalaciones mínimamente requeridos para asegurar el desarrollo de una determinada acción. Así también, Galeno y Triana (2020) concluyeron que la infraestructura son las estructuras físicas u organizativas para el buen funcionamiento de sociedad o actividad; pudiendo entenderse que la infraestructura en salud sería las estructuras necesarias físicamente para un centro de salud, que puede incluir agua, luz entre otras cosas necesarias para poder facilitar el funcionamiento integral de salud. La Real Academia Española (s.f.) expuso el vocablo como aquel conjunto de elementos o servicios que son ineludibles o estimados necesarios para la invención o realización y marcha de una determinada organización.

Respecto a la tercera subcategoría de equipamiento, Del Pilar y Zavaleta (2021) sostuvieron que hablar de equipamiento es hablar de implementos o requeridos para ejercer una determinada actividad, en el presente caso respecto a la salud, serían instrumentos para poder ejercer la atención médica, como electrocardiograma, un ecógrafo entre otros. Quiroz, C. (2020) señaló que son cualquier instrumento, aparato, material u otro artículo similar o relacionado, destinado para ser utilizado solo o en combinación para un propósito. Aguilar et. ál. (2020) expresaron que son herramientas que se utilizan por un profesional de la salud, que permitan que el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación o la prevención de enfermedades se hagan de forma segura y eficaz. Se puede concluir que hablar de equipamiento en salud sería todo aquel instrumento necesario para poder ejercer y realizar la actividad médica.

Como segunda categoría tenemos a la calidad de atención, Santamaría (2021) refirió que la calidad de atención es el valor en que los servicios de salud

para el paciente y la población acrecientan la posibilidad de resultados de salud ansiados. En ese mismo sentido, Córdova et. át. (2021) afirmaron que la calidad de la atención en salud es evaluar si la atención brindada al individuo es eficaz, centrado en las personas, segura, oportuna, equitativo, integrado y eficiente. Es así que Quintuña (2021) indicó que es la atención centrada en los individuos a nivel particular y colectivo, con niveles recomendables de efectividad, seguridad y acceso equitativo. Cabe mencionar a Fátima et. át. (2019) ellos definieron la calidad de atención como el contraste entre los servicios esperados (expectativa del cliente) y los servicios percibidos (percepción del cliente. Asimismo, Buitrago et. át. (2019) enfatizo que la calidad de atención es una medida de rendimiento del servicio.

Mencionando a la primera subcategoría tenemos a la disponibilidad y oferta de insumos médicos, para ello Strena medical (2019) definió a los insumos médicos como los materiales que son manejados por los expertos de la salud, que van de pequeñas a grandes escalas, y que conceden soluciones a los problemas que se le muestren con sus pacientes. Según Wikipedia (s.f.) disponibilidad es la posibilidad de que un dispositivo esté en un estado factible al comienzo de una gestión y cuando la gestión se solicite en un tiempo contingente; también define a la oferta como aquella pertenencia dispuesta a ser comercializada libremente a canje de un precio.

Segunda subcategoría tenemos a la información al cliente, Douglas (2020) señaló que la información está formada por un conjunto de datos ya revisados y regulados, que sirven para cimentar un mensaje asentado en un cierto fenómeno. Se podría decir entonces que la información al cliente, es dar conocer todo aquello respecto al servicio que va a recibir un cliente, que el presente caso sería informar de manera clara y real los procedimientos, análisis y consulta de la dolencia o enfermedad que lo trajo al paciente a recibir atención médica. Tenemos a Fonseca y Woolcott (2018) quienes indicaron que es el derecho que tiene un cliente de ser informado de manera comprensible sobre el servicio que recibe o pretende recibir.

Como tercera subcategoría esta la competencia profesional, el autor Hurtado et. át. (2021) mencionó que la competencia profesional son las capacidades que se desarrollan a través de los diferentes procesos de formación. Sánchez (2020) definió a las competencias profesionales como el acumulado de habilidades,

conocimientos y aptitudes que se precisan para ejercer un empleo específico o desplegar explícitas actividades profesionales. Cabe mencionar a Euroinnova (s.f.) porque señalaron que son un conjunto de sapiencias, destrezas, condiciones y capacidades que ostenta una persona en el contorno laboral, personal o académico.

Finalmente, como cuarta subcategoría esta la continuidad, Párraga (2022) indicó que la continuidad del servicio se ocupa de proveer un nivel de servicio mínimo aceptable en casos de necesidad garantizando el servicio. De conceptos (s.f.) mencionaron que la continuidad se refiere a poseer algo sin interrupciones, es decir de forma permanente, lo que se presenta sin pausas. En el presente caso, se puede concluir que la continuidad respecto a la salud es el no interrumpir el servicio que se esté brindado a algún usuario, que se garantice que el servicio seguirá siendo proveído.



### **III. METODOLOGÍA**

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

Aplicó un enfoque cualitativo, Lozano (2020) indicó que es ilustrar el ambiente en forma socio-cultural con la intención de puntualizar teorías, otra perspectiva es la de López (2020) reflexionó que es una exposición social que intenta comprender al fenómeno, puntualizando que es una manera de percibir al mundo. En ese mismo sentido, Aguilar, Cadena y Rendón (2017) expresaron que los investigadores pretenden conocer a los individuos para conocer también la naturaleza recóndita de los ambientes. Reflexionaron lo sostenido por los investigadores Baptista, Fernández y Hernández (2014), quienes expresaron que la exploración cualitativa manipula la obtención de conocimiento para crear representaciones de conducta que permitan demostrar teorías.

El tipo de investigación fue básica, enfocada a analizar al fenómeno; García (2020) afirmó que está encaminada conseguir el conocimiento de los fenómenos; el autor de la presente tesis indagó para comprender los factores que influyen en la calidad de atención que brinda el centro de salud, para ello examinó las teorías para que esta información sirva en ulteriores investigaciones destinadas a enmendar el problema revelado.

Como diseño de indagación incumbió al fenomenológico, se puede señalar que el objeto de estudio del diseño fenomenológico son los individuos que hayan compartido la experiencia o fenómeno; una disciplina que se toma en cuenta son las ciencias de la salud. (Ruiz, 2022, p.156). Así mismo, se entiende como el diseño busca entender las experiencias de personas sobre un fenómeno o múltiples perspectivas de éste. (Bula, Calderón y Oquendo, 2020, p.46).

#### **3.2. Categorías y Subcategorías**

Respecto a las categorías de la investigación fueron Factores y Calidad de atención, como subcategorías tuvo respecto a la primera categoría a infraestructura, equipamiento y personal médico; seguidamente respecto a la segunda categoría tiene a disponibilidad y oferta de insumos, información al cliente, competencia profesional y continuidad.

La Academia Alta Ciencia (2021) señaló que la categorización reside en

catalogar a través de una dicción lo percibido de cada grupo temático. Así mismo, Tamayo (2003) aportó que las categorías de análisis proveen a partir de la indagación del marco teórico y con ellas delimitan los términos y trascendencias de la tesis, es decir, las categorías son el equivalente a las variables para una investigación cuantitativa.

### **3.3. Escenario de estudio**

La tesis tuvo su escenario en el departamento de Madre de Dios, provincia de Manu, específicamente en el distrito de Huepetuhe donde queda el centro de salud y para llevar pacientes desde este lugar al hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado que es la capital del departamento, se demora aproximadamente entre cuatro a cinco horas de viaje, el cual se realiza en camioneta a través de carretera afirmada en mal estado y trocha carrozable, transporte fluvial para cruzar el río Inambari y llegar al poblado de Mazuko y ya desde ahí hasta Puerto Maldonado es carretera asfaltada. Se tomó en cuenta al personal médico que labora en el centro de salud, quienes aportaron mucho para la aplicación del instrumento.

### **3.4. Participantes**

El personal que participo del presente trabajo de investigación son personal médico del centro de salud, específicamente fueron cinco médicos generales quienes facilitaron los datos relacionados a las dos categorías de la tesis.

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

La técnica utilizada fue la entrevista y como instrumento fue la guía de entrevista. Al definir el concepto de recolección de datos el autor Lima (2021) lo definió como el procedimiento por el cual se obtiene datos de la averiguación, aquí se emplea instrumentos que se aprovechan para hacer aproximaciones y procesar los datos obtenidos. En ese mismo sentido Cesen (2020) alegó que hablar de la técnica es hablar del procedimiento empleado para obtener la indagación, y que los instrumentos son los medios con qué se consigue la información.

### **3.6. Procedimiento**

Se analizó tesis de postgrado y artículos indexados de la materia de estudio respecto a las categorías de la investigación, como las categorías factores y calidad

de atención; asimismo, se usó una entrevista que tomó en cuenta los objetivos y categorías, elaborándose respecto a la primera categoría cuatro preguntas y respecto a la segunda categoría siete preguntas. Luego que concluyó el recojo de la información, se seleccionó la información obtenida de las entrevistas realizadas al personal médico y entonces se realizó el proceso de triangulación de la información, el cual viene a ser la labor de cruce de toda la información adecuada para nuestro propósito de estudio que surgió en nuestra investigación. Cabe mencionar que obtenido los resultados se analizó las respuestas y se hizo la discusión respectiva. Por último, se expuso las conclusiones y recomendaciones oportunas.

### **3.7. Rigor científico**

En el presente trabajo el rigor científico se basó con la consistencia lógica, la auditabilidad, la credibilidad y la transferibilidad; en primer lugar la consistencia lógica analiza la relación entre la matriz de consistencia y los datos obtenidos; en segundo lugar existe credibilidad debido a que se utilizó artículos indexados y tesis de postgrado; en tercer lugar es auditable porque mediante las técnicas e instrumentos utilizados y hallazgos encontrados, otro investigador puede llegar a conclusiones parecidas. Por último, es transferible porque toda la investigación puede ser replicable a diferentes grupos o escenarios de futuras investigaciones.

Rodríguez (2020) reveló que el rigor debe fiscalizar la planificación, el progreso y el estudio de la investigación, así como cumplir las fases del método, como son el planteamiento de la investigación, en la metodología, y en el análisis de datos. Sarmiento (2017) señaló un concepto sobre el rigor científico, dando a conocer como el empleo de estrategias que procuren conservar la confiabilidad y el rigor necesario de toda investigación, para ello debe perfeccionar la calidad y validez. Cabe mencionar a Berdugo (2017), dijo que la ética del investigador está vinculada con la forma como emprende la recolección de la información, refiriéndose a la interacción con los participantes, es decir, que no se limite o sugestione las respuestas de las entrevistas.

### **3.8. Método de análisis de la información**

En el caso concreto, el presente estudio tuvo un enfoque cualitativo,

analizando los datos que se obtengan del instrumento aplicado, para poder comprender el fenómeno social; también se utilizó el método descriptivo para analizar los factores que influyen en la calidad de atención de un centro de salud. Espada (2021) dio a conocer que el método descriptivo permite que se calcule con mayor fidelidad la importancia de un fenómeno en correspondencia de un grupo de participantes del que se estudia. Mencionó Arias (2006) que el descriptivo analiza las particularidades del fenómeno con el propósito de descubrir su conducta.

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación respetó los aspectos éticos que exige la Universidad Cesar Vallejo, respetó las normas APA séptima edición, se ciñó estrictamente por la guía de elaboración de trabajos de investigación UCV, las líneas de acción de responsabilidad social universitaria, las líneas de investigación, código de ética de investigación UCV, respetando los principios éticos de la investigación como el respeto por las personas, beneficencia y justicia; finalmente se valoró las recomendaciones ofrecidos por nuestra asesora de tesis. Es importante resaltar que el presente trabajo no es plagio, asimismo los datos son verídicos.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Resultados**

#### ***Objetivo específico 1***

Analizar la infraestructura como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

#### ***Instrumento 1: Entrevista***

##### **Entrevistado 1**

Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación a la Infraestructura, refiere que es muy importante el rol que cumpliría una infraestructura adecuada y moderna de un centro de salud, ya que se podría dar una atención con la necesaria comodidad y la respectiva privacidad al paciente y también permitiría que el trabajo del médico sea más eficiente. Ya en el contexto de lo que realmente sucede en el establecimiento de salud donde labora el entrevistado refiere que la infraestructura es inadecuada, insuficiente y deficiente y ello le limita brindar una atención con la debida comodidad y privacidad al paciente, es decir se encuentra laborando en una realidad de salud que tienen muchas carencias de infraestructura.

##### **Entrevistado 2**

De acuerdo a la entrevista que accedió el medico de nuestro centro de salud, relacionado a si la infraestructura es un factor que influye en la calidad de atención, manifiesta que el rol que cumple la infraestructura es indispensable para poder brindar una atención oportuna de los pacientes, ya que con una infraestructura deficiente la salud del paciente y del personal asistencial está en riesgo, exponiéndose a factores ambientales, enfermedad y por consiguiente se daría al paciente una mala calidad de atención. Y hablándonos ya desde su experiencia personal, el entrevistado refiere que el centro de salud donde labora tiene infraestructura con ambientes antiguos, con ambientes pequeños, con fallas en las conexiones de la electricidad y del agua, que le dificulta brindar una atención al paciente con la debida comodidad y seguridad.

### **Entrevistado 3**

De acuerdo a la entrevista realizada respecto a infraestructura el medico enfatizó que la infraestructura es clave para dar una atención con la debida privacidad y comodidad de los pacientes y también para que el profesional pueda realizar el acto médico de manera segura y eficiente es decir pueda dar una atención de calidad. Ya dentro del contexto real en el que labora, el medico entrevistado refiere que su establecimiento de salud tiene una infraestructura insuficiente, inadecuada y obsoleta, con servicios básicos precarios que limitan la atención, por lo que no se puede dar una adecuada comodidad al paciente.

### **Entrevistado 4**

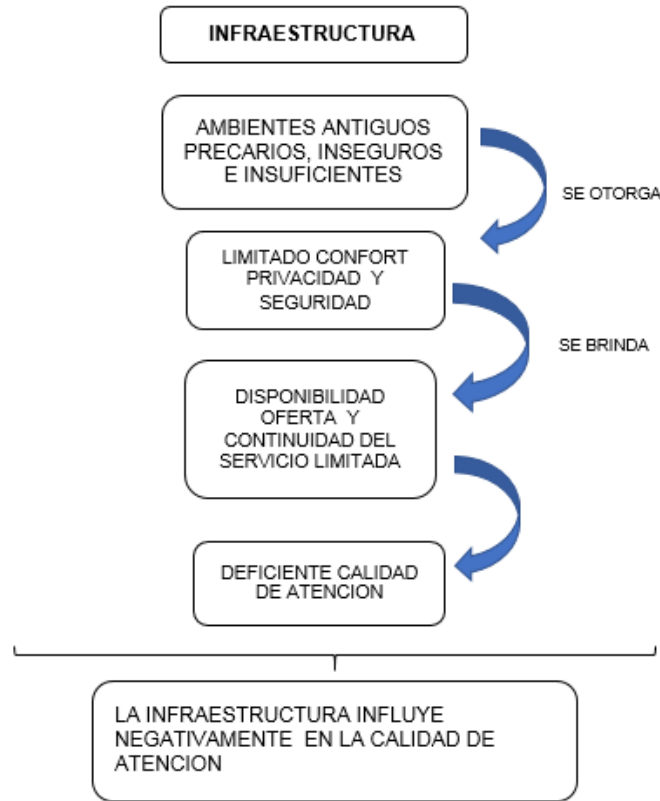
Con respecto a la infraestructura el profesional médico entrevistado considera que la infraestructura física es de suma importancia ya que si ella es adecuada se podría extender el servicio que otorga el centro de salud, y también permitiría otorgar una prestación con la debida privacidad y comodidad al paciente, lo cual finalmente llevaría a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Ya en la práctica médica real, el galeno entrevistado refiere que el Centro de salud donde labora tiene limitaciones, ya que la infraestructura es inadecuada, con ambientes escasos, antiguos y precarios lo cual le dificulta dar una atención confortable a los pacientes.

### **Entrevistado 5**

Según la entrevista realizada el medico entrevistado manifiesta que el rol de la infraestructura es importante ya que, si esta fuera adecuada se garantizaría un espacio cómodo y con la debida privacidad, donde se daría una atención adecuada para el paciente. En el contexto real y diario el medico indica que en su práctica médica diaria se encuentra con una infraestructura precaria e inadecuada, dificultando dar comodidad y privacidad a los pacientes, por lo que la atención no es de óptima calidad.

### **Figura 1**

*Mapa axial de la subcategoría 1*



De acuerdo a la triangulación del estamento 1, de los cinco médicos entrevistados, con respecto a la infraestructura se concluye que en el centro de salud la infraestructura es insuficiente, inadecuada y precaria y entonces se ve limitada la privacidad, seguridad y confort al paciente, por lo que la disponibilidad, la oferta y la continuidad del servicio están limitados y coinciden entonces que todo ello lleva a una deficiente calidad de atención, por consiguiente entonces la infraestructura es un factor que influye negativamente en la calidad de atención.

### **Objetivo específico 2**

Analizar el equipamiento como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

#### **Entrevistado 1**

Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación al equipamiento adecuado, considera que es muy necesario para lograr que el médico logre una atención eficiente, es decir que contar con instrumental suficiente en cantidad y calidad asegurarían el éxito de los diferentes procedimientos médicos,

así como también contar con equipos auxiliares con tecnología moderna para el diagnóstico. Ya en el contexto real, refiere que en su centro de salud donde labora el equipamiento tiene limitaciones, el instrumental médico es escaso y algunas veces esta inoperativo, los equipos de apoyo al diagnóstico, ecógrafos y rayos x están inoperativos, lo que limita la atención al paciente.

### **Entrevistado 2**

De acuerdo a la entrevista que accedió el medico de nuestro centro de salud, relacionado al equipamiento, considera que este es un factor que influye en la calidad de atención, considera que el equipamiento es indispensable para la atención oportuna de pacientes, para realizar un buen diagnóstico y una respuesta rápida frente las patologías del ciudadano. En su práctica diaria el medico entrevistado manifiesta que en su centro de salud el equipamiento es insuficiente, refiere que no cuentan con los equipos básicos de rayos y ecografía para un diagnóstico oportuno, por lo tanto, la calidad de atención es deficiente

### **Entrevistado 3**

De acuerdo a la entrevista realizada respecto al equipamiento, el medico enfatiza que el equipamiento es clave para la atención al paciente. Considera que tener insumos suficientes, equipos para el diagnóstico con tecnología de última generación, instrumental operativo y suficiente, es fundamental para lograr una atención de calidad de los pacientes. Refiere que si estas condiciones no se dan entonces tendrán una atención precaria que sitúa en riesgo la salud y la vida del paciente. Ya en el contexto real, en su práctica diaria como médico refiere que en su establecimiento de salud el equipamiento que tienen es insuficiente o esta inoperativo y que el instrumental para realizar procedimientos, es escaso y algunas veces obsoleto, los equipos de diagnóstico están inoperativos.

### **Entrevistado 4**

Con respecto al equipamiento, el profesional médico entrevistado manifiesta que el equipamiento de un centro de salud es vital para una buena calidad de atención, es decir contar con instrumental e insumos en la cantidad, calidad y estados de conservación adecuados, para los realizar los procedimientos médicos. También considera que es necesario contar con equipos con tecnología adecuada



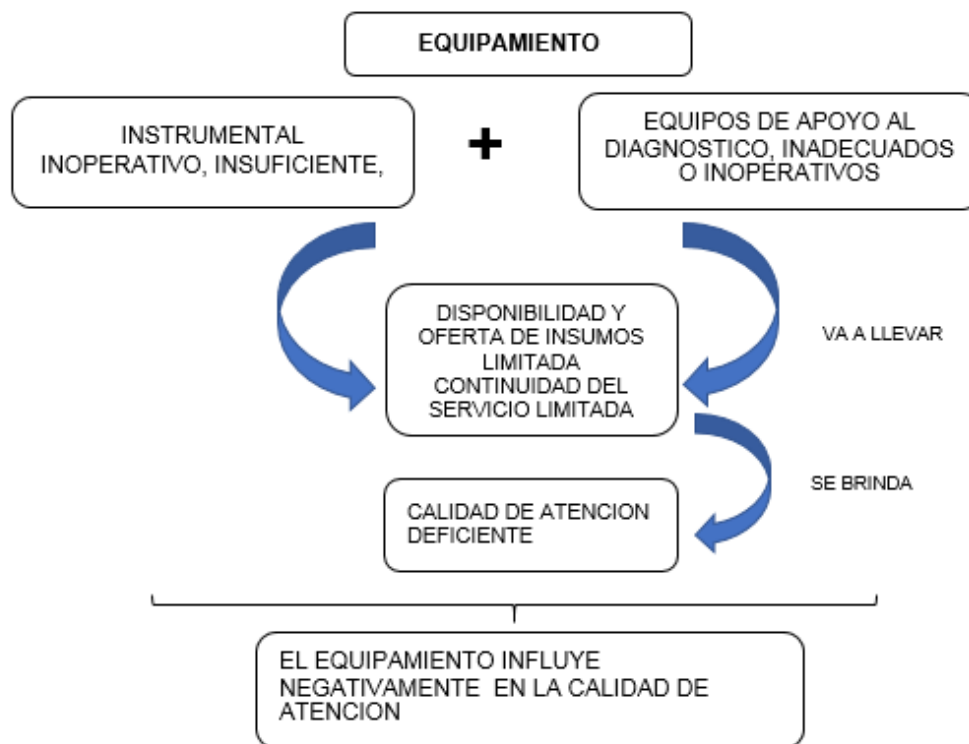
para el diagnóstico y otros, para así lograr una atención de calidad. Ya ubicándose en su realidad el medico entrevistado refiere que en el centro de salud donde trabaja tiene muchas limitaciones en el equipamiento, se carece de equipos de apoyo al diagnóstico, el instrumental para procedimientos es limitado o está deteriorado, por lo que entonces nuestra la calidad de atención es deficitaria.

### Entrevistado 5

Según la entrevista realizada el medico manifiesta que considera que el equipamiento en un centro de salud es importante ya que si este es adecuado permitiría garantizar que el paciente tenga al alcance instrumentos útiles para tratar su enfermedad, rehabilitación o promoción de la salud. En la realidad de su práctica diaria, el medico entrevistado refiere que en su centro de salud tienen muchas debilidades en el equipamiento, no cuentan con equipos de apoyo al diagnóstico (rayos x, ecógrafos), y el instrumental muchas veces está deteriorado, todo ello influye negativamente en una deficiente calidad de atención.

**Figura 2**

*Mapa axial de la subcategoría 2*



De acuerdo a la triangulación del estamento 1, de los cinco médicos entrevistados con respecto al equipamiento, se concluye que en el centro de salud los profesionales médicos consideran que un equipamiento adecuado y suficiente en un centro de salud, debería jugar un rol importante y fundamental, para dar una buena calidad de atención, ya que al contar con equipos de apoyo al diagnóstico con tecnología moderna, así como instrumental suficiente en calidad y cantidad permitiría que se asegure el éxito de los diferentes procedimientos y el acto médico.

Ya dentro de la realidad del establecimiento de salud, los entrevistados coinciden en señalar que el equipamiento es deficiente, los equipos de apoyo al diagnóstico son inadecuados o están inoperativos, el instrumental que se usa para los procedimientos médicos existe en cantidad y calidad insuficiente o algunas veces están inoperativos, por lo que la disponibilidad y oferta de insumos y la continuidad del servicio están limitados, lo que conlleva a una deficiente calidad de atención, por lo cual entonces el equipamiento es un factor que influye negativamente en la calidad de atención.

### **Objetivo específico 3**

Analizar al personal médico como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

#### **Entrevistado1**

Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación al personal médico, este considera que juegan un rol vital en la atención de los pacientes, el cual tiene que tener una adecuada formación y una permanente actualización de sus competencias profesionales, así como brindar un trato amable que le permitan dar seguridad y confianza al paciente. Ya ubicado en el contexto de la realidad el médico entrevistado refiere que en el centro de salud donde labora no cuentan con médicos especialistas, pero si cuentan con médicos generales, los cuales están bien capacitados y actualizados en sus conocimientos, muchos de ellos con mucha experiencia. Refiere que existe escaso personal médico y de otros profesionales de la salud. También señala que tratan con amabilidad y respeto al paciente, y comunican de forma clara la información clínica al paciente. Lo que les permite generar en los pacientes un sentimiento de seguridad y confianza.

## **Entrevistado 2**

De acuerdo a la entrevista realizada respecto al personal médico, se advierte que el personal médico es un factor fundamental para la atención de todo paciente en un establecimiento de salud, considera que es la pieza fundamental quien direcciona, lidera, ordena, brindando la seguridad, confianza al personal de apoyo y pacientes para una calidad de atención oportuna y eficaz. Ubicado en el contexto real de su centro de labor el medico entrevistado refiere que su centro de salud solo cuenta con médicos generales y que existe escaso personal médico y de otros profesionales de la salud y no tienen médicos especialistas. Refiere que los médicos generales que laboran cuentan con experiencia y están bien capacitados. También indica que tratan con mucha amabilidad a los pacientes por lo que ellos les tienen confianza. También indica que como no tienen médicos especialistas y hay escaso personal médico entonces la calidad de atención esta disminuida.

## **Entrevistado 3**

Según la entrevista que se realizó en relación al personal de salud, el entrevistado considera que los médicos constituyen un factor imprescindible y fundamental para la atención de calidad de los pacientes, dado que de su actuar depende muchas veces la vida de los pacientes. Refiere que un personal médico con conocimientos actualizados, con destreza y experiencia y que trata con amabilidad y respeto a los pacientes es importante para lograr curar a los pacientes de sus enfermedades y dolencias. Se señala que en su centro de salud no hay especialistas, todos son médicos generales, pero están bien capacitados y actualizados profesionalmente y que tratan con respeto a los pacientes, ello hace que sus pacientes tengan confianza y seguridad, asimismo refiere que, a pesar de ello, el no contar con los especialistas médicos y tener escaso personal médico hace que la calidad de atención este disminuida.

## **Entrevistado 4**

De acuerdo a la entrevista realizada respecto al personal médico, el profesional entrevistado enfatiza que el personal médico es el principal capital humano que tiene su centro de salud y asimismo integra y sostiene el desarrollo del sistema nacional de salud. También refiere que un personal de salud sensibilizado,

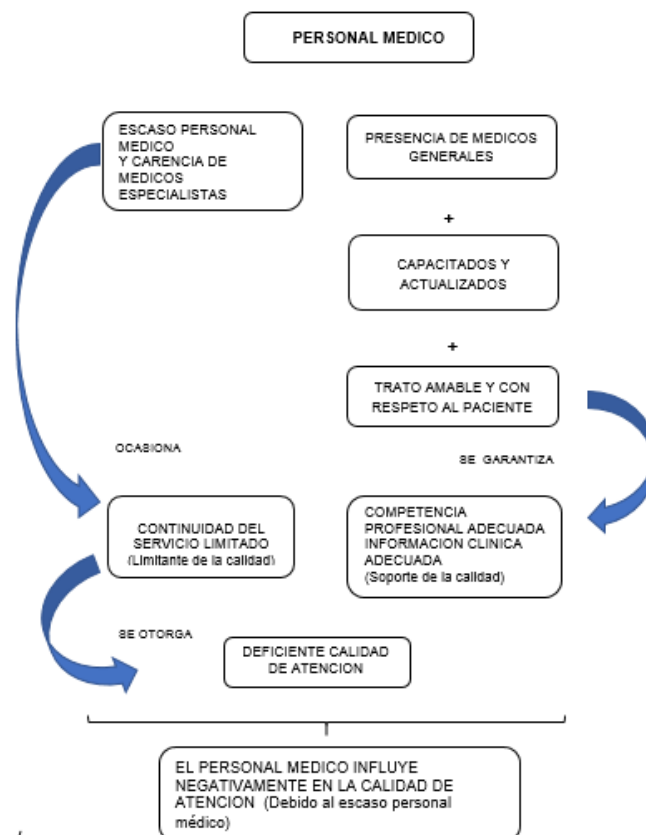
capacitado y con empatía al servicio del paciente, juega un rol fundamental para lograr mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes. Ya en el contexto real de lo que ocurre en el centro de salud donde labora, el medico entrevistado refiere que su establecimiento de salud no cuenta con especialistas, que son médicos generales, que tienen una buena formación académica y que se capacitan permanentemente, también refieren que tratan con mucha empatía y amabilidad a los pacientes.

### Entrevistado 5

Con respecto al personal de salud, el profesional médico entrevistado considera que el medico cumple un rol importante, ya que es el contacto directo con el paciente y que un buen médico debe tener características como lo es la empatía, el buen trato con calidez y estar en permanente capacitación. Ya ubicado dentro de la realidad de su centro de labor, el medico entrevistado señala que en el establecimiento donde trabaja no hay médicos especialistas, por lo que está limitada la calidad de atención. Manifiesta que, si cuentan con médicos generales, con mucha experiencia y capacitados que tratan con empatía y respeto a sus pacientes.

**Figura 3**

*Mapa axial de la subcategoría 3*



De acuerdo a la triangulación del estamento 1, de los cinco médicos entrevistados con respecto al personal de salud, los profesionales médicos coinciden al referir que el personal médico cumple el rol más importante y fundamental para lograr una adecuada calidad de atención en un centro de salud, refieren que un personal médico capacitado, con permanente actualización de sus conocimientos científicos, con una actitud de respeto, amabilidad, lograría que el paciente se sienta seguro y con confianza hacia su médico tratante.

Ya situándonos dentro de lo que ocurre realmente en su centro de labor, los médicos entrevistados coinciden que los médicos generales del centro de salud si están capacitados y permanentemente se encuentra actualizándose de acuerdo a sus competencias profesionales, dan un trato amable, lo que les permite generar confianza y seguridad en sus pacientes. Sin embargo, el personal médico es escaso y al no contar con médicos especialistas, la disponibilidad, oferta y la continuidad del servicio están limitados, lo que lleva a que la calidad de atención este disminuida, por lo que el personal médico es un factor que influye negativamente en la calidad de atención.

### **Objetivo general**

Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022.

### **Entrevistado 1**

Según la entrevista realizada al personal médico respecto a los factores que influyen en la calidad de atención, el entrevistado refiere que ellos son; el personal de salud, el equipamiento y la infraestructura, refiere asimismo que el establecimiento de salud donde labora, presenta limitaciones para dar atención a los pacientes, empezando que tiene una infraestructura insuficiente e inadecuada, el equipamiento es limitado ,escaso personal médico, carece de médicos especialistas y limitados insumos médicos, lo cual influye negativamente en la disponibilidad y oferta de insumos, servicios y de las especialidades, como también en la continuidad del servicio.

Manifiesta también el entrevistado que el personal médico juega un rol vital en la atención de los pacientes, y cuentan con médicos generales bien capacitados

y actualizados en sus conocimientos científicos y muchos de ellos con experiencia, lo que garantiza la competencia profesional.

Así mismo, la información clínica que dan al paciente es clara y oportuna, dándoles un trato con amabilidad y respeto, lo cual hace que el paciente tenga seguridad y confianza en su médico tratante.

### **Entrevistado 2**

Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación a los factores que influyen en la calidad de atención, el profesional médico manifiesta que son; el personal de salud, la infraestructura y el equipamiento, refiere también que en el centro de salud donde trabajan tienen limitaciones, para dar atención a los pacientes, ya que tienen una infraestructura inadecuada, el equipamiento es inadecuado o no está operativo, carecen de médicos especialistas, solo cuentan con médicos generales, por lo que esto influye negativamente en la disponibilidad y oferta de servicios y de las especialidades, así como en la continuidad del servicio.

Refiere el profesional médico entrevistado que el personal médico es un factor fundamental para la atención de todo paciente y que si bien solo cuentan con médicos generales ellos cuentan con experiencia y están bien capacitados, es decir tiene una adecuada competencia profesional. También refiere que la información clínica que dan al paciente lo hace de la manera más clara, en el propio idioma y respetando su cultura, ganándose así el cariño y respeto del paciente, lo cual hace que el paciente retorne para ser atendido.

### **Entrevistado 3**

De acuerdo a la entrevista realizada respecto a los factores que influyen en la calidad de atención, el médico enfatiza que ellos son la infraestructura, el equipamiento y el personal de salud, refiere asimismo que el establecimiento de salud donde labora, presentan dificultades para brindar atención a los pacientes. Asimismo, manifiesta que la infraestructura no guarda los estándares de modernidad y seguridad, los equipos con que cuentan son insuficientes y con tecnología obsoleta o están inoperativos, escaso personal médico, tienen médicos generales, no cuentan con médicos especialistas, y tienen escasez de ciertos

insumos médicos, lo cual influye negativamente en la disponibilidad y oferta de insumos, de los servicios y de las especialidades, como también en la continuidad del servicio.

Indica también el entrevistado que los médicos constituyen un factor imprescindible y fundamental para la atención de calidad de los pacientes, y que cuentan con médicos generales bien capacitados, actualizados profesionalmente en sus conocimientos científicos y muchos de ellos con experiencia, lo cual asegura su competencia profesional. También indica el entrevistado que la información clínica que dan al paciente sobre su salud, lo hace de forma clara y también responden adecuadamente y con empatía sobre otras interrogantes que sobre su salud hacen los pacientes.

#### **Entrevistado 4**

Con respecto a los factores que influyen en la calidad de atención, el médico entrevistado considera que son; los ambientes adecuados, el profesional médico y los equipos. Manifiesta que en el establecimiento de salud donde trabaja, la infraestructura es inadecuada, el equipamiento no se tiene en la cantidad necesaria ni conservación adecuada, escaso personal médico, no tiene especialidades básicas y carencia de algunos insumos médicos, lo cual influye negativamente de manera deficitaria en la disponibilidad y oferta insumos de los servicios y de las especialidades, así como también en la continuidad del servicio.

Manifiesta también el entrevistado que el personal médico es el principal capital humano que tiene el centro de salud, y cuentan con médicos generales bien capacitados y actualizados profesionalmente. Lo cual garantiza la competencia profesional.

Así mismo la información clínica que dan al paciente es clara y siempre con respeto y amabilidad.

#### **Entrevistado 5**

De acuerdo a la entrevista realizada al personal médico en relación a los factores que influyen en la calidad de atención, el entrevistado refiere que ellos son; el factor personal, el factor estructural y el equipamiento, sostiene asimismo que el establecimiento de salud donde labora, presentan limitaciones para dar atención

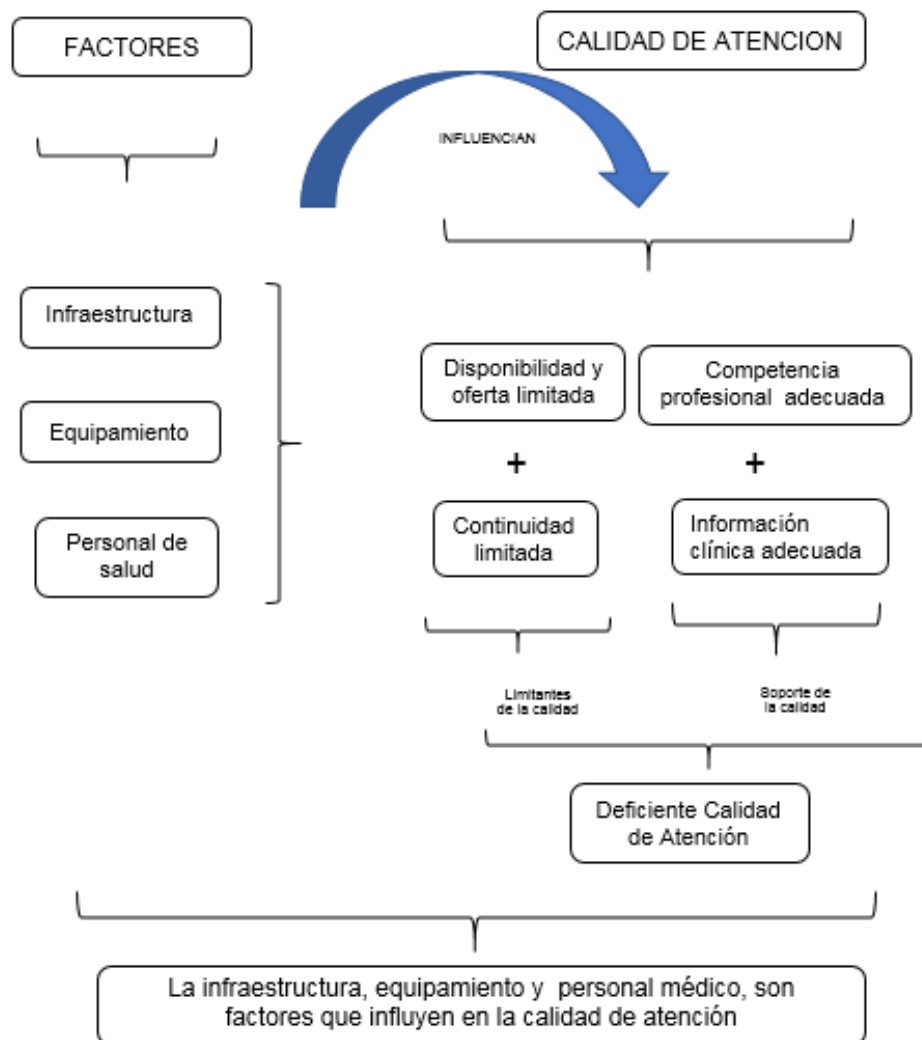
a los pacientes, indica que tienen una infraestructura precaria e inadecuada, muchas debilidades en el equipamiento, el cual es escaso o está deteriorado, tienen escaso personal médico, cuentan con médicos generales y no cuentan con médicos especialistas, lo cual influye negativamente en la disponibilidad y oferta de los servicios y de las especialidades, como también en la continuidad del servicio.

Manifiesta también el entrevistado que el médico juega un rol importante ya que es el contacto directo con el paciente, que cuentan con médicos generales con mucha experiencia y capacitados, lo cual garantiza la competencia profesional.

Así mismo refiere que la información clínica que dan al paciente se realiza de manera clara y cuando son pacientes analfabetos los orienta de forma adecuada y amable.

**Figura 4**

*Mapa axial de la categoría 1*





De acuerdo a la triangulación de los cinco médicos entrevistados con respecto a identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, los profesionales médicos coinciden al referir que estos factores son; el personal de salud, el equipamiento y la infraestructura. Señalan asimismo que, el establecimiento de salud donde laboran, presenta limitaciones para dar atención a los pacientes, empezando que tiene una infraestructura insuficiente e inadecuada, el equipamiento es limitado, escaso personal médico, carece de médicos especialistas y tienen escasos de insumos médicos, por lo que la disponibilidad y oferta de insumos, servicios y especialidades están limitados, asimismo también la continuidad de los servicios están limitados, todo ello lleva a una deficiente calidad de atención, influyendo negativamente en la calidad de atención.

Manifiestan también los entrevistados que el personal médico constituye un factor imprescindible y que su rol es fundamental en la atención de los pacientes. Refieren también que cuentan con médicos generales bien capacitados y actualizados en sus conocimientos científicos y muchos de ellos con experiencia, lo que garantiza la competencia profesional. Así mismo, la información clínica que dan al paciente es clara y oportuna, dándoles un trato con amabilidad y respeto, lo cual hace que el paciente tenga seguridad y confianza en su médico tratante.

## **4.2 Discusión**

Los instrumentos fueron aplicados a cinco médicos que laboran en el centro de salud, asimismo debo señalar que las entrevistas realizadas a dichos profesionales, fue confidencial y minuciosa y dado que algunos médicos tenían dudas o inconvenientes por las implicancias de sus respuestas, se les indico que no tendrían dificultades, ya que estas entrevistas eran confidenciales y que no llevarían su nombre, sino solo una discreta codificación muy reservada. Por lo que finalmente se pudo realizar las entrevistas a los profesionales de la salud.

En relación al primer objetivo específico y de los resultados obtenidos se observa que en el Centro de Salud, la infraestructura es deficiente lo que ocasiona que la disponibilidad y la oferta así como la continuidad del servicio estén limitados,

lo que significa que los pacientes están recibiendo una atención en ambientes insuficientes, inadecuados y precarios y entonces se ve limitada la privacidad, seguridad y confort al paciente, todo ello lleva a una inadecuada calidad de atención, por consiguiente la infraestructura es un factor que influye negativamente en la calidad de atención. Asimismo, estos resultados nos ayudan cumplir con nuestro propósito de estudio, en la que el propósito de la investigación fue identificar los factores que influyen en la calidad de atención, es decir la influencia que existe entre las dos categorías.

Entonces este resultado obtenido es similar al resultado que a nivel internacional da la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) que señala como deficiencias estructurales, la inadecuada infraestructura, la insuficiente presencia de profesionales de la salud, las barreras de acceso y la falta de equipamiento y que estas deficiencias existentes en el sistema de salud afectan en la calidad de atención que se ofrece al paciente. Asimismo, también en esa misma línea el investigador Bernal (2019) señala que la calidad de atención se ve afectada por, factores como infraestructura, recursos humanos, y equipamiento.

Respecto al segundo objetivo específico, de los resultados obtenidos, se observa que en el Centro de Salud, el equipamiento es deficiente lo que ocasiona que la disponibilidad y la oferta de insumos, así como la continuidad del servicio estén limitados, lo que significa que los pacientes están recibiendo atención con equipos de apoyo al diagnóstico que son inadecuados o que no reciben este servicio dado que los equipos están inoperativos, de igual manera ocurre con el instrumental que se usa para los procedimientos médicos, dado que existen en cantidad y calidad insuficiente o algunas veces están inoperativos, por que el paciente recibe una atención inadecuada lo que conlleva finalmente a una deficiente calidad de atención, por lo tanto el equipamiento es un factor que influye negativamente en la calidad de atención.

Entonces estos resultados nos ayudan cumplir con nuestro propósito de estudio, en la que el propósito de la investigación fue identificar los factores que influyen en la calidad de atención, es decir la influencia que existe entre las dos categorías. Este resultado obtenido es similar al del investigador Sandoval (2019)

quien señala que la calidad de atención se ve afectada por, factores como equipamiento y la infraestructura, así mismo también a nivel internacional la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) señala como deficiencias estructurales, la falta de equipamiento, la insuficiente presencia de profesionales de la salud, las barreras de acceso y la inadecuada infraestructura y que afirma que las deficiencias existentes en el sistema de salud afecta en la calidad de atención que se ofrece al paciente.

En relación al tercer objetivo específico, de los resultados obtenidos, se considera que el personal médico cumple el rol más importante y fundamental para lograr una adecuada calidad de atención, asimismo, se observa que en el centro de salud, el personal médico es escaso y al no contar con médicos especialistas, la disponibilidad, oferta y la continuidad del servicio están limitados, lo que significa que los pacientes están recibiendo atención, solo en consultorios de medicina general y emergencia, siendo atendidos por médicos generales del centro de salud, los cuales si están capacitados y permanentemente se encuentra actualizándose de acuerdo a sus competencias profesionales, dan un trato amable, lo que permite generar confianza y seguridad en el paciente, sin embargo al tener escaso personal médico y ausencia de especialidades básicas como pediatría y ginecología, no se puede dar una adecuada cobertura a la demanda.

Asimismo, entonces estos resultados nos ayudan cumplir con nuestro propósito de estudio, en la que el propósito de la investigación fue identificar los factores que influyen en la calidad de atención, es decir la influencia que existe entre las dos categorías. Este resultado obtenido es similar al del investigador (Bernal, 2019) que resalta que las deficiencias en el factor del recurso humano, influye en la calidad del servicio y es esencial para una óptima prestación de servicios. En esa misma línea la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) señala como deficiencias estructurales, la insuficiente presencia de profesionales de la salud, las barreras de acceso y la inadecuada infraestructura y afirma que las deficiencias existentes en el sistema de salud afectan en la calidad de atención.

De acuerdo al objetivo general, de los resultados obtenidos, se observa que en el centro de salud, el personal de salud, el equipamiento y la infraestructura son

los factores identificados, los cuales al tener deficiencias, influyen limitando la disponibilidad y oferta de insumos, servicios y especialidades así como también la continuidad del servicio. Lo que significa que al tener escaso personal médico, la cobertura a la demanda de los pacientes es insuficiente y asimismo no acceden a los servicios especializados como pediatría, ginecología, ni servicios auxiliares de ecografía y radiología, además ante el insuficiente y a veces inoperativo instrumental, aunado a ambientes inadecuados y precarios e insumos limitados se pone en riesgo el acto médico, por lo que el paciente es atendido en condiciones inadecuadas y desfavorables para su salud, por lo cual la calidad de atención es deficiente.

También es necesario resaltar que se considera al personal médico como un factor imprescindible y que su rol es fundamental en la atención de los pacientes y que a pesar que no se cuenta con especialistas, los médicos generales que laboran en el establecimiento de salud están bien capacitados y actualizados en sus conocimientos científicos y muchos de ellos con experiencia, lo que garantiza la competencia profesional en el servicio de medicina general y así mismo la información clínica que dan al paciente es clara y oportuna, dándoles un trato con amabilidad y respeto, lo cual hace que el paciente tenga seguridad y confianza en su médico tratante. Asimismo, entonces estos resultados nos ayudan a cumplir con nuestro propósito de estudio, en la que el propósito de la investigación fue identificar los factores que influyen en la calidad de atención, es decir la influencia que existe entre las dos categorías.

Entonces este resultado obtenido es similar al del investigador Bernal (2019) quien señala que la calidad de atención se ve afectada por factores como recursos humanos, infraestructura y equipamiento. También a nivel internacional la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) que señala como deficiencias estructurales la insuficiente presencia de profesionales de la salud, las barreras de acceso, la inadecuada infraestructura y la falta de equipamiento, por lo que podría afirmar que la deficiencia existente en el sistema de salud afecta en la calidad de atención que se ofrece al paciente.

Asimismo, debo destacar que estas deficiencias en nuestro sistema de salud no son nuevas, sino que están ahí desde hace muchos años, manteniéndose inalteradas décadas, sobre todo en el primer nivel de atención, es decir que se han convertido en carencias endémicas, sobre todo debo resaltar que existe una brecha irresuelta de profesionales de la salud y esta situación es más evidente con los médicos especialistas, esto ocurre ante la ausencia de políticas de recursos humanos adecuadas que promuevan incentivos económicos y no económicos que permitan hacer atractivas las plazas laborales en zonas alejadas, paradójicamente lo que ocurre es que en la realidad se ofertan plazas con remuneraciones iguales o inferiores a las ofertadas en las zonas urbanas. Entonces es urgente un cambio frontal en la política de salud, sobre todo en lo relacionado a los profesionales de la salud.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se analizó que la infraestructura es un factor que influye negativamente en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

**Segunda:** Se analizó que el equipamiento es un factor que influye negativamente en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

**Tercera:** Se analizó que el personal médico es un factor que influye negativamente en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

**Cuarta:** Se identificó que los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022, son la infraestructura, el equipamiento y el personal médico. Los cuales, al tener deficiencias, influyen limitando la disponibilidad y oferta de insumos y servicios, así como la continuidad del servicio, por lo que la calidad de atención es deficiente, por consiguiente, la infraestructura, el equipamiento y el personal de salud influyen negativamente en la calidad de atención. Asimismo, el personal médico es el factor que ejerce mayor influencia para la calidad de atención.

## VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados encontrados en la investigación, planteó las siguientes recomendaciones:

**Primera:** Se recomienda gestionar proyectos para la mejora de la infraestructura, de acuerdo a las necesidades de la población.

**Segunda:** Se recomienda gestionar proyectos para la mejor disponibilidad de equipos de apoyo al diagnóstico e instrumental médico y otros insumos, de acuerdo con las necesidades y a la cobertura que requiere la población.

**Tercera:** Se recomienda gestionar ante la Dirección Regional de Salud, el personal médico necesario para cubrir las demandas de atención de los pacientes.

**Cuarta:** Se recomienda gestionar y promover programas de capacitación de mejoramiento de la calidad de atención, dirigido a todo el personal del centro de salud y orientados a la capacitación de personal de salud para la prestación de servicios de salud con calidez y calidad.

## Referencias

- Academia Alta Ciencia. (2021, 03 de mayo). *Cómo identificar las categorías en una entrevista de investigación cualitativa*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=C5ioupZLEbQ>
- Aguilar, Cadena y Rendón (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. 8(7). 1603-1617. <https://www.redalyc.org/journal/2631/263153520009/>
- Aguilar, P. Y Bueno, L. (2020, 15 de noviembre). *¿Qué son dispositivos, instrumentos y equipos médicos?* <https://bihux.mx/que-son-los-dispositivos-instrumentos-y-equipos-medicos/>
- Alava, F. (2021). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>
- Alemán, R. (2021). *Factores que influyen en la motivación del desempeño laboral del médico del servicio de anestesiología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen - EsSalud*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12802>
- Almeida, G., Artaza, O., Donoso, N. y Fábrega, R. (2018). La atención primaria de salud en la Región de las Américas a 40 años de Alma-Ata. *Revista Panamá de Salud Pública*. 42(1). E 104, 1-6. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.104>
- Amaya, E., Cuba, W., Elorreaga, O., Hurtado, Y., Mezones, E., Pimentel, P., Ramírez, R., Soto, P., Suarez, V. Tizón, M., & Virú, A. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 14-25.



- [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312020000100003&script=sci\\_arttext#B6](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312020000100003&script=sci_arttext#B6)
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Balón, D. (2022) *Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud "Francisco de Orellana" de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17966>
- Baptista, Fernández y Hernández. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed). McGraw Hill.
- Barahona, P., Barahona, M. y López, C. (2022). Personal médico como factores asociados a la eficiencia hospitalaria en Chile. *Revista de Salud Pública*. 23(3), e204. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S0124-00642021000300204&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S0124-00642021000300204&lng=en&tlng=es)
- Barrientos, J., Hernández, M. & Zárate, R. (2019). Factores relacionados con la seguridad y la calidad de atención del paciente pediátrico hospitalizado. *Enfermería Universitaria*. 16(1). 52-62. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=358760292006>
- Berdugo, G. (2017, 1 de agosto). *El rigor científico en la investigación cualitativa*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=7RnT7CEWBXs>
- Bernal, M. (2021). *Calidad de atención en el área de hospitalización del servicio de cirugía general Hospital de Ventanilla 2019*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8563>
- Buitrago, L., Numpaque, A. & Pardo, D. (2019). Quality of care in the outpatient surgery service from the user's perspective. *Medical School Journal*. 67(2), 235-239. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=576364238008>
- Bula, J., Calderón, L. y Oquendo, C. (2020). Percepción de las enfermeras sobre la educación en accesos vasculares en hemodiálisis. Estudio

- fenomenológico. *Revista Enferm Nefrol.* 23(1), 45-52.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842020000100005&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842020000100005&lang=es)
- Calyeca, M., González, E., Martínez, E., Monares, E., Peniche, K., Rivera, G. y Sánchez, J. (2020). Psicosis del personal de salud en tiempos de COVID-19. *Medicina crítica.* 34(3), 200-203.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-89092020000300200&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-89092020000300200&script=sci_arttext)
- Cesen, J. (2020, 25 de julio). *Técnicas e instrumentos de la investigación acción participativa.* [Video]. YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=4kRTLjlyJoc>
- Córdova, C., Moncada, G., & Vera, R. (2021). Experience in the implementation of quality management systems for dental care in a university teaching center. *International journal of interdisciplinary dentistry.* 14(1), 11-16.  
<https://www.redalyc.org/journal/6100/610066943002/>
- De conceptos (s.f.). *Concepto de continuidad.*  
<https://deconceptos.com/general/continuidad>
- Del Pilar, A, y Zavaleta, E. (2021). Factores y calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud Huanchaco, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91487/Estela\\_ZAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91487/Estela_ZAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Douglas, D. (2020, 10 de julio). *Importancia de brindar información real y oportuna en el proceso de atención al cliente.*  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/informacion-atencion-al-cliente/>
- Espada, B. (29 de abril del 2021). Qué es el método descriptivo y ejemplos. *OK DIARIO.* <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Euroinnova (s.f.). *¿Qué es competencia profesional?*  
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-competencia-profesional>

- Fátima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*. 31(1), 11-29. doi: 10.1093/intqhc/mzy125
- Flores, R., Ramírez, J. y Muñoz, M. (2021) Rediseño de la infraestructura de red local del centro de investigaciones médico quirúrgicas. *Revista Cubana de Informática Médica*. 23(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18592021000100009&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592021000100009&lang=es)
- Fonseca, P. y Woolcott, O. (2018). Los medicamentos y la información: Implicaciones para la imputación de la responsabilidad civil por riesgo de desarrollo. *Revista Criminalidad*. 60(1). 79-93.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-31082018000100079&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082018000100079&lang=es)
- Galeno, L, y Triana, J. (2020). Infraestructura en Cuba: retos para el desarrollo futuro. *Rev. Economía y Desarrollo*. 164(2).  
<https://www.redalyc.org/journal/4255/425565064001>
- García. (2020,19 de octubre). *Unidad 1 Parte 3: Investigación básica y aplicada*. [Video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=\\_7M9SDSdQWk](https://www.youtube.com/watch?v=_7M9SDSdQWk)
- Hurtado, C., Núñez, M., Ramírez, Y. y Veja, L. (2021). Perfil profesional por competencias y empleabilidad en la formación docente de estudiantes universitarios. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*. 17(2). 417-432.  
[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2226-40002021000200417](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002021000200417)
- Juárez, M. y Núñez, L. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Rev. Empresa, investigación y pensamiento crítico*. 7(1), 49-59. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4\\_.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf)

- Lima, R. (2021, 10 de noviembre). *Qué técnica o instrumento usar para investigar*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=87o6-GcqFKw&feature=youtu.be>
- López, G. (2019). *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38783>
- López. (2020, 22 de junio). *Introducción al paradigma cualitativo*. [Video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=h6EXjMXO\\_Co](https://www.youtube.com/watch?v=h6EXjMXO_Co)
- Lozano. (2020, 20 de noviembre). *Introducción a la investigación cualitativa*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=6Fc4UbuLd-0>
- Montúfar, M (2018) *Factores que Influyen en la satisfacción de la calidad de atención en servicios de salud, en usuarios que acuden al área de emergencia del hospital móvil N° 1 de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10783>
- Organización Panamericana de la Salud (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas. Una renovación para el siglo XXI. Marco conceptual y descripción*. [https://www.researchgate.net/publication/346964971\\_LAS\\_FUNCIONES\\_ESSENCIALES\\_DE\\_LA\\_SALUD\\_PUBLICA\\_EN\\_LAS\\_AMERICAS\\_UNA\\_RENOVACION\\_PARA\\_EL\\_SIGLO\\_XXI\\_Marco\\_conceptual\\_y\\_descripcion](https://www.researchgate.net/publication/346964971_LAS_FUNCIONES_ESSENCIALES_DE_LA_SALUD_PUBLICA_EN_LAS_AMERICAS_UNA_RENOVACION_PARA_EL_SIGLO_XXI_Marco_conceptual_y_descripcion)
- Palacios, T. (2018). *Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10841>
- Paredes, K. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67398>
- Párraga, L. (2022). *La importancia del Plan de Continuidad del Servicio*. <https://news.itsmf.es/la-importancia-del-plan-de-continuidad-del->



- maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60476>
- Romero, A. y Sánchez, L. (2019). Autonomía profesional del odontólogo en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas de Bogotá en el marco del sistema de salud colombiano. *Revista latinoamericana de bioética*, 19(2), 123-138.  
<https://www.redalyc.org/journal/1270/127063728010/>
- Ruiz, V. (2022). De la visualidad a la factibilidad en las formas del diseño. *Revista Zincografía*. 6(11), 150-168.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-84372022000100150&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-84372022000100150&lang=es)
- Sánchez (2020). *¿Qué son las competencias profesionales?*  
<https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/competencias-profesionales/son-competencias-profesionales/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20competencias%20profesionales,o%20desarrollar%20determinadas%20actividades%20profesionales.>
- Sandoval, V. (2019). *Factores de calidad y atención a los usuarios externos del Puesto de Salud "Santa Ana" Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44894>
- Santamaria, M. (2021). *Calidad de atención y control de salud integral del adolescente en la Red de Salud, Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59585>
- Sarmiento. (2017, 1 de agosto). *Rigor científico investigación cualitativa*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=b7fZdwNLKi4>
- Strena medical (2019, 24 de junio). <https://strenamedical.com.ar/insumos-medicos-que-son-y-cuales-son-sus-tipos/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed). México, D. F: Editorial Limusa S.A.

Wikipedia (s.f). Disponibilidad. <https://es.wikipedia.org/wiki/Disponibilidad>

## **ANEXOS**



## ANEXO 01



### GUIA DE ENTREVISTA

Título:

**Factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022.**

Cargo/profesión/ grado académico del entrevistado:

Institución donde labora el entrevistado:

#### **Subcategoría 1: Infraestructura**

Pregunta:

1.- Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple la infraestructura como factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.

Objetivo específico 2:

Analizar el equipamiento como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

#### **Subcategoría 2: Equipamiento**

Pregunta:

2.- Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple el equipamiento factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.

Objetivo específico 3:

Analizar el personal médico como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública

#### **Subcategoría 3: Personal médico**

Pregunta:

3.- Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple el personal médico como factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.

## **Categoría 1: Factores**

Objetivo general:

Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022.

Pregunta:

4.- En un estado moderno, ¿Qué factores considera que influyen en la calidad de atención que se brinda en un centro de salud?

Objetivo específico 1:

Analizar la infraestructura como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.

## GUIA DE ENTREVISTA

Título:

**Factores que influyen en la calidad de atención en un centro de salud dentro del marco de la modernización de la gestión pública, 2022.**

Cargo/profesión/ grado académico del entrevistado:

Institución donde labora el entrevistado:

### **Categoría 2: Calidad de atención**

#### **Subcategoría 1: Disponibilidad y oferta**

Preguntas:

- 1.- ¿Desde su experiencia, comente usted cuales son las especialidades que brinda el centro de salud en el cual usted trabaja, y que especialidad o especialidades considera que deberían implementarse para cubrir las necesidades de la ciudadanía?
- 2.- ¿Explique usted como los factores, infraestructura, equipamiento y personal de salud influyen en la disponibilidad y oferta de especialidades para el ciudadano?

#### **Subcategoría 2: Información al paciente**

Preguntas:

- 3.- ¿Desde su experiencia comente usted si la información clínica que se brinda al paciente se hace de manera clara o de que tipo y como ello influye en la calidad de atención?
- 4.- ¿Explique usted si un personal médico con empatía, puede transmitir de manera más clara la información clínica al paciente?

#### **Subcategoría 3: Competencia profesional**

Preguntas:

- 5.- Desde su experiencia, narre usted si el centro de salud en el cual trabaja, cuenta con personal médico capacitado profesionalmente, asimismo explique si en un estado moderno, un personal médico debidamente capacitado es capaz de brindar una calidad de atención óptima al ciudadano.
- 6.- Comente usted, ¿Cómo el personal médico influye en la calidad de atención que se brinda al ciudadano?

#### **Subcategoría 4: Continuidad**

Pregunta:

7.- Desde su experiencia comente usted si, ¿El centro de salud en el cual trabaja, es capaz de brindar un servicio continuo al paciente o tiene limitaciones?

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>Título:</b> Factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022.<br/> <b>Autor:</b> Javier Arturo Paredes Chayacani</p>   |   |   |
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cuáles son los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en un centro de salud?</p> <p><b>Problema específico 1:</b><br/>¿Cómo la infraestructura es un factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud?</p> <p><b>Problema específico 2:</b><br/>¿Cómo el equipamiento es un factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud?</p> <p><b>Problema específico 3:</b><br/>¿Cómo el personal médico es un factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud?</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la Gestión Pública en un centro de salud, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 1:</b><br/>Analizar la infraestructura como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b><br/>Analizar el equipamiento como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b><br/>Analizar el personal médico como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.</p> | <p><b>Categorías:</b></p>   |
|   |   | <p><b>Categoría 1:</b> Factores</p>   |
|   |   | <p>Infraestructura.</p> <p>Equipamiento.</p> <p>Personal médico</p>   |
|   |   | <p><b>Categoría 2:</b> Calidad de atención</p> <p>Disponibilidad y oferta de insumos</p> <p>Información al cliente</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Continuidad</p>        |
| <p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p>  | <p><b>Escenario y participantes</b></p>   | <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>   |
| <p><b>Tipo:</b> Básico<br/> <b>Nivel:</b> Descriptivo, explicativo<br/> <b>Enfoque:</b> Cualitativo<br/> <b>Método:</b> Inductivo<br/> <b>Diseño:</b> Fenomenológico.</p>   | <p><b>Escenario:</b> Personal médico y técnico</p> <p><b>Participantes:</b> 5 participantes</p>   | <p><b>Categoría 1:</b><br/> Técnica: Entrevista<br/> Instrumento: Guía de entrevista<br/> <b>Categoría 2:</b><br/> Técnica: Entrevista<br/> Instrumento: Guía de entrevista</p> |

ANEXO 03: MATRIZ DE REDUCCIÓN DE DATOS

ESTAMENTO 1: MEDICOS CIRUJANOS

| OBJETIVO  | CATEGORÍAS             | SUBCATEGORÍAS          | PREGUNTAS   | E1  | E2   | E3  | E4  | E5  |
|---|------------------------|------------------------|---|---|--|---|---|---|
| <p>Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022.</p> | <p><b>FACTORES</b></p> | <p>Infraestructura</p> | <p><b>Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple la infraestructura como factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.</b></p> | <p>Considero que es muy importante el rol que cumple una infraestructura adecuada y moderna de un centro de salud, ya que se podrá dar una atención con la necesaria comodidad y la respectiva privacidad al paciente y también permitirá que el <b>trabajo del médico sea más eficiente.</b></p> <p>En el Centro de salud donde laboro la <b>infraestructura es inadecuada,</b> insuficiente y deficiente, ello nos <b>limita brindar una atención con la debida comodidad y privacidad</b> al paciente.</p> | <p>Debo manifestar que la infraestructura es indispensable para la atención oportuna de los pacientes, ya que con una infraestructura deficiente se pone en riesgo la salud del paciente y del personal asistencial, exponemos a factores ambientales, enfermedad y de mala calidad de atención.</p> <p>Nuestro centro de salud tiene <b>infraestructura con ambientes antiguos con ambientes pequeños,</b> con fallas en las conexiones de la electricidad y del agua, que nos <b>dificulta brindar una atención con la</b></p> | <p>Es necesario enfatizar que la infraestructura es clave para dar una atención con la debida privacidad y comodidad de los pacientes y también para que el profesional pueda realizar el <b>acto médico de manera segura y eficiente</b> es decir pueda dar una atención de calidad.</p> <p>En nuestro establecimiento de salud tenemos una <b>infraestructura inadecuada, insuficiente y obsoleta,</b> con servicios básicos precarios que <b>limitan la atención,</b> por lo que no se puede dar una adecuada <b>comodidad</b> al paciente</p> | <p>Debemos considerar que la infraestructura física es de suma importancia para poder extender los servicios que brinda un centro de salud, y también nos permite otorgar una prestación con la debida privacidad y comodidad al paciente, lo cual finalmente va a mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario interno.</p> <p>En el Centro de salud donde laboro <b>tenemos limitaciones la infraestructura es inadecuada,</b> con ambientes escasos, antiguos y precarios, lo cual nos <b>dificulta dar una atención confortable</b> a nuestros pacientes</p> | <p>El rol de la infraestructura es importante ya que garantiza el espacio oportuno y la privacidad, donde se dará la atención siendo este adecuado para el paciente.</p> <p>En mi centro de salud, en mi práctica médica diaria observo <b>que la infraestructura es insuficiente, precaria e inadecuada</b> dificultando dar <b>comodidad y privacidad</b> y seguridad a nuestros pacientes por lo que la <b>atención no es de óptima calidad.</b></p> |

|  |  |                  |  |  |  |   |   |   |
|--|--|------------------|--|--|--|---|---|---|
|  |  |                  |  | debida <b>comodidad y seguridad</b>  |  |   |   |   |
|  |  | Equipa<br>miento | <b>Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple el equipamiento o factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.</b> | <p>Considero que el equipamiento adecuado, es muy necesario para lograr que el medico logre una atención eficiente, es decir contar con instrumental suficiente en cantidad y calidad aseguran el éxito de los diferentes procedimientos médicos, así como también contar con equipos auxiliares con tecnología moderna para el diagnóstico.</p> <p>En mi centro de salud donde laboro El <b>equipamiento tiene limitaciones</b>, el instrumental médico es escaso y algunas veces esta inoperativo, los</p> | <p>Debo manifestar que el equipamiento es indispensable en la atención oportuna de pacientes, para realizar un buen diagnóstico y una respuesta rápida frente las patologías del ciudadano.</p> <p>En nuestro centro de salud nuestro <b>equipamiento es insuficiente</b>, <b>no contamos con los equipos básicos</b> de rayos y ecografía para un diagnóstico oportuno ,por lo tanto nuestra <b>calidad de atención es deficiente</b></p> | <p>Debemos considerar que Tener insumos suficientes, equipos para el diagnóstico con tecnología de última generación, instrumental operativo y suficiente es fundamental para lograr una atención de calidad de los pacientes. Si estas condiciones no se dan tendremos una atención precaria que pone en riesgo la salud y la vida de los pacientes.</p> <p>En nuestro establecimiento de salud el <b>equipamiento es insuficiente o esta inoperativo</b>, El instrumental para realizar procedimientos, es escaso y algunas veces</p> | <p>Debo manifestar que el equipamiento de un centro de salud es vital para una buena calidad de atención, es decir contar con instrumental e insumos en la cantidad, calidad y estados de conservación adecuados, para los realizar los procedimientos médicos. Es necesario contar con equipos con tecnología adecuada para el diagnóstico y otros, para lograr una atención de calidad.</p> <p>En el centro de salud donde trabajo tenemos muchas <b>limitaciones en el equipamiento</b>, se <b>carece de equipos de apoyo al diagnóstico</b>, el instrumental para</p> | <p>Consideramos que el equipamiento en un centro de salud es importante ya que permite garantizar que el paciente tiene al alcance instrumentos útiles para tratar su enfermedad, rehabilitación o promoción de la salud.</p> <p>En mi centro de salud, tenemos muchas <b>debilidades en el equipamiento</b>, <b>no contamos con equipos de apoyo al diagnóstico</b> (rayos x, ecógrafos), y el instrumental muchas veces está <b>deteriorado</b>, todo ello influye negativamente en una <b>deficiente calidad de atención</b></p> |

|  |                 |   |  |   |   |   |   |
|--|-----------------|---|--|---|---|---|---|
|  |                 |   | <p>equipos de apoyo al diagnóstico, ecógrafos y rayos x están inoperativos</p> <p>El instrumental médico es insuficiente o esta inoperativo, Lo que limita la atención al paciente.</p>  |   | <p>obsoleto, los equipos de diagnóstico están inoperativos</p>  | <p>procedimientos es limitado o está deteriorado</p> <p>Entonces nuestra calidad de atención es deficitaria</p>   |   |
|  | Personal médico | <p><b>Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple el personal médico como factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.</b></p> | <p>Considero que es necesario indicar el personal médico juega un rol vital en la atención de los pacientes, el cual tiene que tener una adecuada formación y una permanente actualización de sus competencias profesionales, así como brindar un trato amable que le permitan dar seguridad y confianza al paciente.</p> <p>En mi centro de salud no tenemos médicos especialistas, si contamos con médicos generales Los cuales están bien capacitados y actualizados en sus</p> | <p>Debo advertir que el personal médico es un factor fundamental para la atención de todo paciente en un establecimiento de salud, es la pieza fundamental quien direcciona, lidera, ordena, brindando la seguridad, confianza al personal de apoyo y pacientes para una calidad de atención oportuna y eficaz.</p> <p>Nuestro centro de salud solo tiene médicos generales, existe escaso personal médico y de otros profesionales de la</p> | <p>Consideramos que los médicos constituyen un factor imprescindible y fundamental para la atención de calidad de los pacientes, dado que de su actuar depende muchas veces la vida de los pacientes, por lo que un personal médico con conocimientos actualizados, con destreza y experiencia y que trata con amabilidad y respeto a los pacientes es importante para lograr curar a los pacientes de sus enfermedades y dolencias, es decir que cumplen un rol vital</p> <p>En nuestro centro de salud no hay</p> | <p>Debo enfatizar que el personal médico es el principal capital humano que tiene nuestro centro de salud y asimismo integra y sostiene el desarrollo del sistema nacional de salud. El personal de salud sensibilizado, capacitado y con empatía al servicio del paciente, juega un rol fundamental para lograr mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes.</p> <p>En mi centro de salud donde laboro</p> <p>Mi establecimiento de salud no cuenta con especialistas, nosotros</p> | <p>Es necesario considerar que el medico cumple un rol importante ya que es el contacto directo con el paciente, debe tener características como lo es la empatía, el buen trato con calidez y estar en permanente capacitación.</p> <p>En el establecimiento donde trabajo No hay especialistas, por lo que está limitada la calidad de atención. Si contamos con médicos generales, con mucha experiencia y capacitados, tratamos con empatía y respeto a nuestros pacientes.</p> |



|  |   |   |  |   |  |   |  |
|--|---|---|--|---|--|---|--|
|  |   |   | <p><b>conocimientos</b> para brindar, muchos de ellos con mucha experiencia, existe escaso personal médico y de otros profesionales de la salud, que <b>tratan con amabilidad y respeto</b> al paciente, y comunican de forma clara la información clínica al paciente. Lo que nos permite generar en el paciente <b>seguridad y confianza</b></p> | <p>salud. <b>No tenemos médicos especialistas</b>, Los médicos que laboran cuentan con experiencia y Están <b>bien capacitados</b>. y tratamos con mucha <b>amabilidad</b> a los pacientes por lo que nos tiene <b>confianza</b> .como no tenemos médicos especialistas la <b>calidad de atención esta disminuida</b></p> | <p><b>especialistas</b>, todos somos médicos generales, pero estamos <b>bien capacitados</b> y actualizados profesionalmente, tratamos con <b>respeto</b> a nuestros pacientes, ello hace que nuestros pacientes nos tengan <b>confianza y seguridad</b> en que van a recibir una buena atención. .A pesar de ello al tener escaso personal médico y el no contar con los especialistas médicos hace que la <b>calidad de atención se deficiente</b></p> | <p>somos <b>médicos generales</b>, que tenemos una buena formación académica y estamos <b>capacitándonos permanentemente</b>, tratamos con mucha <b>empatía y amabilidad</b> a nuestros pacientes.</p>  |  |
|  | <p><b>En un estado moderno, ¿Qué factores considera que influyen en la calidad de atención que se brinda en un centro de salud?</b></p> | <p>1.- <b>El personal de salud</b> constituye el factor más importante para lograr una atención de calidad a los pacientes, el personal que asume las gerencia o jefaturas de los establecimientos de salud, también juegan un papel muy importante para lograr la calidad de</p> | <p><b>Personal de salud, Infraestructura, Equipamiento</b>, Trato al paciente y empatía, Capacidad de respuesta, Efectividad y oportunidad, Accesibilidad, Factores culturales, Factores sociales, Factores económicos. Para que estos factores influyan</p>   | <p>Los factores que influyen en la calidad de atención a los pacientes son una <b>infraestructura adecuada y moderna, equipamiento con tecnología moderna, insumos suficientes, Personal de salud capacitado y con actitud proactiva que trate al paciente con respeto y calidez, una jefatura con personal</b></p>       | <p>1.- <b>Ambientes adecuados</b> en triaje, emergencia, consultorios, laboratorio y otros ambientes del centro de salud, los cuales son importantes para dar una buena atención a los pacientes.<br/>2.- <b>El profesional médico</b> bien capacitado con experiencia y el comportamiento y la</p>  | <p>1.-Factor tiempo, reduciendo el tiempo de espera.<br/>2.-<b>Factor personal</b>, que el profesional brinde una atención humanizada al paciente.<br/>3.-Factor de respuesta ante la patología o necesidad que presenta el paciente<br/>4.-<b>Factor estructural</b>: que se disponga de un lugar adecuado y</p> |  |

|                            |                         |   |  |   |  |  |   |  |
|----------------------------|-------------------------|---|--|---|--|--|---|--|
|                            |                         |   |  | <p>atención en el usuario.</p> <p>2.- El <b>equipamiento adecuado</b> para los diferentes procedimientos que se realicen, da el soporte necesario al profesional de la salud para lograr una atención de calidad.</p> <p>3.-La <b>infraestructura adecuada</b>, es otro factor crucial para dar una atención eficiente y eficaz al paciente, en los diferentes servicios que ofrece un centro de salud.</p> | <p>positivamente en la calidad de atención es muy importante que el gobierno otorgue los presupuestos necesarios para disminuir las brechas en infraestructura, equipos e instrumentos y el déficit de los profesionales médicos, enfermeras y otros, como se debe dar en un estado moderno. Es importante contar con <b>personal idóneo en las jefaturas</b> de los establecimientos de salud, que puedan gestionar con éxito los recursos humanos.</p> | <p><b>capacitado e idóneo</b> que gestione los recursos humanos proactivamente a través de una gerencia moderna, si ello se cumple lograremos una adecuada calidad de atención. Si no es así la atención será precaria. En un estado moderno el gobierno nacional, regional, el ministerio de salud y otros ministerios deben dotar de los presupuestos necesarios para tal fin.</p> | <p>actitud del personal profesional y no profesional es determinante para la eficiencia de la prestación de servicios. También la gestión de la jefatura del centro influye en la calidad de atención.</p> <p>3.-contar con <b>equipos adecuados</b> para los procedimientos médicos y equipos de última tecnología para el diagnóstico y otros son importantes para dar una atención de calidad a los pacientes.</p> | <p><b>equipado para la atención.</b></p> |
| <b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> | Disponibilidad y oferta | <b>Desde su experiencia comente usted, ¿Cuáles son las especialidades que</b> | <p><b>No contamos con médicos especialistas, la atención que se da en consultorios externos es de medicina general, de igual manera en</b></p> | <p>En el establecimiento de salud que trabajo <b>no contamos con especialistas.</b> Las especialidades que deberían implementarse en</p>  | <p>Donde laboro somos <b>médicos generales</b>, por lo que solo atendemos consultorios externos y emergencias, <b>no contamos con médicos especialistas.</b> Las especialidades que</p>  | <p>El establecimiento de salud Huepetuhe brinda como alternativa el servicio de <b>medicina general</b> y emergencia, considero que es necesario que se implemente con</p>   | <p>Contamos con <b>medicina general</b>; considero que debe implementarse el área de <b>ginecología</b> y <b>pediatría.</b></p>   |  |

|  |  |   |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|
|  |  | <p><b>brinda el centro de salud en el cual usted trabaja, y que especialidad o especialidad es considera que deberían implementarse para cubrir las necesidades de la ciudadanía?</b></p> | <p><i>emergencia atiende el médico general. Las especialidades que deberían implementarse son de <b>pediatría</b>, debido a la alta demanda de este tipo de pacientes, <b>ginecoobstetricia</b> otra especialidad muy solicitada por las pacientes y <b>radiología</b> es otra especialidad que es muy necesaria para lograr la continuidad de los servicios.</i></p> | <p>el establecimiento de Salud sería:<br/> <b>-Ginecología y Obstetricia:</b> especialidad que se requiere por la alta demanda de pacientes que acuden por consulta al establecimiento de salud.<br/> <b>-Pediatría:</b> que de igual manera tiene alta demanda de pacientes y patologías prevalentes. En lo posterior sería bueno implementar con especialista en Psiquiatría y Geriatria.</p> | <p>deberían implementarse son las especialidades de <b>Pediatría</b>, <b>Ginecoobstetricia</b> y radiología, debido a la alta demanda de atención de los pacientes pediátricos y pacientes mujeres que requieren los servicios de ginecoobstetricia, así como también se requiere apoyo al diagnóstico a través del servicio de imágenes.</p> | <p>especialistas en <b>ginecoobstetricia</b>, <b>pediatría</b>, servicio de <b>radiología</b>, ecografía (imágenes), para así atender las necesidades de la población y asegurar una atención de calidad.</p>   |   |
|  |  | <p><b>Explique usted, ¿Cómo los factores, infraestructura, equipamiento y personal de salud influyen en la disponibilidad y oferta de</b></p>   | <p><b>La infraestructura es inadecuada</b> en nuestro centro de salud, entonces no nos permite extender los servicios. También el confort y la respectiva privacidad del paciente se ve limitada. Debido a que el <b>equipamiento es</b></p>  | <p><b>En nuestro centro de salud la Infraestructura no es adecuada</b>, por lo que tanto el paciente como el médico especialista tendrían una incomodidad para un buen desarrollo de su atención, más aún ya que hay una</p>  | <p>En nuestros establecimientos de salud la <b>Infraestructura no guarda los estándares de modernidad y seguridad</b> para una atención especializada, los <b>equipos con que cuentan son insuficientes y con tecnología obsoleta o están inoperativos</b></p>  | <p>En el establecimiento donde laboro <b>la infraestructura es inadecuada</b> y el equipamiento no se tiene en cantidad, calidad ni conservación adecuada, si existe personal de salud empático, sensibilizado y capacitado ,pero hay escasas del recurso</p> | <p>Debido a que la <b>infraestructura del establecimiento de salud es deficiente e inadecuada</b>, donde no se garantiza las áreas adecuada para las especialidades. El <b>instrumental y los equipos para el diagnóstico la mayoría están inoperativos o insuficientes</b>. Solo</p> |

|                         |   |  |  |   |  |  |   |
|-------------------------|---|--|--|---|--|--|---|
|                         |   |  | <p><b>especialidad es para el ciudadano?</b></p> <p>limitado, con instrumentos a veces inoperativo e insumos insuficientes para la atención del paciente ello también dificulta lograr una adecuada atención al paciente. Respecto al factor fundamental en la atención de calidad que es el personal médico y otros profesionales de la salud los médicos generales están bien capacitados y con experiencia y con una actitud proactiva hacia el paciente, pero al <b>carecer de médicos especialistas</b> este factor también está limitado, por lo que estos tres factores <b>influyen de manera deficiente</b> en la disponibilidad y oferta adecuada de especialidades al ciudadano.</p> | <p>precariedad en los servicios básicos. Nuestro <b>equipamiento es inadecuado o no está operativo</b>, lo que no se puede lograr un diagnóstico oportuno. Respecto al personal de salud solo contamos con médicos generales que si están bien capacitados y actualizados lo cual es importante, pero al <b>carecer de los los profesionales médicos especialistas</b> también se ve do este factor. Entonces tenemos estos factores que <b>influyen deficitariamente</b> en la disponibilidad y oferta adecuada de especialidades a nuestros pacientes</p> | <p><b>No se cuenta con personal especializado</b>, Si tenemos como fortaleza médicos generales bien capacitados, que actúa con empatía al paciente y está permanentemente actualizado en su sus conocimientos, sin embargo al <b>no contar con médicos especialistas</b> entonces va a <b>influir negativamente</b> en la disponibilidad y oferta de especialidades para el ciudadano.</p> | <p>humano profesional médico, asimismo <b>no tenemos especialidades básicas</b> como pediatría y ginecoobstetricia para la atención a los pacientes ,debido ello estos factores <b>influyen de manera deficiente</b> en la disponibilidad y oferta de los servicios y especialidades para la atención a los usuarios, dado que no existen condiciones adecuadas de estos factores.</p> | <p>contamos con médicos generales, por lo que todo ello <b>influye de manera deficitaria</b> para lograr una adecuada disponibilidad y oferta de especialidades al ciudadano.</p> |
| Información al paciente | Desde su experiencia comente usted si ¿La | La información clínica al paciente se da de manera <b>clara y oportuna</b> , | Por mi parte trato de brindar toda la información necesaria al   | Desde mi experiencia personal puedo decir que la información clínica que damos al   | A pesar de la escasa cantidad de médicos para atender a los pacientes, y la  | Si se realiza de <b>manera clara</b> , Cuando son pacientes analfabetos los orientamos <b>amable y</b>   |   |

|  |  |  |  |   |   |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|--|---|---|
|  |  |  | <p><b>información clínica que se brinda al paciente se hace de manera clara o de que tipo y como ello influye en la calidad de atención?</b></p> | <p>atendiendo a las interrogantes que sobre su salud hace el paciente, lo hacemos también con <b>amabilidad y respeto</b> ya que ello influye en la percepción que tiene el paciente sobre nosotros como su médico tratante y la <b>calidad de atención que le brindamos</b></p>                      | <p>paciente, tratando de explicar de la <b>manera más clara</b> para el paciente, explicándole de <b>manera amable y respetuosa</b> sobre su patología, factores que influyen, factores que debe evitar y explicando el tratamiento. Realizando interconsultas si se requiere el caso. Para el beneficio del paciente y en su propio idioma. todo ello <b>influye positivamente en la calidad de atención</b></p> | <p>paciente sobre su salud lo hacemos de <b>forma clara</b> y también respondemos <b>adecuadamente y con empatía</b> sobre otras interrogantes que sobre su salud hacen los pacientes. Ya que nuestro trato amable influye positivamente en la <b>atención de calidad</b>.</p>                     | <p>duplicidad de funciones, (por ejemplo; atención paralela en emergencia y consultorios externos) la <b>información clínica adecuada</b> al paciente, la damos de manera clara y siempre con <b>respeto y amabilidad</b>, ya que de ello también depende como siente nuestro paciente.</p> | <p><b>adecuadamente</b>; ello influye en el adecuado tratamiento y pronta cura de la patología.</p>   |
|  |  |  | <p><b>Explique usted si ¿Un personal médico con empatía, puede transmitir de manera más clara la información clínica al paciente?</b></p>        | <p>Considero que un <b>profesional médico</b> bien capacitado y con un <b>trato amable y</b> que comprende las necesidades de salud de su paciente, puede interaccionar y <b>transmitir de manera adecuada y clara la información clínica del paciente</b>, lo cual va a permitir que el paciente</p> | <p>Un <b>personal médico</b> con <b>empatía</b>, brinda una buena calidad de atención, transmitiendo confianza en el paciente, <b>informando de la manera más clara</b> en el propio idioma y cultura, <b>respetando</b> y ganándonos el</p>  | <p>Un <b>personal de salud sensibilizado, con empatía</b> hacia el paciente, que lo trata con <b>respeto</b> y <b>amabilidad</b>, si <b>puede transmitir de manera clara la información clínica</b> al paciente, ya que se siente comprometido con brindar una adecuada atención y sabe que el</p> | <p>Considero que si un <b>profesional médico</b> está bien capacitado, conoce bien el historial clínico del paciente y tiene actitud <b>amable</b> y de <b>respeto</b>, si puede <b>transmitir de manera adecuada y clara la información clínica a su paciente</b>.</p>                     | <p>Efectivamente, el <b>personal médico empático</b> llega a <b>transmitir de manera clara la información clínica a su paciente</b> y concientizarlo, en términos del tratamiento y mejora de hábitos cotidianos.</p> |

|  |  |                         |  |  |  |  |   |   |
|--|--|-------------------------|--|--|--|--|---|---|
|  |  |                         |  | sienta que su médico tratante comprende sus dolencias lo que le da seguridad y mucha <b>confianza</b> .  | cariño y respeto del paciente, así tendrá esa <b>confianza</b> para retornar frente a cualquier situación o patología.   | paciente espera mucho de él.   |   |   |
|  |  | Competencia profesional | <b>Desde su experiencia, narre usted si, ¿El centro de salud en el cual trabaja, cuenta con personal médico capacitado profesionalmente, asimismo explique si en un estado moderno, un personal médico debidamente capacitado, es capaz de brindar una calidad de atención</b> | Nuestro centro de salud si cuenta con <b>médicos generales capacitados</b> y la mayoría con mucha <b>experiencia</b> , en un <b>estado moderno</b> es muy importante la <b>actualización de los conocimientos</b> ya que ello le da al profesional de la salud mucha seguridad a la hora de tomar decisiones relacionados al diagnóstico y tratamiento lo que finalmente le permite brindar una atención de calidad a los pacientes. | Si contamos con personal médico <b>capacitado</b> profesionalmente, en un <b>estado moderno</b> influye bastante que el medico esté <b>capacitado de manera permanente</b> tanto de manera teórica y práctica, brindando una buena calidad de atención oportuna y óptima. Los estudios de casos clínicos que no son prevalentes compartirlos y aprender de dichos casos. | El personal médico del centro de salud si está <b>capacitado</b> profesionalmente y muchos de ellos con bastante <b>experiencia</b> . En un <b>estado moderno</b> se requiere personal de salud capacitado y que <b>actualice sus conocimientos científicos</b> permanentemente y si a ello le agregamos la capacidad de lograr empatía con el paciente a través de un trato respetuoso y de amabilidad entonces podremos lograr brindar una atención de calidad al ciudadano. | En nuestro centro de salud si existe personal médico <b>capacitado</b> , es decir nuestros <b>médicos generales</b> tienen <b>experiencia</b> profesional y una adecuada formación, lo cual permite una adecuada atención en medicina general. Sin embargo en un <b>estado moderno</b> se necesita mínimamente también la participación directa de otras especialidades como ginecoobstetricia, pediatría y otros servicios, con el propósito de mejorar y asegurar la calidad en la atención al usuario. | Actualmente si se cuenta con personal médico con <b>capacidad</b> , pero en un <b>estado moderno</b> deberían existir médicos especialistas en el centro de salud, ya que con eso se garantiza mejor calidad de atención. |

|  |             |  |   |   |  |  |   |   |
|--|-------------|--|---|---|--|--|---|---|
|  |             |  | <p><b>óptima al ciudadano?</b></p>  |   |  |  |   |   |
|  |             |  | <p><b>Comente usted, ¿Cómo el personal médico influye en la calidad de atención que se brinda al ciudadano?</b></p> | <p>La influencia que el médico tiene en la calidad de atención es enorme ya que, si este profesional conoce la historia clínica del paciente, está bien capacitado y actúa con empatía hacia el paciente entonces lograra una atención calidad lo que se reflejara en la seguridad y confianza que sienta el paciente con su médico tratante.</p> | <p>Influye en gran manera, en su forma de atención al paciente brindando la confianza al ciudadano, si se cuenta con un personal médico la ideología y la información del ciudadano cambia ya que tendrá a disposición la información más actualizada y acertada; desarrollando todos sus conocimientos y experiencias frente al personal de apoyo y pacientes, capacitándolos para una mejor respuesta frente a patologías y emergencias.</p> | <p>El personal de salud de cualquier institución de salud sea esta pública o privada se constituye en el pilar fundamental para lograr brindar una atención de calidad al paciente, por lo que es imperativo entonces, que los profesionales de la salud se encuentren permanente capacitados profesional y éticamente, lo que entonces asegurara dar una atención de calidad y una interacción adecuada con el ciudadano.</p> | <p>El personal médico y los profesionales de la salud nos constituimos en la piedra angular para lograr una atención de calidad. El personal médico capacitado ética y profesionalmente, que tiene confianza en su propia preparación profesional y con empatía, influye positivamente en la calidad de atención, logrando en el paciente seguridad y confianza en esa relación directa entre el médico y el ciudadano –paciente.</p> | <p>El medico al tener contacto directo con el paciente le brindamos confort, tranquilidad, confianza y empatía al paciente. Por lo que influimos en una adecuada calidad de atención.</p> |
|  | Continuidad |  | <p><b>Desde su experiencia comente usted si, ¿El centro de</b></p>  | <p>Nuestro establecimiento de salud tiene muchas limitaciones tanto en infraestructura</p>  | <p>El centro de salud que trabajo tiene deficiencias de:<br/>Infraestructura: son ambientes antiguos</p>   | <p>Existen limitaciones en nuestro establecimiento de salud, tenemos escaso personal profesional</p>   | <p>Nuestro centro de salud donde laboramos tiene muchas limitaciones, déficit en equipamiento,</p>  | <p>Tenemos limitaciones ya que no contamos con especialistas en pediatría ni ginecología. El servicio continuo debe ser</p>   |

|  |  |  |  |   |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>salud en el cual trabaja, es capaz de brindar un servicio continuo al paciente o tiene limitaciones ?</p> | <p>inadecuada, deficiente e insuficiente, como también un equipamiento con instrumental escaso y muchas veces obsoleto, y hay escaso personal médico, enfermeras y otros que limitan la continuidad del servicio. También hay limitado stock de insumos médicos, Estas limitaciones que tienen los establecimientos de salud, no es algo reciente, sino ya algo endémico, por lo que en un estado moderno, el gobierno debe dar los presupuestos, adecuados y necesarios para cubrir esa brechas que en salud existen, sobre todo en el primer nivel de atención.</p> | <p>con fallas en conexiones eléctricas y de agua, son ambientes pequeños y poca iluminación, poca implementación de inmuebles que se requiere para la atención de pacientes.<br/>Equipamiento: No contamos con los equipos básicos para un diagnóstico oportuno y de mejor calidad<br/>Personal de Salud: Falta personal asistencial que cubra todo el horario para la atención oportuna de los pacientes, falta organización, y trabajo en equipo para el apoyo a cada personal médico.</p> | <p>de salud, médicos enfermeras y otros. Tenemos infraestructura, insuficiente, inadecuada y obsoleta con servicios básico precarios que limitan la atención .Los equipos de apoyo al diagnóstico son insuficientes y algunos inoperativos u obsoletos, así como la ausencia de médicos especialistas, insumos médicos limitados, todo ello afecta la continuidad de servicio. Estas deficiencias se observan desde mucho tiempo atrás, decenas de años que el sector salud está olvidado, por lo que se requiere la decisión política del gobierno para dar los presupuestos necesarios para corregir las ausencias y deficiencias de infraestructura, equipamiento, y déficit de personal, ya que de no hacerlo se seguirá poniendo en riesgo la</p> | <p>insumos médicos limitados, infraestructura, insuficiente e inadecuada, así como déficit de personal profesional de salud y la duplicidad de funciones del personal médico, enfermeras y otros profesionales de la salud, por lo que la atención no es continua. Debo decir que no es suficiente que los establecimientos de salud y los profesionales de la salud entre ellos los médicos quieran dar una atención de calidad, se necesita también la participación responsable de la dirección regional de salud y gobierno regional, para delegar responsablemente las jefaturas y las gerencias de los establecimientos de salud al personal más idóneo y capacitado. Los gobiernos de turno</p> | <p>supervisado en algún momento por especialistas. También el escaso personal médico hace que se limite en algunas oportunidades la continuidad del servicio.</p> |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|



|  |  |  |  |  |   |   |  |
|--|--|--|--|--|---|---|--|
|  |  |  |  |  | <p>salud y la vida de los pacientes.<br/>Si seguimos así, la oferta de los servicios de salud, sobre todo en el primer nivel de atención seguirá siendo insuficiente y precaria, lo cual no es compatible con las leyes relacionadas a la modernización de la gestión pública en salud, es decir hay una incongruencia entre lo que el estado dispone y lo que se hace.</p> | <p>deben cumplir éticamente con lo que ellos mismos impulsan, es decir la modernización de la gestión pública en el sector salud. Para ello es sumamente importante e impostergable que destinen los presupuestos necesarios, lo cual es prioritario para el sector salud, para cubrir las brechas en el sector salud, ya que dar calidad en la atención en los establecimientos de salud, es un imperativo ético y una necesidad social.</p> |  |
|--|--|--|--|--|---|---|--|

| OBJETIVO   | CATEGORÍAS | SUBCATEGORÍAS   | PREGUNTAS   | COINCIDENCIA   | CÓDIGO                   | CATEGORIAS EMERGENTES | ANÁLISIS   |
|--|------------|-----------------|---|--|--------------------------|-----------------------|--|
| Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022. | FACTORES   | Infraestructura | Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple la infraestructura como factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud. | Infraestructura inadecuada y precaria.<br>Limitada privacidad y confort al paciente<br>Inadecuada calidad de atención                  | II1<br>II2<br>II3        |                       | Los médicos entrevistados, consideran que la infraestructura debería cumplir un rol muy importante en la calidad de atención que se da a los pacientes, dado que si esta es adecuada y moderna brindaría privacidad y confort al paciente, del mismo modo permitiría que el profesional de la salud pueda ejercer el acto médico de manera segura y eficiente.<br>Ya en el contexto de lo que ocurre realmente en el centro de salud los entrevistados encuentran la infraestructura es inadecuada y precaria y entonces se ve limitada la privacidad y confort al paciente y coinciden en ello entonces lleva a una inadecuada calidad de atención. |
|  |            | Equipamiento    | Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple el equipamiento factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.         | Equipamiento inadecuado e insuficiente<br>Calidad de atención deficiente<br>Equipos de apoyo al diagnóstico inadecuados e inoperativos | EI1<br>EC2<br>EE3<br>EI4 |                       | Los médicos entrevistados, consideran que un equipamiento adecuado y suficiente de un centro de salud, debería jugar un rol importante y fundamental, para dar una buena calidad de atención en un centro de salud. Ya que, al contar con equipos de apoyo al diagnóstico con tecnología moderna, así como instrumental suficiente en calidad y cantidad permitiría que se asegure el éxito  |

|  |                 |  |  |   |  |  |   |
|--|-----------------|--|--|---|--|--|---|
|  |                 |  |  | Instrumental inoperativo, insuficiente en cantidad y calidad      |  |  | de los diferentes procedimientos y el acto médico.<br>Ya dentro de la realidad en la que esta nuestro establecimiento de salud los entrevistados coinciden en el equipamiento es deficiente, los equipos de apoyo al diagnóstico son inadecuados o están inoperativos, el instrumental que se usa para los procedimientos médicos existe en cantidad y calidad insuficiente o algunas veces están inoperativos, lo que conlleva a una deficiente calidad de atención. |
|  | Personal médico | <b>Desde su experiencia, comente usted sobre el papel o rol que cumple el personal médico como factor fundamental en la calidad de atención en un centro de salud.</b> | <p>El personal médico constituye un factor imprescindible y su rol es fundamental</p> <p>No cuentan con especialistas médicos</p> <p>Cuentan con médicos generales</p> <p>Capacitado y permanente actualización de competencias profesionales</p> <p>Trato amable con empatía</p> <p>Seguridad y confianza</p> <p>Disminuida Calidad de atención</p> | <p>PM1</p> <p>PE2</p> <p>PG3</p> <p>PC4</p> <p>PA5</p> <p>PS6</p> |  | <p>Al entrevistar a los profesionales médicos ellos consideran y manifiestan que el personal médico debería cumplir el rol más importante y fundamental para lograr una adecuada calidad de atención en un centro de salud, refieren que un personal médico capacitado, con permanente actualización de sus conocimientos científicos, con una actitud de respeto, amabilidad, permitiría que el paciente se sienta seguro y con confianza hacia su médico tratante. Ya situándonos dentro de lo que ocurre realmente, los médicos entrevistados coinciden que los médicos generales del centro de salud si están capacitados y permanentemente se encuentra actualizándose de acuerdo a sus</p> |   |

|                            |                         |   |   |   |  |  |  |
|----------------------------|-------------------------|---|---|---|--|--|--|
|                            |                         |   |   |   | PC6  |  | competencias profesionales, dan un trato amable, lo que les permite generar confianza y seguridad en sus pacientes. Sin embargo al tener escaso personal médico y no contar con especialistas la calidad de atención esta disminuida   |
|                            |                         |   | En un estado moderno, ¿Qué factores considera que influyen en la calidad de atención que se brinda en un centro de salud?         | <p>El personal de salud</p> <p>La infraestructura</p> <p>El equipamiento</p> <p>Jefatura de los establecimientos de salud</p> <p>Presupuestos</p> | <p>MP1</p> <p>MI2</p> <p>ME3</p> <p>MJ4</p> <p>MP5</p> |  | De acuerdo a la entrevista realizada a los médicos sobre los factores que influyen en la calidad de atención en un centro de salud en un estado moderno, ellos coinciden, en que el personal de salud, la infraestructura y el equipamiento de un centro de salud, son factores que influyen positiva o negativamente en la calidad de atención que se otorga a los pacientes. |
| <b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> | Disponibilidad y oferta | Desde su experiencia comente usted, ¿Cuáles son las especialidades que brinda el centro de salud en el cual usted trabaja, y que especialidad o especialidades considera que deberían | <p>No se cuenta con médicos especialistas</p> <p>Medicina general</p> <p>Pediatría</p> <p>Ginecoobstetricia</p> <p>Radiología</p> | <p>DM1</p> <p>DM2</p> <p>DP3</p> <p>DG4</p> <p>DR5</p>  |  |  | Los profesionales médicos coinciden al afirmar que en su centro de salud no cuentan con médicos especialistas, son médicos generales que brindan atención en medicina general y emergencias, coinciden también en señalar que las especialidades que deberían implementarse son pediatría, Ginecobstetricia por la alta demanda de estas especialidades y                      |

|  |  |                         |  |   |                          |  |  |
|--|--|-------------------------|--|---|--------------------------|--|--|
|  |  |                         | implementarse para cubrir las necesidades de la ciudadanía?  |   |                          |  | también radiología para así lograr la continuidad de los servicios .   |
|  |  |                         | Explique usted, ¿Cómo los factores, infraestructura, equipamiento y personal de salud influyen en la disponibilidad y oferta de especialidades para el ciudadano?            | Infraestructura inadecuada<br>No se cuenta con médicos especialista<br>Equipamiento inadecuado o inoperativo<br>Influyen de manera deficiente | DI6<br>DE7<br>DE8<br>DD9 |  | Nuestros médicos entrevistados, coinciden al señalar que la infraestructura es inadecuada, no guarda los estándares de modernidad y seguridad para una atención adecuada y especializada. Los equipos son inadecuados, están inoperativos o no son suficientes ni tienen tecnología moderna y no se cuenta con personal especializado ello influenciara de manera deficiente en la disponibilidad y oferta de especialidades para el ciudadano-paciente. |
|  |  | Información al paciente | Desde su experiencia comente usted si ¿La información clínica que se brinda al paciente se hace de manera clara o de que tipo y como ello influye en la calidad de atención? | Información clínica clara y oportuna,<br>Amabilidad y respeto<br>Calidad de atención  | IC1<br>IR2<br>IA3        |  | Al entrevistar a los médicos del centro de salud, ellos coinciden al indicar que la información que se otorga al paciente lo hace de manera clara y oportuna, con amabilidad y respeto, todo ello influye positivamente en la calidad de atención.   |

|  |                         |  |   |   |   |  |   |
|--|-------------------------|--|---|---|---|--|---|
|  |                         |  | <p>Explique usted si ¿Un personal médico con empatía, puede transmitir de manera más clara la información clínica al paciente?</p>  | <p>Profesional médico con empatía</p> <p>Actitud amable y de respeto</p> <p>Trasmitir de manera adecuada y clara, la información clínica del paciente</p> <p>Confianza</p>  | <p>IM4</p> <p>IR5</p> <p>IC6</p> <p>IC7</p> |  | <p>El personal entrevistado coincide que si un médico trata de manera amable y respetuosa es decir tiene empatía con el paciente, si puede transmitir de manera clara y oportuna la información clínica al paciente, generándole confianza para acudir con este profesional cuando lo necesite.</p>   |
|  | Competencia profesional |  | <p>Desde su experiencia, narre usted si, ¿El centro de salud en el cual trabaja, cuenta con personal médico capacitado profesionalmente, asimismo explique si en un estado moderno, un personal médico debidamente capacitado, es capaz de brindar una calidad de atención óptima al ciudadano?</p> | <p>Personal médico capacitado</p> <p>Experiencia</p> <p>Estado moderno requiere de personal de salud actualizado en sus conocimientos científicos</p> <p>Brindar y garantizar una adecuada calidad de atención al ciudadano</p> | <p>CP1</p> <p>CE2</p> <p>CE3</p> <p>CC4</p> |  | <p>Según las diversas respuestas de los médicos entrevistados, ellos coinciden que si están capacitados y una mayoría de ellos cuentan con experiencia profesional. También coinciden al afirmar que en un estado moderno la actualización permanente de sus conocimientos científicos es fundamental para brindar una calidad de atención óptima al ciudadano.</p> |
|  |                         |  | <p>Comente usted, ¿Cómo el personal médico influye en la calidad de atención que se brinda al ciudadano?</p>  | <p>Permanentemente capacitado y con experiencia</p> <p>Brindando seguridad y confianza</p> <p>Influencian en la calidad de atención</p>   | <p>CC5</p> <p>CS6</p> <p>CC7</p>            |  | <p>El personal médico entrevistado coincide mayoritariamente, al afirmar que si están capacitados y que desarrollan sus conocimientos y experiencias, asimismo indican que si generan seguridad y confianza en sus pacientes, entonces influirán positivamente</p>  |

|  |  |             |   |   |  |  |  |
|--|--|-------------|---|---|--|--|--|
|  |  |             |   | Personal médico es fundamental  | CM8  |  | en la calidad de atención que brindan al ciudadano.  |
|  |  | Continuidad | Desde su experiencia comente usted si, ¿El centro de salud en el cual trabaja, es capaz de brindar un servicio continuo al paciente o tiene limitaciones? | <p>Establecimiento de salud con limitaciones</p> <p>Infraestructura inadecuada, insuficiente y deficiente</p> <p>Instrumental escaso o inoperativo, equipos de apoyo al diagnóstico inoperativos.</p> <p>Escaso personal médico y de otros profesionales de la salud</p> <p>Ausencia de médicos especialistas</p> <p>Brechas en el sector salud</p> <p>Jefaturas y gerencias de establecimientos de salud</p> <p>Insuficiencias médicas</p> | <p>CE9</p> <p>CI10</p> <p>CI11</p> <p>CM12</p> <p>CE13</p> <p>CB14</p> <p>CJ15</p> <p>CJ16</p> |  | <p>Las diversas respuestas de los entrevistados coinciden en señalar que el centro de salud donde laboran tiene limitaciones, debido a que sus instalaciones son insuficientes, antiguas e inadecuadas, no tienen con médicos especialistas, escaso personal médico con duplicidad de funciones (atención en consultorios externos y emergencia a la vez) y equipos de apoyo al diagnóstico antiguos o inoperativos, con instrumental escaso y muchas veces obsoleto, lo cual dificulta el servicio continuo al paciente. Asimismo, refieren limitados insumos médicos. Refieren que estas deficiencias se observan desde mucho tiempo atrás, y que se requiere decisión política para otorgar de manera planificada el presupuesto necesario para cerrar la brecha que en el sector salud existe.</p> |

**ANEXO 04: TABLA DE CODIFICACIÓN**

| OBJETIVO  | CATEGORÍAS             | SUBCATEGORÍAS          | COINCIDENCIA  | CÓDIGO     | CATEGORIAS EMERGENTES |
|---|------------------------|------------------------|---|------------|-----------------------|
| <p>Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022.</p> | <p><b>FACTORES</b></p> | <p>Infraestructura</p> | <p>Infraestructura inadecuada y precaria.</p>   | <p>II1</p> |                       |
|   |                        |                        | <p>Limitada privacidad y confort al paciente</p>                                      | <p>II2</p> |                       |
|   |                        |                        | <p>Inadecuada calidad de atención</p>   | <p>II3</p> |                       |
|   |                        | <p>Equipamiento</p>    | <p>Equipamiento inadecuado e insuficiente</p>   | <p>EI1</p> |                       |
|   |                        |                        | <p>Calidad de atención deficiente</p>   | <p>EC2</p> |                       |
|   |                        |                        | <p>Equipos de apoyo al diagnóstico inadecuados e inoperativos</p>                     | <p>EE3</p> |                       |
|   |                        |                        | <p>Instrumental inoperativo, insuficiente en cantidad y calidad</p>                   | <p>EI4</p> |                       |
|   |                        | <p>Personal médico</p> | <p>El personal médico constituye un factor imprescindible y su rol es fundamental</p> | <p>PM1</p> |                       |
|   |                        |                        | <p>No cuentan con especialistas médicos</p>   | <p>PE2</p> |                       |
| <p>Cuentan con médicos generales</p>  | <p>PG3</p>             |                        |   |            |                       |



|  |                            |                         |   |  |  |
|--|----------------------------|-------------------------|---|--|--|
|  |                            |                         | <p>Capacitado y permanente actualización de competencias profesionales</p> <p>Trato amable con empatía</p> <p>Seguridad y confianza</p> <p>Disminuida Calidad de atención</p> | <p>PC4</p> <p>PA5</p> <p>PS6</p> <p>PC6</p>            |  |
|  |                            |                         | <p>El personal de salud</p> <p>La infraestructura</p> <p>El equipamiento</p> <p>Jefatura de los establecimientos de salud</p> <p>Presupuestos</p>                             | <p>MP1</p> <p>MI2</p> <p>ME3</p> <p>MJ4</p> <p>MP5</p> |  |
|  | <b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> | Disponibilidad y oferta | <p><i>No se cuenta con médicos especialistas</i></p> <p><i>Medicina general</i></p> <p><i>Pediatría</i></p> <p><i>Ginecoobstetricia</i></p> <p><i>Radiología</i></p>          | <p>DM1</p> <p>DM2</p> <p>DP3</p> <p>DG4</p> <p>DR5</p> |  |

|  |  |                         |  |   |  |
|--|--|-------------------------|--|---|--|
|  |  |                         | <p>Infraestructura inadecuada</p> <p>No se cuenta con médicos especialista</p> <p>Equipamiento inadecuado o inoperativo</p> <p>Influyen de manera deficiente</p>   | <p>DI6</p> <p>DE7</p> <p>DE8</p> <p>DD9</p> |  |
|  |  | Información al paciente | <p>Información clínica clara y oportuna,</p> <p>Amabilidad y respeto</p> <p>Calidad de atención</p>  | <p>IC1</p> <p>IR2</p> <p>IA3</p>            |  |
|  |  |                         | <p>Profesional médico con empatía</p> <p>Actitud amable y de respeto</p> <p>Trasmitir de manera adecuada y clara, la información clínica del paciente</p> <p>Confianza</p>   | <p>IM4</p> <p>IR5</p> <p>IC6</p> <p>IC7</p> |  |
|  |  | Competencia profesional | <p>Personal médico capacitado</p> <p>Experiencia</p> <p>Estado moderno requiere de personal de salud actualizado en su conocimiento científico</p> <p>Brindar y garantizar una adecuada calidad de atención al ciudadano</p> | <p>CP1</p> <p>CE2</p> <p>CE3</p> <p>CC4</p> |  |

|  |  |             |  |  |  |
|--|--|-------------|--|--|--|
|  |  |             | <p>Permanente y con experiencia</p> <p>Brindando seguridad y confianza</p> <p>Influyen en la calidad de atención</p> <p>Personal médico es fundamental</p>   | <p>CC5</p> <p>CS6</p> <p>CC7</p> <p>CM8</p>  |  |
|  |  | Continuidad | <p>Establecimiento de salud con limitaciones</p> <p>Infraestructura inadecuada y deficiente</p> <p>Instrumental escaso o inoperativo, equipos de apoyo al diagnóstico inoperativos.</p> <p>Escaso personal médico y de otros profesionales de la salud</p> <p>Ausencia de médicos especialistas</p> <p>Brechas en el sector salud</p> <p>Jefaturas y gerencias de establecimientos de salud</p> <p>Insumo médico</p> | <p>CP9</p> <p>CI10</p> <p>CI11</p> <p>CE12</p> <p>CA13</p> <p>CB14</p> <p>CJ15</p> <p>CJ16</p> |  |

### ANEXO 05: Matriz de triangulación

| OBJETIVOS   | ENTREVISTADO<br>1  | ENTREVISTADO<br>2  | ENTREVISTADO<br>3   | ENTREVISTADO<br>4  | ENTREVISTADO<br>5  | ANÁLISIS  |
|---|--|--|---|--|--|---|
| <p><b>Objetivo Específico 1</b></p> <p>Analizar la infraestructura como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.</p> | <p>Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación a la Infraestructura, refiere que es muy importante el rol que cumpliría una infraestructura adecuada y moderna de un centro de salud, ya que se podría dar una atención con la necesaria comodidad y la respectiva privacidad al paciente y también permitiría que el trabajo del médico sea más eficiente. Ya en el contexto de lo que realmente ocurre en el Centro de salud donde labora el entrevistado refiere que la infraestructura es inadecuada, insuficiente y deficiente y ello le limita brindar una</p> | <p>De acuerdo a la entrevista que accedió el medico de nuestro centro de salud, relacionado a si la infraestructura es un factor que influye en la calidad de atención, manifiesta que el rol que cumple la infraestructura es indispensable para poder brindar una atención oportuna de los pacientes, ya que con una infraestructura deficiente se pone en riesgo la salud del paciente y del personal asistencial, exponiéndose a factores ambientales, enfermedad y por consiguiente se daría al paciente una mala calidad de atención. Y hablándonos ya</p> | <p>De acuerdo a la entrevista realizada respecto a infraestructura el medico enfatiza que la infraestructura es clave para dar una atención con la debida privacidad y comodidad de los pacientes y también para que el profesional pueda realizar el acto médico de manera segura y eficiente es decir pueda dar una atención de calidad. Ya dentro del contexto real en el que labora, el medico entrevistado refiere que su establecimiento de salud tiene una infraestructura inadecuada, insuficiente y obsoleta, con servicios básicos precarios que limitan la atención,</p> | <p>Con respecto a la infraestructura el profesional médico entrevistado considera que la infraestructura física es de suma importancia ya que si ella es adecuada se podría extender los servicios que brinda un centro de salud, y también permitiría otorgar una prestación con la debida privacidad y comodidad al paciente, lo cual finalmente llevaría a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario interno. Ya en la práctica médica real, el medico entrevistado refiere que el Centro de salud donde labora tiene limitaciones, ya que la infraestructura es inadecuada, con ambientes</p> | <p>Según la entrevista realizada el medico entrevistado manifiesta que el rol de la infraestructura es importante ya que, si esta fuera adecuada se garantizaría un espacio cómodo y con la debida privacidad, donde se daría una atención adecuada para el paciente. En el contexto real y diario el medico indica que en su práctica médica diaria se encuentra con una infraestructura precaria e inadecuada, dificultando dar comodidad y privacidad a los pacientes, por lo que la atención</p> | <p>De acuerdo a la triangulación del estamento 1, de los cinco médicos entrevistados, con respecto a la infraestructura se concluye que en el centro de salud la infraestructura es inadecuada, insuficiente y precaria y entonces se ve limitada la privacidad, seguridad y confort al paciente, por lo que la disponibilidad, la oferta y la continuidad del servicio están limitados y coinciden entonces que todo ello lleva a una inadecuada calidad de atención, por lo que la infraestructura es un factor que influye en la</p> |

|   |  |   |   |  |   |  |
|---|--|---|---|--|---|--|
|   | <p>atención con la debida comodidad y privacidad al paciente, es decir se encuentra laborando en una realidad de salud que tienen muchas carencias de infraestructura.</p> | <p>desde su experiencia personal, el entrevistado refiere que el centro de salud donde labora tiene infraestructura con ambientes antiguos, con ambientes pequeños, con fallas en las conexiones de la electricidad y del agua, que le dificulta brindar una atención al paciente con la debida comodidad y seguridad</p> | <p>por lo que no se puede dar una adecuada comodidad al paciente.</p>   | <p>escasos, antiguos y precarios lo cual le dificulta dar una atención confortable a los pacientes.</p>  | <p>no es de óptima calidad</p>  | <p>calidad de atención.</p>  |
| <p><b>Objetivo Específico 2</b></p> <p><b>Analizar el equipamiento como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro</b></p> | <p>Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación al equipamiento adecuado, considera que es</p>  | <p>De acuerdo a la entrevista que accedió el medico de nuestro centro de salud, relacionado al equipamiento, considera que este es un factor que influye en la</p>  | <p>De acuerdo a la entrevista realizada respecto al equipamiento, el medico enfatiza que el equipamiento es clave para la atención al paciente.</p> | <p>Con respecto al equipamiento, el profesional médico entrevistado manifiesta que el equipamiento de un centro de salud es vital para una buena calidad de atención, es decir</p> | <p>Según la entrevista realizada el medico manifiesta que considera que el equipamiento en un centro de salud es importante ya que si este es adecuado permitiría</p> | <p>De acuerdo a la triangulación del estamento 1, de los cinco médicos entrevistados con respecto al equipamiento, se concluye que en el centro de salud los</p> |

|   |  |   |  |  |   |   |
|---|--|---|--|--|---|---|
| <p><b>de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.</b></p> | <p>muy necesario para lograr que el medico logre una atención eficiente, es decir que contar con instrumental suficiente en cantidad y calidad asegurarían el éxito de los diferentes procedimientos médicos, así como también contar con equipos auxiliares con tecnología moderna para el diagnóstico. Ya en el contexto real, refiere que en su centro de salud donde labora el equipamiento tiene limitaciones, el instrumental médico es escaso y algunas veces esta inoperativo, los equipos de apoyo al diagnóstico, ecógrafos y rayos x están inoperativos, lo que limita la atención al paciente.</p> | <p>calidad de atención, considera que el equipamiento es indispensable para la atención oportuna de pacientes, para realizar un buen diagnóstico y una respuesta rápida frente las patologías del ciudadano. En su práctica diaria el medico entrevistado manifiesta que en su centro de salud el equipamiento es insuficiente, refiere que no cuentan con los equipos básicos de rayos y ecografía para un diagnóstico oportuno, por lo tanto la calidad de atención es deficiente</p> | <p>Considera que tener insumos suficientes, equipos para el diagnóstico con tecnología de última generación, instrumental operativo y suficiente, es fundamental para lograr una atención de calidad. Refiere que si estas condiciones no se dan entonces tendrán una atención precaria que pone en riesgo la salud de los pacientes. Ya en el contexto real, en su práctica diaria como médico refiere que en su establecimiento de salud el equipamiento que tienen es insuficiente o esta inoperativo y que el instrumental para realizar procedimientos, es escaso y algunas veces</p> | <p>contar con instrumental e insumos en la cantidad, calidad y estados de conservación adecuados, para los realizar los procedimientos médicos. También considera que es necesario contar con equipos con tecnología adecuada para el diagnóstico y otros, para así lograr una atención de calidad. Ya ubicándose en su realidad el medico entrevistado refiere que en el centro de salud donde trabaja tiene muchas limitaciones en el equipamiento, se carece de equipos de apoyo al diagnóstico, el instrumental para procedimientos es limitado o está deteriorado, por lo que entonces nuestra la calidad</p> | <p>garantizar que el paciente tenga al alcance instrumentos útiles para tratar su enfermedad, rehabilitación o promoción de la salud. En la realidad de su práctica diaria, el medico entrevistado refiere que en su centro de salud tienen muchas debilidades en el equipamiento, no cuentan con equipos de apoyo al diagnóstico (rayos x, ecógrafos), y el instrumental muchas veces está deteriorado, todo ello influye negativamente en una deficiente calidad de atención.</p> | <p>profesionales médicos consideran que un equipamiento adecuado y suficiente de un centro de salud, debería jugar un rol importante y fundamental, para dar una buena calidad de atención en un centro de salud. Ya que, al contar con equipos de apoyo al diagnóstico con tecnología moderna, así como instrumental suficiente en calidad y cantidad permitiría que se asegure el éxito de los diferentes procedimientos y el acto médico. Ya dentro de la realidad del establecimiento de salud, los entrevistados coinciden en señalar que el equipamiento es deficiente, los</p> |
|---|--|---|--|--|---|---|

|   |   |   |  |  |  |   |
|---|---|---|--|--|--|---|
|   |   |   | obsoleto, los equipos de diagnóstico están inoperativos.   | de atención es deficitaria.  |  | equipos de apoyo al diagnóstico son inadecuados o están inoperativos, el instrumental que se usa para los procedimientos médicos existe en cantidad y calidad insuficiente o algunas veces están inoperativos, por lo que la disponibilidad y la oferta y la continuidad de los servicios están limitados, lo que conlleva a una deficiente calidad de atención. Por lo que el equipamiento es un factor que influye en la calidad de atención. |
| <p><b>Objetivo Específico 3</b></p> <p>Analizar el personal médico como factor que influye en la calidad de atención que brinda un centro</p> | Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación al personal médico, este considera que juegan un rol vital en la atención de los pacientes, el cual | De acuerdo a la entrevista realizada respecto al personal médico, el profesional entrevistado advierte que el personal médico es un factor fundamental para | Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación al personal de salud, el entrevistado considera que los médicos constituyen un | De acuerdo a la entrevista realizada respecto al personal médico, el profesional entrevistado enfatiza que el personal médico es el principal capital humano que tiene | Con respecto al personal de salud, el profesional médico entrevistado considera que el médico cumple un rol importante, ya que es el contacto directo con el | De acuerdo a la triangulación del estamento 1, de los cinco médicos entrevistados con respecto al personal de salud, los profesionales médicos coinciden al referir que el  |

|  |   |  |   |  |  |   |
|--|---|--|---|--|--|---|
| <p>de salud en el marco de la modernización de la gestión pública.</p> | <p>tiene que tener una adecuada formación y una permanente actualización de sus competencias profesionales, así como brindar un trato amable que le permitan dar seguridad y confianza al paciente. Ya ubicado en el contexto de la realidad el medico entrevistado refiere que en el centro de salud donde labora no cuentan con médicos especialistas, pero si cuentan con médicos generales, los cuales están bien capacitados y actualizados en sus conocimientos, muchos de ellos con mucha experiencia. Refiere que existe escaso personal médico y de otros profesionales de la salud. También señala que tratan con amabilidad y respeto al paciente,</p> | <p>la atención de todo paciente en un establecimiento de salud, considera que es la pieza fundamental quien direcciona, lidera, ordena, brindando la seguridad, confianza al personal de apoyo y pacientes para una calidad de atención oportuna y eficaz. Ubicado en el contexto real de su centro de labor el medico entrevistado refiere que su centro de salud solo cuenta con médicos generales y que existe escaso personal médico y de otros profesionales de la salud y no tienen médicos especialistas. Refiere que los médicos generales que laboran cuentan con experiencia y están bien capacitados.</p> | <p>factor imprescindible y fundamental para la atención de calidad de los pacientes, dado que de su actuar depende muchas veces la vida de los pacientes. Refiere que un personal médico con conocimientos actualizados, con experiencia y que trata con amabilidad y respeto a los pacientes es importante para lograr curar a los pacientes de sus enfermedades. Ubicándose en la práctica real el medico entrevistado señala que en su centro de salud no hay especialistas, todos son médicos generales y que hay escaso personal médico, pero que están bien capacitados y</p> | <p>su centro de salud y asimismo integra y sostiene el desarrollo del sistema nacional de salud. También refiere que un personal de salud sensibilizado, capacitado y con empatía al servicio del paciente, juega un rol fundamental para lograr mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes. Ya en el contexto real de lo que ocurre en el centro de salud donde labora, el medico entrevistado refiere que su establecimiento de salud no cuenta con especialistas, que son médicos generales, que tienen una buena formación académica y que se capacitan permanentemente, también refieren que tratan con</p> | <p>paciente y que un buen médico debe tener características como lo es la empatía, el buen trato con calidez y estar en permanente capacitación. Ya ubicado dentro de la realidad de su centro de labor, el medico entrevistado señala que en el establecimiento donde trabaja no hay médicos especialistas, por lo que está limitada la calidad de atención. Manifiesta que si cuentan con médicos generales, con mucha experiencia y capacitados que tratan con empatía y respeto a sus pacientes.</p> | <p>personal médico debe cumplir el rol más importante y fundamental para lograr una adecuada calidad de atención en un centros de salud, refieren que un personal médico capacitado, con permanente actualización de sus conocimientos científicos, con una actitud de respeto, amabilidad, lograría que el paciente se sienta seguro y con confianza hacia su médico tratante. Ya situándonos dentro de lo que ocurre realmente en su centro de labor, los médicos entrevistados coinciden que los médicos generales del centro de salud si están capacitados y permanentemente se encuentra actualizándose de acuerdo a sus</p> |
|--|---|--|---|--|--|---|



|  |  |  |  |   |   |   |
|--|--|--|--|---|---|---|
|  | y comunican de forma clara la información clínica al paciente. Lo que les permite generar en el paciente seguridad y confianza   | También indica que tratan con mucha amabilidad a los pacientes por lo que ellos les tienen confianza. También indican que como no tienen médicos especialistas la calidad de atención está disminuida. | actualizados profesionalmente y que tratan con respeto a los pacientes, ello hace que sus pacientes tengan confianza y seguridad en que van a recibir una buena atención, a pesar de ello al no contar con los especialistas médicos hace que la calidad de atención esté disminuida | mucha empatía y amabilidad a los pacientes  |   | competencias profesionales, dan un trato amable, lo que les permite generar confianza y seguridad en sus pacientes. Sin embargo al tener escaso personal médico y no contar con médicos especialistas, la disponibilidad, la oferta y la continuidad del servicio están limitados por consiguiente la calidad de atención está disminuida, por lo que el personal médico es un factor que influye en la calidad de atención |
| <b>Objetivo General</b><br>Identificar los factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública | Según la entrevista realizada al personal médico respecto a los factores que influyen en la calidad de atención, el entrevistado refiere que ellos son; el personal de salud, el equipamiento y la | Según la entrevista que se realizó al médico del centro de salud, en relación a los factores que influyen en la calidad de atención, el profesional médico manifiesta que son;                         | De acuerdo a la entrevista realizada respecto a los factores que influyen en la calidad de atención, el médico enfatiza que ellos son la infraestructura, el equipamiento y el   | Con respecto a los factores que influyen en la calidad de atención, el médico entrevistado considera que son; los ambientes adecuados, el profesional médico y los equipos. | De acuerdo a la entrevista realizada al personal médico en relación a los factores que influyen en la calidad de atención, el entrevistado refiere que ellos son el factor personal, el | De acuerdo a la triangulación de los cinco médicos entrevistados con respecto a identificar los factores que influyen en la calidad de atención en un centro de salud dentro del  |

|                                    |  |  |   |  |   |   |
|------------------------------------|--|--|---|--|---|---|
| <p>en un centro de salud, 2022</p> | <p>infraestructura. Refiere asimismo que el establecimiento de salud donde labora, presenta limitaciones para dar atención a los pacientes, empezando que tiene una infraestructura inadecuada, el equipamiento es limitado, escaso personal médico y carece de médicos especialistas y tienen limitado stock de insumos médicos, lo cual influye negativamente en la disponibilidad y oferta de los insumos, servicios y de las especialidades, como también en la continuidad del servicio. Manifiesta también el entrevistado que el personal médico juega un rol vital en la atención de los</p> | <p>el personal de salud, la infraestructura y el equipamiento , refiere también que en el centro de salud donde trabajan tienen limitaciones, para dar atención a los pacientes, ya que tienen una infraestructura inadecuada, el equipamiento es inadecuado o no está operativo, carecen de médicos especialistas, solo cuentan con médicos generales, por lo que esto influye negativamente en la disponibilidad y oferta de los servicios y de las especialidades, así como en la continuidad del servicio. Refiere el profesional médico entrevistado que el personal médico es un factor fundamental para</p> | <p>personal de salud. Refiere asimismo que en el establecimiento de salud donde labora, presentan dificultades para brindar atención a los pacientes. Asimismo manifiesta que la infraestructura es insuficiente, que no guarda los estándares de modernidad y seguridad, los equipos con que cuentan son insuficientes y con tecnología obsoleta o están inoperativos, tienen médicos generales, no cuentan con médicos especialistas, escaso personal médico y tienen escasos de ciertos insumos médicos, lo cual influye negativamente en la disponibilidad y oferta de los insumos, servicios</p> | <p>Manifiesta que en el establecimiento de salud donde trabaja, la infraestructura es inadecuada e insuficiente, el equipamiento no se tiene en la cantidad necesaria ni conservación adecuada, escaso personal médico, no tiene especialidades básicas y tiene carencia de algunos insumos médicos, lo cual influye negativamente de manera deficitaria en la disponibilidad y oferta de los insumos, servicios y de las especialidades, así como también en la continuidad del servicio. Manifiesta también el entrevistado que el personal médico es el principal capital humano que tiene el centro de salud, y cuentan con médicos generales bien capacitados y</p> | <p>factor estructural y el equipamiento, sostiene asimismo que el establecimiento de salud donde labora, presentan limitaciones para dar atención a los pacientes, indica que tienen una infraestructura precaria e inadecuada, muchas debilidades en el equipamiento, el cual es escaso o está deteriorado ,tienen escaso personal médico, cuentan con médicos generales y no cuentan con médicos especialistas, lo cual influye negativamente en la disponibilidad y oferta de los servicios y de las especialidades, como también en la continuidad del servicio. Manifiesta también el entrevistado que</p> | <p>marco de la modernización de la gestión pública, los profesionales médicos coinciden al referir que estos factores son; el personal de salud, el equipamiento y la infraestructura Refieren asimismo que el establecimiento de salud donde laboran, presentan limitaciones para dar atención a los pacientes, empezando que tiene una infraestructura insuficiente e inadecuada, el equipamiento es limitado, escaso personal médico, carece de médicos especialistas y tienen escasos de algunos insumos médicos, lo cual influye negativamente en la disponibilidad y oferta de los insumos, servicios y</p> |
|------------------------------------|--|--|---|--|---|---|

|  |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
|  | <p>pacientes, y cuentan con médicos generales bien capacitados y actualizados en sus conocimientos científicos y muchos de ellos con experiencia, lo que garantiza la competencia profesional. Así mismo la información clínica que dan al paciente es clara y oportuna, dándoles un trato con amabilidad y respeto, lo cual hace que el paciente tenga seguridad y confianza en su médico tratante.</p> | <p>la atención de todo paciente y que si bien solo cuentan con médicos generales ellos cuentan con experiencia y están bien capacitados, es decir tiene una adecuada competencia profesional. También refiere que la información clínica que dan al paciente lo hace de la manera más clara, en el propio idioma y respetando su cultura, ganándose así el cariño y respeto del paciente, lo cual hace que el paciente retorne para ser atendido.</p> | <p>y de las especialidades, así como también en la continuidad del servicio. Indica también el entrevistado que los médicos constituyen un factor imprescindible y fundamental para la atención de calidad de los pacientes, y que cuentan con médicos generales bien capacitados, actualizados profesionalmente en sus conocimientos científicos y muchos de ellos con experiencia, lo cual asegura su competencia profesional. También indica el entrevistado que la información clínica que dan al paciente sobre su salud, lo hace de forma clara y también responden</p> | <p>actualizados profesionalmente. Lo cual garantiza la competencia profesional. Así mismo la información clínica que dan al paciente es clara y siempre con respeto y amabilidad.</p> | <p>el médico juega un rol importante ya que es el contacto directo con el paciente, que cuentan con médicos generales con mucha experiencia y capacitados, lo cual garantiza la competencia profesional. Así mismo refiere que la información clínica que dan al paciente se realiza de manera clara y cuando son pacientes analfabetos los orienta de forma adecuada y amable.</p> | <p>de las especialidades, como también en la continuidad del servicio, por lo que la calidad de atención es deficiente.. Manifiestan también los entrevistados que el personal médico constituye un factor imprescindible y que su rol es fundamental en la atención de los pacientes. Refieren también que cuentan con médicos generales bien capacitados y actualizados en sus conocimientos científicos y muchos de ellos con experiencia, lo que garantiza la competencia profesional. Así mismo la información clínica que dan al paciente es clara y oportuna, dándoles un trato con amabilidad y</p> |
|--|--|---|---|---|---|---|

|  |  |  |   |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|
|  |  |  | adecuadamente y con empatía sobre otras interrogantes que sobre su salud hacen los pacientes. |  |  | respeto, lo cual hace que el paciente tenga seguridad y confianza en su médico tratante. Por lo que los factores, infraestructura, equipamiento y personal de salud, Influyen en la calidad de atención. |
|--|--|--|---|--|--|--|



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN UN CENTRO DE SALUD, 2022", cuyo autor es PAREDES CHAYACANI JAVIER ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Diciembre del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD<br><b>DNI:</b> 08104562<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-3516-1982 | Firmado electrónicamente<br>por: ESOLEDADCN el 09-<br>01-2023 16:47:06 |

Código documento Trilce: TRI - 0502301