



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura -2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Br. Omar Anibal Calle Lopez (ORCID: 0000-0002-8202-6970)

**ASESOR:**

Dr. Freddy Castillo Palacios (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**PIURA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, a mis padres por el sacrificio y esfuerzo que demostraron hacia mí, a mi hijo que fue la fuerza para terminar este logro tan importante en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos mis docentes que me instruyeron valores, los estudios y a resaltar cada día, a mis padres por el sacrificio realizado para permitirme alcanzar este logro tan importante en mi vida.

## Página del Jurado



Universidad César Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 7:00 pm del día VIERNES 24 de MAYO del 2019...

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS PIURA - 2018**

Sustentada por:

CALLE LOPEZ OMAR ANIBAL

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

APROBAR

RECOMIENDAN

Levantar OBSERVACIONES

Presidente (a) del Jurado:

DRA. NELIDA RODRIGUEZ DE PEÑA

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS

Nombre Completo

Firma

**CAMPUS PIURA:**  
Av. Prolongación Chulucanas s/n.  
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## Declaratoria de Autenticidad

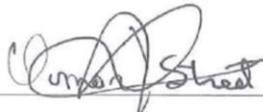
### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Omar Anibal Calle López con DNI. N° 46112894 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se muestren en la presente tesis son auténticos y veraces

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

Piura, 23 julio 2018.



---

Calle López Omar Aníbal

## ÍNDICE

Carátula .....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Página del jurado .....	IV
Declaratoria de autenticidad .....	V
Índice.....	VI
Índice de tablas.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos Previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	8
1.4 Formulación del problema .....	15
1.5 Justificación del estudio .....	16
1.6 Hipótesis.....	17
1.7 Objetivos .....	18
II. MÉTODO .....	19
2.1 Diseño de investigación .....	19
2.2 Variables operacionalización .....	19
2.3 Población y muestra .....	22
2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Métodos de análisis de datos.....	25
2.6. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS .....	26
IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	39
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES .....	64
ANEXOS.....	68
ANEXO 1: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos.....	69
ANEXO 2. Guía de Entrevista a Gerente del Centro de Salud.....	72
ANEXO 3. Matriz de Consistencia .....	75

ANEXO 4. Confiabilidad y Validaciones .....	80
ANEXO 5. Acta de aprobación Originalidad de Tesis .....	90
ANEXO 6. Acta de Turnitin.....	91
ANEXO 7. Acta de Autorización de Publicación de Tesis .....	92
ANEXO 8. Acta de la Versión Final del Trabajo de Investigación.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión: Admisión Integral .....	26
Tabla 2 Dimensión: Atención Integral .....	27
Tabla 3 Dimensión: Elementos Tangibles .....	29
Tabla 4 Dimensión: Capacidad de respuesta .....	30
Tabla 5 Dimensión: Empatía .....	31
Tabla 6 Dimensión: Seguridad .....	32
Tabla 7 Dimensión: Fiabilidad .....	33
Tabla 8 Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención.....	35

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 los algarrobos Piura. El tipo de investigación fue descriptivo desarrollándose bajo un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental – transversal. La población se conformó por los adscritos al centro de salud, siendo 79162 usuarios; considerándose una muestra de 191 usuarios; la técnica de recolección fue la encuesta y la entrevista, por lo que se aplicó el instrumento cuestionario y guía de entrevista, presentándose un muestreo probabilístico aleatorio simple. La investigación concluye que tanto la dimensión admisión general y atención integral deben ser fortalecidas, ya que los usuarios no están de acuerdo. Respecto a la dimensión elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad; los usuarios en su mayoría se muestran inconformes o insatisfechos; mientras que aproximadamente la mitad de usuarios se muestran insatisfechos con la dimensión fiabilidad del centro de salud. Por lo anterior, se diseñó la propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura; la cual se fundamenta en la situación actual en relación a infraestructura, equipos, y personal insuficiente para la admisión y atención integral a los pacientes SIS. La razón fundamental de diseñar estas estrategias fue para la gestión eficiente, permitiendo que el personal pueda atender satisfactoriamente a los usuarios respecto a oportunidad, suficiencia y calidad.

**Palabras claves:** Procesos de atención, Satisfacción del paciente, Centro de Salud, Calidad de Servicio, Salud Pública

## ABSTRACT

The objective of this research was to design a proposal for improvement in care processes to increase patient satisfaction at the I-4 Health Center, the Piura carob trees. The type of research was descriptive, developed under a quantitative approach, and a non - experimental - transversal design. Those assigned to the health center, with 79,162 users, formed the population; considering a sample of 191 users; the collection technique was the survey and the interview, so the questionnaire instrument and interview guide was applied, presenting a simple random probabilistic sampling. The research concludes that both the general admission and comprehensive care dimension must be strengthened, since users do not agree. Regarding the dimension of tangible elements, response capacity, empathy and security, most users are dissatisfied or dissatisfied; while approximately half of users are dissatisfied with the reliability dimension of the health center. On the other hand, it has been disrupted by the disruption of the process and at the attainment stage for the satisfaction of patients in the Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura; It is based on the situation of actual relativity of infrastructures, equips, and personal insufficiency for admission and attitudes integral to the patient's SIS. It is important to understand the fundamental principles of the strategy for determining the effectiveness of human rights, which permits individuals to satisfy their needs, and to respect their respect for the rights, qualifications and qualifications.

**Keywords:** Attention processes, Patient satisfaction, Health Center, Quality of Service, Public Health

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

En estos últimos años, a nivel internacional; los países latinoamericanos han evidenciado notables cambios organizacionales respecto a los Sistemas Nacionales de Salud, involucrando la atención de calidad; como un pilar fundamental para la prestación de sus variados servicios referente a la salud de los usuarios.(Ministerio de Salud, 2014).

Partiendo de lo anterior, se deduce que la calidad es una necesidad esencial para alcanzar el equilibrio del Sistema de Salud; el cual debe orientarse a brindar plena seguridad a los usuarios, reduciendo los riesgos que devienen de la prestación de los diversos servicios. Se evidencia la necesidad de la implementación de un sistema de gestión de calidad en las diversas instituciones de salud; y a su vez evaluaciones programadas para alcanzar progresivas mejoras en relación a la calidad. Considerando la premisa que existe una estrecha relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. (Bolaños, y otros, 2013)

Según el diario El Comercio (2014) en Perú, si se considerara el sistema público de salud como un paciente, es muy probable que tuviera un diagnóstico nada alentador. Para lograr una cita, o la programación de una cirugía se debe esperar largos tiempos para que se concrete. La falta de equipamiento, de médicos especialistas y sumado a una atención no adecuada, conlleva a que la imagen de los Centros de Salud del Ministerio de Salud (MINSA) y del Seguro Social (ESSALUD) este deteriorada, y posean una percepción negativa por parte de los usuarios.

En la evaluación de los problemas principales que afrontan la mayoría de hospitales en Perú se distingue: consultas tardías, espacio físico inadecuado, falta de insumos médicos, largos tiempos de espera, y una notable saturación de pacientes, entre otros.

El Centro de Salud I-4 Los Algarrobos pertenece al Ministerio de Salud presenta como objetivo fundamental: Ofrecer una atención de calidad e integral a los usuarios de niveles socioeconómicos medio o bajo, procedentes de diversos puntos del ámbito de adscripción, mediante servicios de carácter ambulatorio, hospitalización o de emergencia.

En la actualidad, el Centro de Salud I-4, posee las especialidades de: Medicina General, Obstetricia, Psicología, Odontología, Enfermería (vacuna - CRED), Medicina física y rehabilitación. Son cerca de 80 personas que laboran en el Centro de Salud entre Médicos (10), Enfermeras (13), Obstetras (10), Odontólogos (2), Psicólogos (4), Unidad de Seguros (8), Farmacia (5), Estadística (4), Mantenimiento (5), Admisión (2), Laboratorio (4), Asistencial (3), Triage (2), y Personal Administrativo (3) que atienden cerca de 300 pacientes diarios en dos turnos en el se evidencia diferentes problemas en lo que se refiere a la información referida al límite de consultas, la demora en dispensación de historias clínicas, largas colas, infraestructura deficiente, falta de especialistas y la falta de medicamentos.

Si no se toman medidas para solucionar estas situaciones que generan malestar en los usuarios, la atención de salud a personas de niveles socioeconómicos medios – bajos se verán afectadas lo cual generará malestar en la población adscrita. Por ende esta investigación, evidenciando la falta de atención de las necesidades y el sentir negativo de los usuarios; consideró a partir de la problemática; realizar una propuesta de mejoramiento en los procesos de atención, que permita incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos, adecuándose a las políticas de calidad del centro de salud.

## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 Antecedentes Internacionales

Guanín, (2015) en su tesis *“Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar”*, perteneciente a la Escuela Politécnica Nacional. Cuenca-Ecuador. Cuyo objetivo general fue aportar al mejoramiento de los procesos mediante un Modelo de Gestión en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del HG1 de Quito; en Admisión, Atención al Paciente de urgencia y triaje. La muestra estuvo considerada por 15 enfermeras que brindan atención en el servicio de emergencia del HG1.

Se llegó a la conclusión que en emergencia, el área de atención de enfermería, no registra adecuadamente los procesos que ejecutan, por lo que es evidente que la gestión de dicha área no es eficaz ni eficiente. Asimismo la actual dirección estratégica requiere retroalimentación y modificaciones en el transcurso del tiempo o cambio en las expectativas; de tal manera que el modelo propuesto de gestión permita tener bien claro los procesos que deben ejecutarse, y brindar conocimiento a todo el personal del área de emergencia, en el servicio de atención de enfermería del HG1.

También se considera la investigación de Romero (2013), denominada *“Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital”*, perteneciente a la Escuela Superior Politécnica del Litoral de Ecuador. Guayaquil- Ecuador cuyo objetivo general fue el mejoramiento de la atención para los pacientes atendidos por consulta externa de un Hospital de la ciudad de Guayaquil cuya finalidad es disminuir los tiempos de espera del paciente para recibir la atención médica requerida. La muestra está conformada por los procesos de atención para consulta externa de acuerdo a los diagramas de atención al paciente y atención de pacientes que requieren cirugía.

Se concluyó que aproximadamente ingresan 2000 pacientes diariamente al área de consulta externa, donde en promedio 700 pacientes reciben atención

médica de manera ambulatoria, de estos el 64% pertenece a usuarios con citas consecutivas; mientras que el 36% a citas primerizas, mientras que las demás son pacientes que recurren a chequeos médicos y diversos exámenes. Según el análisis de Pareto, permite concluir que las causas de los factores críticos, se originan en un 55% debido a: falta de comunicación, información, organización, personal. Por lo que se deduce la necesidad de implementación de la técnica de 5 S's.

Además en la tesis de Amaya y Mejía, (2014) titulada " *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional Nueva Guadalupe*", presentada en la Universidad de El Salvador – El Salvador. El objetivo fue la evaluación de la atención de calidad brindada en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe. Fue una investigación descriptiva de carácter evaluativo, considerando el objetivo de evaluación de la calidad de atención según la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la Emergencia del Hospital Nacional de Nueva Guadalupe, al evaluar la estructura, procesos y resultados al momento de solicitar atención médica. Se consideró una muestra de 80 usuarios en un periodo de 5 días; de las diferentes dependencias, en diferentes horarios de atención de la unidad de emergencias

En sus conclusiones, se determinó la ausencia de capacidad instalada acorde a la categoría tipo 2, a su favor se concluye que los servicios son accesibles a las poblaciones urbanas y rurales, por su ubicación estratégica y geográfica. Los usuarios tanto externos como internos señalan que infraestructura es inadecuada, iluminación deficiente, y las condiciones de higiene podrían afectar el bienestar de los usuarios de la Unidad de Emergencia, respecto a la calidad de atención. Se evidencia un atraso en el proceso asistencial, debido a los tiempos de espera por parte de los usuarios, los cuales son mayores a los tiempos de atención del médico y de los respectivos tratamientos, infiriéndose un abandono en la atención.

### 1.2.2 Antecedentes nacionales

A nivel nacional se considera la investigación de Salazar, (2014) titulada “*Diagnóstico y mejora para el servicio de atención en el área de Emergencias de un hospital público*”, perteneciente a la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú. Cuyo objetivo fue evaluar el área de emergencias de un hospital público, para proponer una propuesta de mejoramiento para disminuir los tiempos de espera en cada departamento del área de emergencia.

Dentro de las conclusiones se determinó que la causa de mayor impacto en el servicio de atención, viene dada por la ausencia de recursos para ejecutar los diversos procedimientos del área de emergencia, la cual obtuvo un puntaje de 24 puntos, siendo considerada como la causa más relevante en el sistema de atención. Además se determinó que es necesaria la implementación de una unidad, para lograr disminuir el tiempo de espera total del sistema de atención en emergencia (sumatoria de la totalidad de los tiempos de espera) en promedio de un 43%.

También se considera a Pintado y Rodríguez, (2014) en su investigación denominada “*Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan S.A en la ciudad de Trujillo*”, perteneciente a la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de mejoramiento en el servicio de atención a los cliente de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A, de Trujillo. La metodología fue del tipo descriptiva, empleando el método deductivo con diseño longitudinal de panel. La recolección de datos fue por medio de encuestas aplicada a los clientes, trabajadores y entrevista dirigida al gerente. La muestra quedo conformada por 83 clientes y por 169 empresas corporativas que envían y reciben encomiendas desde Trujillo a cualquier destino en el territorio nacional.

Se concluyó que la necesidad de mejoramiento se encuentra en los procesos de almacenamiento, envío, distribución y recojo. Asimismo, la mayoría de clientes manifiestan la ausencia de tecnología que brinde apoyo en la atención al cliente, además de dificultades en los servicios que se brindan vía telefónica,

donde los clientes evidencian incomodidades. Se determinó que los factores de influencia en la atención fueron: falta de conocimiento logístico para la buena praxis, por parte de los trabajadores; diseño incorrecto en el proceso de atención al usuario; ausencia de tecnología para la facturación; falta de idoneidad en la distribución de almacén en relación al espacio y tránsito; ineficiente atención los clientes corporativos; falta de cordialidad en la atención telefónica; y finalmente una inadecuada organización en la atención de los pedidos generados.

Asimismo se considera a Orosco, (2013) en la investigación denominada “*Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo – Sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2013*”, perteneciente a la Universidad Privada del Norte de Cajamarca. El objetivo fue realizar una propuesta de mejoramiento del área de Gestión de Atención al Usuario en la CMAC-T sede Cajamarca, para elevar el grado de satisfacción del cliente. La población estuvo conformada por los clientes que efectúan transacciones de pedidos y reclamos. El diseño de la investigación fue pre-experimental.

Los resultados de la propuesta evidenciaron los siguientes beneficios: Mediante el diagnóstico situacional se evidenció la existencia de deficiencias en el Sistema de Atención al Usuario, incumplimientos en el plazo pactado siendo generadores de multas exigidas por INDECOPI; estas deficiencias se pretenden solucionar mediante la implementación de la propuesta de mejora. Además, se concluyó que se deben efectuar constantes capacitaciones en base a técnicas de atención al cliente, que apunten a una continua mejora del área y la entidad financiera, mediante supervisiones que mitiguen la problemática suscitada, empleando un buzón de sugerencias para tener conocimientos de las incomodidades de los clientes. También se hizo un seguimiento a los clientes acerca de sus expectativas del plan de mejoramiento, su nivel de satisfacción e indicadores referidos a la calidad del servicio para la evaluación de la propuesta.

### 1.2.3 Antecedentes locales

Se considera como antecedente local, la investigación de Chapilliquén, (2013) en su investigación titulada “*Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta*”, presentado en la Universidad de Piura, cuyo objetivo fue la análisis y edificación de un proceso de atención a través de consultorios externos para los pacientes de un hospital estatal en la ciudad de Piura.

Se concluye que la utilización del software Arena, mediante la simulación, permitió un análisis cuantitativo exhaustivo en las diversas etapas del proceso de atención de los usuarios. Además permitió determinar los tiempos de espera en cola, y la utilización de recursos mediante porcentajes. Cabe señalar que se analizó todas las etapas del proceso desde que lleva al paciente a su atención médica; y posteriormente. Sobre estos resultados se puede establecer cuatro grupos: Área de Admisión, Consultorios Externos, Módulo del SIS y Apoyo al Diagnóstico y Farmacia.

Además se considera la investigación de Millones,(2013) en su investigación titulada “*Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*” presentada en la Universidad de Piura`, cuyo objetivo fue la evaluación del nivel de satisfacción de los clientes actuales del Supermercado Cossto, además de establecer los factores más importantes para los clientes, y los factores que causan una percepción negativa respecto de la calidad del servicio brindada, lo que permitirá orientar sus recursos a dichos factores, para posteriormente controlarlos con el tiempo, según las modificaciones que opte la empresa. La investigación fue de tipo descriptiva, debido al intento de describir el nivel de satisfacción de los clientes respecto la calidad del servicio que brinda el Supermercado Cossto.

Se concluyó que los encargados del área deben estar informados y a su vez orientar a sus trabajadores respecto a la calidad de servicio, pues no se le da la debida importancia, ya que se obtuvo una media de 3,78; además se reconoció los

factores que deben ser atendidos con prioridad e implementarlos de recursos necesarios. La percepción del servicio según el cliente es diferente al servicio real brindado, debido a varias circunstancias y hechos que se desarrollan en la visita o recorrido de los clientes, por ende el trabajo de la calidad debe ser un proceso continuo y gestionado por todos los involucrados.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Marco Teórico**

##### **Procesos de atención**

Según Carrasco, (2015) señala que el proceso de atención se considera como el conjunto de actividades, actuaciones, decisiones y tareas que se ejecutan de manera consecutiva y manteniendo un orden para alcanzar un resultado satisfactorio, en relación al requerimiento de los clientes que hacen uso del servicio. Un proceso de atención normalmente se visualiza a través de un esquema o un flujo grama; el cual describe gráficamente la manera en que los colaboradores realizan sus actividades, y sus diversas tareas. Es necesario mencionar que la atención integral se debería prestar a todos y cada uno de los procesos que desempeña el personal de salud, ya que esto favorece a la mejora continua de la atención.

Como la Organización Mundial de la Salud: “Redes integradas de servicios de salud basadas en la atención primaria de salud” (2015) menciona que los procesos de atención pretenden la satisfacción de las expectativas y necesidades de salud. En la atención está inmersa una calidad máxima en las diferentes fases del proceso de atención, donde se debe intentar alcanzar la mejor predisposición del personal de servicio de salud. Para fines descriptivos, los procesos de atención intramuros se divide en tres fases:

- Fase de Admisión Integral.
- Fase de Atención, distinguiéndose tres tipos: Atención de emergencia; Atención preventiva y Atención del motivo de consulta.

## **Calidad en la atención**

Según la Organización Mundial de la Salud, (2014) nos define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”

Llinás (2014) refiere que la calidad en la atención debiera enmarcarse en el desarrollo de actividades direccionadas a alcanzar una calidad de vida deseada para la totalidad de la población, y esto se alcanza situando el centro del proceso como prioridad elemental el ser humano, en el caso precedente, al usuario; es decir, se debería tratar de humanizar la salud para el bienestar del paciente.

En otras palabras se da a entender que la calidad de los servicios prestados en un hospital o establecimiento de salud se ve altamente influenciada por la existencia de un proceso eficaz que se le dé al paciente. Esto dependerá de las instalaciones, de la organización del trabajo y de la preparación de los trabajadores

En hospitales o establecimientos de servicios públicos, el usuario que visita la institución es la parte primordial para el funcionamiento eficiente de los mismos. Es considerable mencionar que la atención al cliente es de suma importancia para la población, siendo ésta priorizante ya que no cuentan con las condiciones económicas necesarias para asistir a instituciones privadas de salud. Por lo que la demanda se centraliza en hospitales o establecimientos públicos del país, principalmente con personas de bajos recursos.

Cornejo (2014) menciona que la “Calidad de atención es el nivel de excelencia que una institución ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela”. Además, representa el grado en que se alcanza dicha calidad. La calidad favorece a los usuarios (pacientes) a alcanzar óptimos resultados respecto a su salud, dentro de un ambiente con servicios excelentes. Cuando se sobrepasa en la satisfacción y superación de expectativas de los clientes, estos propagan los laureles. Los clientes presentan una valoración elevada de la calidad y se encuentran en la búsqueda de proveedores que solamente satisfagan sus necesidades básicas, sino de aquellos que puedan superarlas.

El Dr. Avenis Donabedian (2014) refiere que la “La calidad de la atención es el encuentro paciente – proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente”.

### **1.3.1.2 Satisfacción del cliente**

Oliver (2015) menciona que la satisfacción es un proceso evaluativo realizado por el cliente en función de un producto o servicio, considerando si el servicio o producto responde a sus expectativas o reales necesidades; la cual se influenciada por las características específicas del producto o servicio y la percepción de calidad, también influyen las respuestas emocionales. En otras palabras, es considerado como el juicio respecto de los rasgos propios de un producto o servicio, que proporciona un grado de placer en el consumo, actuando directamente en las sensaciones del cliente.

Se debe tener en cuenta que la satisfacción no solamente depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas de estos, el cliente estará satisfecho cuando los servicios exceden sus expectativas. Si las expectativas son bajas o si presenta acceso limitado a un tipo de servicio, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Grande (2015) señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. Matemáticamente se puede describir de la siguiente manera:  
*Satisfacción = Percepciones – Expectativas*

La satisfacción del cliente es un parámetro que parece relativamente sencillo determinar, pero en realidad es muy complejo, ya que implica la forma como los individuos perciben la calidad, lo cual lleva inmersos un sin fin de aspectos psicológicos que fluctúan de cliente en cliente, inclusive cuando se trata de la prestación de un servicio igual.

## **Elementos que conforman la satisfacción del paciente cliente**

### **Rendimiento Percibido**

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera obtener posterior a la adquisición de un servicio o producto. En otras palabras, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el servicio adquirido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2014)

El rendimiento percibido presenta las características siguientes:

- Se determina desde el enfoque del paciente, no de la organización.
- Se basa en los resultados que el paciente obtuvo del servicio recibido.
- Se fundamenta en las percepciones del paciente, no necesariamente de la realidad reflejada.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas o medios que inciden en el usuario.
- Depende del estado de ánimo y razonamientos del paciente.
- Dada su complejidad, el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una profunda investigación o análisis que empieza y culmina en el paciente.

### **Las Expectativas**

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (2014), las expectativas son las esperanzas que presentan los usuarios por alcanzar o lograr algo, se generan por el efecto de las siguientes cuatro condiciones:

- Promesas que realiza la institución respecto de los beneficios que brinda al usuario.
- Experiencia de servicios anteriores.
- Opiniones de líderes de opinión, o solamente amistades, familiares, o conocidos.
- Promesas que ofrecen otras instituciones.

En la parte que depende de la institución, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas.

## **Los Niveles de Satisfacción**

Los pacientes pueden experimentar cualquiera de los 3 niveles de satisfacción siguientes:

- Insatisfacción se produce cuando el desempeño percibido del servicio no se equipara con las expectativas del paciente.
- Satisfacción se genera cuando el desempeño que se percibe del servicio iguala a las expectativas del paciente.
- Complacencia se genera al exceder el desempeño percibido las expectativas del paciente.

## **Calidad en el servicio**

Avedis Donabedian (2015) refiere que en el modelo de atención a la salud existen similitudes y diferencias relevantes. Considerada la similitud como la obligación de reconocer la satisfacción del usuario por medio de la prestación de servicios aceptables, agradables y convenientes. Se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como en los procedimientos, constituyendo un elemento importante en cualquier definición de calidad de la atención a la salud.

En relación a los individuos, continúa Donabedian, no solamente se es proveedor de satisfacción, tal vez porque los pacientes no se encuentran capacitados para discernir entre una atención buena o mala atención. Por lo cual, los profesionales de la salud poseen una mayor responsabilidad: la de actuar en nombre de los pacientes, sirviendo a sus intereses de la forma más idónea posible.

Gilmore (2014) señala que el enfoque está compuesto por tres partes para su respectiva evaluación respecto a la calidad: estructura, proceso y resultado:

**Estructura:** La estructura comprende la caracterización del marco en que se ejecutan los servicios, destacando los recursos materiales (instalaciones, equipos médicos, etc.), recursos humanos (En número y calificaciones del personal médico y

operativo) y de la estructura institucional (Organización del personal médico, administrativo y asistencial).

**Proceso:** El proceso comprende lo que en realidad se ejecuta para la prestación y recepción de los servicios incluyendo las acciones del paciente en la búsqueda de atención médica, tanto como las acciones del profesional médico para elaborar un diagnóstico e instrumentar o recomendar un tratamiento idóneo. (Gilmore, 2014)

**Resultado:** El resultado contiene los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y población en general. En relación al concepto de la calidad refiere que la calidad radica en la satisfacción o superación de las expectativas de los clientes de forma adecuada.

Este mismo autor refiere que la calidad es un concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de Salud la define como:

- Un elevado grado de excelencia profesional.
- Eficiencia en la utilización de los recursos.
- Reducción de riesgos para los pacientes.
- Un nivel de satisfacción alto por parte de los pacientes.
- Impacto final en la salud del paciente. (Gilmore, 2014)

### **Medición de la satisfacción del cliente: Modelo SERVQUAL**

Según Parasuraman, Zeithaml, Berry (2014) el SERVQUAL considera la opinión de los clientes, para definir la relevancia de las cualidades o características del servicio brindado. Lo anterior propone que la diferencia existente entre las expectativas y percepción de los clientes en relación al servicio recibido puede fundamentar una medida de calidad del servicio. La meta del Servqual es encontrar las debilidades y respectivas fortalezas de manera generales de una organización en relación a la calidad del servicio.

Al aplicarse el SERVQUAL lo que está midiendo es:

- Una calificación global de la calidad del local, y la compara frente a un estándar válido.

- Beneficios ideales: Los deseos de los consumidores de dicha empresa
- Beneficios Descriptivos: Lo que visualizan los consumidores en la organización
- Determina las brechas específicas de insatisfacción.
- Organiza los defectos de calidad desde el más urgente o grave hasta el menos relevante.

Existen cinco diferentes dimensiones que los clientes emplean al momento de juzgar las instituciones prestadoras de servicio. Estas son:

**Elementos Tangibles:** El cliente empieza evaluando a cualquier empresa u organización a partir de su aspecto físico, en dicha evaluación el todo es fundamental desde la apariencia externa del local, y de sus empleados, la limpieza, el orden, y los equipos empelados para el proceso de atención. Aquí el SERVQUAL compara el desempeño organizacional frente a las expectativas de los clientes, en función a la capacidad con que la organización o empresa administrar sus diversos tangibles.

**Capacidad de respuesta:** Esto se ve reflejado en el compromiso de la institución en brindar sus servicios. Esto nos quiere decir la disposición o voluntad que debe estar presente en los trabajadores en el momento de la prestación de un servicio. La capacidad de respuesta refleja además; si la organización se encuentra en condiciones óptimas para prestar el servicio.

**Seguridad:** Esto se refiere a la habilidad y conocimiento que tenga la organización para ofrecer la mejor cortesía a sus usuarios o clientes, brindándoles seguridad en todas las transacciones que ellos realicen. La cortesía a su vez se refleja en la interacción que existe entre el cliente, el personal de la empresa y sus pertenencias, por ende debe caracterizarse por la amabilidad, consideración y educación, para con los bienes del cliente

**Empatía:** La empatía se refiere a la capacidad que debe tener el trabajador, de sentirse identificado y experimentar las sensaciones de los usuarios o clientes como propios. Las organizaciones o empresas que despliegan empatía en sus

servicios, comprenden las necesidades de la mayoría de sus clientes o usuarios, procurando que el servicio sea en lo posible viable.

**Confiabilidad:** Considerada como la dimensión más relevante en el Modelo SERVQUAL, ya que el servicio se vende primero, luego se produce y posteriormente se utiliza. Se debe considerar que el servicio ofrecido por las personas es muy variable en relación a un servicio ofrecido por una máquina; los individuos encargados de brindar el servicio presentan diferentes caracteres entre sí, por lo que a pesar de ser un mismo servicio, la entrega puede variar y diferenciarse entre sí. La confiabilidad refiere que la organización o empresa tenga presente el cumplimiento de sus compromisos.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Pregunta General:**

¿Qué propuesta de mejora en los procesos de atención es necesaria para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?

### **1.4.2 Preguntas específicas:**

- a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención al paciente en el área de Admisión Integral?
- b) ¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la Atención Integral que se le ofrece en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?
- c) ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto de los elementos tangibles del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?
- d) ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?
- e) ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?

- f) ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto de la seguridad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?
- g) ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

Es relevante brindar al paciente una atención que sea efectiva en ese sentido la prioridad debe enfocarse hacia el logro de la satisfacción óptima de toda la problemática real y/o potencial que el paciente evidencia. Dicha problemática contempla no solamente el aspecto físico sino además el aspecto afectivo, emocional y espiritual, lo que favorece su pronta recuperación, disminuyendo de esta manera su estancia hospitalaria.

Evaluar la satisfacción de los pacientes, se ha convertido en uno de los indicadores más empleados como herramienta gerencial para evaluar la calidad de los servicios de salud, tanto para quien lo recibe (el usuario/paciente), como para quien lo brinda. Así servirá como aporte científico para la Institución, considerando que el grado de satisfacción es el indicador de la calidad de atención, y pilar fundamental para replantear aspectos en el logro de la mayor satisfacción del paciente, ya que ellos son los que al recibir el servicio detectan las deficiencias.

La investigación busca diseñar propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 los algarrobos Piura, por lo tanto la investigación aportará al Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura para ayudar al personal profesional de salud a leer los resultados y amerite una reflexión a fin de contribuir con una atención de calidad al paciente, por esta razón dada la implicancia del estudio los resultados se harán llegar a los directivos que laboran, con la finalidad de que al realizar su Plan operativo Institucional consideren capacitaciones, y estrategias para el logro de la satisfacción del usuario, así mismo realizar evaluaciones periódicas y monitoreo permanente de las necesidades e inquietudes de sus pacientes, teniendo como eje nuclear la satisfacción de los mismos.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General:**

H<sub>0</sub>: La propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura está basada en desarrollar mejores estrategias de atención.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- 1.- El nivel de la calidad de atención al paciente en el área de Admisión Integral es deficiente.
- 2.- La percepción del paciente acerca de la calidad de Atención Integral es deficiente.
- 3.- La satisfacción del paciente respecto a los elementos tangibles en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es relativamente media
- 4.- La satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es muy baja
- 5.- La satisfacción del paciente respecto a la empatía en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es relativamente baja
- 6.- La satisfacción del paciente respecto a la seguridad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es media
- 7.- La satisfacción del paciente respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es baja

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- a. Conocer el nivel de calidad de atención que se le brinda al paciente en el área de Admisión Integral en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.
- b. Identificar la percepción del paciente en la Atención Integral que se le ofrece en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.
- c. Establecer la satisfacción del paciente respecto a los elementos tangibles en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018
- d. Determinar la satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018
- e. Identificar la satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018
- f. Determinar la satisfacción del paciente respecto de la seguridad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018
- g. Establecer la satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental – descriptivo.

De acuerdo a la teoría, la investigación será tipo no experimental pues no existe manipulación alguna de alguna variable. Se explica cómo una observación de manera natural de cómo se da la aparición de nuevos fenómenos para ser analizados posteriormente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.127).

Se trata de una investigación transversal ya que en una sola etapa se realizará el recojo de datos. Se estima como una investigación mixta pues abarcan datos, cualitativos y cuantitativos para la solución al planteamiento del problema. Vara (2010) explica que se utilizan métodos y técnicas estadísticas tanto recolectar los datos y luego analizarlos posteriormente.

Finalmente se trata de una investigación descriptiva, pues como lo manifiesta, se busca describir situaciones, es decir cómo se manifiesta determinado fenómeno. (Hernández, 2014, p.128)

### **2.2 Variables operacionalización**

#### **2.2.1. Procesos de atención**

Bardales y Díaz (2015) menciona que los procesos de atención son todas las actividades que comprenden desde que el usuario se contacta con el establecimiento de salud para realizar su solicitud de atención, pasando por una gama de procesos que empiezan desde la admisión hasta su salida del paciente del área de atención correspondiente.

#### **2.2.2. Satisfacción del paciente**

Donabedian (2014) señala que “La satisfacción del paciente se entiende como una medida de eficacia e incluso control objetivo de la calidad de los servicios que se le brinda”

### 2.2.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Procesos de atención</b>	Los procesos de atención son todas las actividades que comprenden desde que el usuario se contacta con el establecimiento de salud para realizar su solicitud de atención, pasando por una gama de procesos que empiezan desde la admisión hasta su salida del paciente del área de atención correspondiente. (Bardales y Díaz, 2015)	Admisión Integral	La dimensión “Admisión Integral” se medirá con sus indicadores: información del paciente y orientación del paciente. Utilizando el cuestionario como instrumento y la técnica de la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información paciente al</li> <li>• Orientación paciente al</li> </ul>	Ordinal
					Ordinal
		Atención Integral	La dimensión “Atención Integral” se medirá con sus indicadores: evaluación del paciente y Diagnostico del paciente. Utilizando el cuestionario como instrumento y la técnica de la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación paciente del</li> <li>• Diagnóstico paciente del</li> </ul>	Ordinal
					Ordinal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción del Paciente</b>	Donabedian (2014) señala que la satisfacción del paciente se entiende como una medida de eficacia e incluso control objetivo de la calidad de los servicios que se le brinda.	Elementos tangibles	Se evaluará el estado de la infraestructura y equipos empleando el cuestionario y entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado infraestructura</li> <li>• Equipos</li> </ul>	ordinal
		Capacidad de respuesta	Se medirá con sus indicadores: sencillez y agilidad empleando el cuestionario y entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de tramites</li> <li>• Agilidad del trabajo</li> </ul>	ordinal
		Empatía	Se medirá con sus indicadores: amabilidad y claridad empleando el cuestionario y entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en el trato</li> <li>• Disponibilidad de servicio</li> </ul>	ordinal
		Seguridad	Se medirá con sus indicadores: efectividad y confianza transmitida empleando el cuestionario y entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Confianza transmitida</li> </ul>	ordinal
		Fiabilidad	Se medirá con sus indicadores: oportunidad y desempeño empleando el cuestionario y entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la atención</li> <li>• Desempeño confiable</li> </ul>	ordinal

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población, se considera como el conjunto de agrupaciones que se someten a una observación determinada. Cuyo fin es estudiar un comportamiento específico y comprobar la existencia de una determinada realidad problemática. (Hernández 2014, p. 174)

La unidad de análisis de la investigación está comprendida por todos los adscritos al Centro de Salud Los Algarrobos I-4. La población según el MINSA, (2017) adscrita a este Centro de Salud es de 79162 usuarios.

### 2.3.2 Muestra

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

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

De donde:

N = Tamaño de la población: 79162

Z = Coeficiente de confianza: 1.96

q = Probabilidad de éxito: 0.5

p = Probabilidad de fracaso: 0.5

e = Error o precisión de la muestra: 0.07

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 79162}{(0.07)^2 (79161) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = 191$$

Por lo tanto para la población de 79,162 usuarios adscritos se aplicara 191 encuestas y la muestra se distribuirá de acuerdo al objeto de estudio se aplicara un muestreo probabilístico, aleatorio simple.

### **2.3.3 Criterios de selección**

- a) Los criterios de inclusión que se consideran para esta muestra son los usuarios adscritos en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos para que brinden la información necesaria para esta investigación.
- b) Los criterios de exclusión que se considera para esta muestra son los usuarios no disponibles por su situación de salud (Centro de Salud I-4 Los Algarrobos)

## **2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas**

**Encuesta:** en la investigación se utilizará esta técnica de recolección de datos cuantitativa, destinada a obtener respuestas sobre el problema en estudio, que se aplicará a los usuarios del Centro de Salud Los Algarrobos I-4 a fin de recopilar los datos estadísticos sobre opiniones, hechos, sucesos u otras situaciones de estudio.

**Entrevista:** Es una herramienta importante en el proceso de investigación, que consiste en sostener una comunicación entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de recopilar respuestas verbales y de primera fuente que ayudará aclarar las interrogantes propuestas sobre el tema.

### **2.4.2. Instrumentos**

**Cuestionario:** Es un instrumento cuantitativo que se utiliza para medir o registrar diferentes sucesos y contextos. En la investigación se utilizará esta técnica con diversas preguntas estructuradas, que se aplicará a los usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos a fin de recolectar los datos estadísticos sobre opiniones, hechos u otras cuestiones de estudio que ayudará a resolver las incógnitas de investigación.

**Guía de entrevista estructurada:** Es un instrumento fundamental de la entrevista, que servirá de ayuda para el investigador, conteniendo preguntas específicas, sobre las cuales se espera obtener respuestas adecuadas facilitándose la información necesaria para poder dar respuestas a las preguntas de investigación.

### **2.4.3. Validez**

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se determinará a través de la revisión cuidadosa y crítica de expertos, si:

- Los instrumentos presentan congruencia, es decir existe una relación lógica con los diferentes ítems, que deben estar relacionados con respecto a las dimensiones y variables de estudio de la presente investigación.
- Los instrumentos son pertinentes al tipo y a la naturaleza de la investigación.
- Los instrumentos facilitan la demostración de las hipótesis que se establecen en la investigación.
- Los instrumentos reflejen consistencia de tal forma que cada ítem sea escrito y relacionado totalmente con cada uno de los indicadores.
- Los instrumentos son suficientes para abarcar totalmente las dimensiones para cada variable de esta investigación.

La validez estuvo a cargo por tres especialistas (docentes de la UCV):

1. Dra. Mercedes Palacios Briceño
2. Dr. Freddy Castillo Palacios
3. Ing. César Vilela Calle

### **2.4.4. Confiabilidad**

Para medir o cuantificar el nivel de fiabilidad o el nivel de comprensión de los instrumentos para cada uno de los ítems, se aplicará el coeficiente de Alpha de Cronbach, el cual obtuvo como resultado 95.2 de confiabilidad para el instrumento del cuestionario aplicado a los usuarios del

Centro de Salud Los Algarrobos I-4. La constancia de confiabilidad fue emitida por el Estadista Ricardo Antonio Armas Juárez, docente e integrante de la Oficina de Investigación UCV Piura.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos estadísticos de los resultados obtenidos por el cuestionario (instrumento cuantitativo) aplicado a los usuarios del Centro de Salud Los Algarrobos I-4, es mostrado mediante cuadros y gráficos para su fácil interpretación. El procesamiento de los datos recopilados se llevará a cabo a través de los diferentes programas estadísticos SPSS versión 21.0 y el programa Excel para Windows.

Para el análisis de datos de los resultados recopilados por la guía de entrevista (instrumentos cualitativos) aplicada a los altos funcionarios del Centro de Salud, se llevará a cabo un análisis de interpretación literal, tratándose de datos cualitativos con el objetivo de valorar la significación de los resultados resolviendo las incógnitas de la investigación.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación, se considerarán los siguientes principios éticos en la aplicación de instrumentos, análisis y otros (teorías relacionadas, antecedentes, marco conceptual).

- El respeto por la propiedad intelectual, ya que la información que ha sido considerada para fundamentar la realidad problemática, antecedentes, teorías relacionadas y marco conceptual, han sido citadas de acuerdo a las normas APA.
- El respeto a la privacidad y el anonimato de los individuos que participan en el estudio.
- Autenticidad y honestidad, ya que no se manipularán los datos obtenidos de la investigación, sino que se interpretarán según la realidad de manera objetiva.

### III. RESULTADOS

Para cumplir con los objetivos del estudio se aplicó un cuestionario a los usuarios del Centro de Salud Los Algarrobos de Piura; el cuestionario está estructurado en preguntas tipo Likert. Dicho cuestionario fue validado y evaluado en su confiabilidad, a través del índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.952, confirma la confiabilidad del instrumento. Los resultados se han evaluado con las alternativas, con valores de 5, 4, 3, 2 y 1: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca.

**Objetivo N° 1. Conocer el nivel de calidad de atención que se le brinda al paciente en el área de Admisión Integral en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.**

**Tabla 1** Dimensión: Admisión Integral

ADMISIÓN INTEGRAL	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>INFORMACIÓN AL PACIENTE</b>										
El personal le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención.	22	11,5	98	51,3	39	20,4	19	9,9	13	6,8
La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	17	8,9	79	41,4	44	23,0	33	17,3	18	9,4
La atención en el módulo del SIS es rápida.	30	15,7	83	43,5	36	18,8	32	16,8	10	5,2
<b>PROMEDIO</b>	23	12.03	87	45.40	40	20.73	28	14.67	14	7.13

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

#### Interpretación:

Los resultados de la tabla N° 1, presentan la dimensión “Admisión Integral” medida a través de los indicadores y las respectivas preguntas. La percepción del 62.9% es que no se les explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para su atención, el 20.4 % a veces y solo el 16.7% opina favorablemente que si los orientan. Respecto a si se respeta la programación y orden de llegada. El 50.3% opinan que no se respeta el orden de llegada. El 23.0% responde a veces y solo el 26.7% opina favorablemente que si respetan la programación y orden de llegada. Con relación a la atención en el SIS el 59.2% manifiesta

que la atención no es rápida, el 18.8% responde a veces y solo el 22.0% considera que la atención es rápida.

Se puede deducir que el 45,40% de los pacientes consideran que casi nunca se informa de manera adecuada al paciente, evidenciando dos aspectos relevantes en cuanto a que no se respeta adecuadamente la programación de la atención, ni tampoco el orden de llegada. Asimismo su percepción refiere que la atención en el módulo evidencia una demora, que afecta directamente al paciente, ya que muchas veces tienen otras interconsultas, y las pierden debido a la demora de atención. Se considera que es una constante en los diferentes centros de salud, la demanda de los servicios y la ineficiencia de los trabajadores conllevan que la percepción de los usuarios (pacientes) sea negativa, perjudicando la imagen global de las instituciones ya que son el primer contacto para sus respectivas atenciones.

**Objetivo N° 2. Identificar la percepción del paciente en la Atención Integral que se le ofrece en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.**

**Tabla 2** Dimensión: Atención Integral

EVALUACIÓN DEL PACIENTE	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
El profesional de salud le realiza un examen físico completo y minucioso de su problema de salud.	17	8,9	85	44,5	47	24,6	26	13,6	16	8,4
El profesional de salud le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	16	8,4	83	43,5	50	26,2	30	15,7	12	6,3
Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	20	10,5	96	50,3	33	17,3	30	15,7	12	6,3

<b>DIAGNÓSTICO DEL PACIENTE</b>	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
El diagnostico que le brindó el profesional de salud en este Centro de Salud fue el más adecuado para resolver su problema de salud.	26	13,6	84	44,0	45	23,6	28	14,7	8	4,2
Es referido inmediatamente a otro Centro de Salud	37	19.4	95	49.7	30	15.7	25	13.4	4	2.1
Los tramites de Referencia son rápidos	88	46.1	66	34.6	21	11.0	10	5.2	6	3.1
<b>PROMEDIO</b>	<b>34</b>	<b>17.82</b>	<b>85</b>	<b>44.43</b>	<b>38</b>	<b>19.73</b>	<b>25</b>	<b>13.05</b>	<b>10</b>	<b>5.07</b>

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

### **Interpretación:**

Los resultados de la dimensión “Atención Integral” se presentan en la tabla N° 2, medida a través de sus indicadores y preguntas respectivas. Con relación a si el profesional de salud realiza un examen físico completo y minucioso de su problema de salud, la percepción del 53.4% es que no le realizan un examen completo y minucioso, el 24.6% manifiesta que a veces y el 22.0% opina favorablemente que si le hacen un examen físico completo y minucioso. Respecto a si el profesional le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, el 51.9% lo percibe negativamente, el 26.2% responde que a veces y sólo el 22.0% se manifiesta favorable.

Con relación a si comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud sobre el tratamiento a seguir, el 60.8% considera que no comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud, el 17.3% a veces comprende y el 22.0% si comprendió. Respecto a que si el diagnóstico que le dieron fue el más adecuado para resolver su problema de salud, las respuestas fueron: el 57.6% opina que no fue el más adecuado, 23.6% a veces y 18.9% opina favorablemente. En cuanto a si es referido de manera inmediata a otro establecimiento de salud, el 69.1% de los pacientes se pronuncian de forma negativa, el 11.0% responde que a veces y solamente el 15,6% opina favorablemente. Con relación a los tramites de Referencia el 80.7% manifiesta que los tramites de Referencia no son rápidos, el 11.0% responde a veces y solo el 8.3% considera que los tramites de Referencia son rápidos, en estas tres áreas la percepción es negativa por parte de los usuarios.

De los resultados se puede inferir que la evaluación que reciben los pacientes no es la más adecuada posible, quizá debido a que los profesionales de salud encargados de realizar los exámenes físicos, no administran adecuadamente los tiempos y realizan las evaluaciones de manera rápida; o por que los instrumentos necesarios para dicha evaluación no están en óptimas condiciones o simplemente no están disponibles. Asimismo, por temas de tiempos para atender a la demanda, muchas veces los profesionales de salud no despejan las dudas de los pacientes, limitándose a darles una receta con las indicaciones correspondientes; es más si se dan explicaciones no se utiliza un lenguaje entendible para el nivel del común de los pacientes; por lo que causa confusión o recurren a otras opiniones menos certeras, no llevando al 100% el tratamiento.

De lo anterior se explica, de porque el tratamiento entregado muchas veces no es considerado como el más adecuado, a lo que se puede agregar que muchos de los medicamentos no están en la farmacia, y muchos pacientes no cuentan con recursos para cumplir con el tratamiento al pie de la letra. Por otro lado, la demanda hospitalaria suele ser alta, por lo cual las referencias no suelen ser rápidas por falta de capacidad, y el paciente debe esperar varios días para su referencia, no por el documento de referencia sino hasta que el destino de referencia cuente con capacidad para aceptar al paciente.

**Objetivo N° 3. Establecer la satisfacción del paciente respecto a los elementos tangibles en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018.**

**Tabla 3** Dimensión: Elementos Tangibles

ELEMENTOS TANGIBLES	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Los ambientes del Centro de Salud están limpios y ordenados	31	16,2	96	50,3	30	15,7	21	11,0	13	6,8
Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	60	31,4	84	44,0	34	17,8	5	2,6	8	4,2
<b>PROMEDIO</b>	46	23,80	90	47,15	32	16,75	13	6,80	11	5,50

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

### Interpretación:

Los resultados de la tabla N° 3, presentan la dimensión “Elementos Tangibles” medida a través de los indicadores y las respectivas preguntas. A la pregunta si los ambientes del Centro de Salud están limpios y ordenados, el 66.5% opina de forma negativa, el 15.7% que a veces están limpios y ordenados, y solo el 17.8% respondió que los ambientes permanecen limpios y ordenados. Con respecto a si los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención, las respuestas fueron 71.4% opina desfavorablemente (no encuentran equipos y materiales), 17.8% a veces halla equipos disponibles y materiales para su atención y solo el 6.8% encuentra equipos disponibles y materiales para su debida atención.

De los resultados se infiere que el Centro de Salud, no siempre se muestra adecuadamente limpio y en cuanto al orden es una constante ya sea al referirnos a la documentación de los pacientes y a los instrumentos o herramientas necesarias para brindar los servicios a los diferentes pacientes. De esto último, se constata que el Centro de Salud; no dispone de muchos equipos y materiales disponibles, en relación a los equipos la implementación es mínima por ende se recurre a referir a los pacientes, y en cuanto a los materiales muchas veces no se cuenta, por lo que los pacientes deben adquirirlos para poder recibir la atención, por ende la mala percepción de los pacientes ante estos hechos que ocurren muy a menudo, que ponen en riesgo la salud de los mismos.

### Objetivo N° 4. Determinar la satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018.

Tabla 4 Dimensión: Capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Usted comprendió la explicación que el profesional le brinda.	30	15.7	87	45.5	42	22.0	22	11.5	10	5.2
Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus pacientes	41	21.5	95	49.7	30	15.7	15	7.9	10	5.2
La atención en caja o el módulo de admisión es rápida	64	33.5	85	44.5	26	13.6	10	5.2	6	3.1
<b>PROMEDIO</b>	45	23.6	89	46.6	33	17.1	16	8.2	9	4.5

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

### Interpretación:

Los resultados de la tabla N° 4, presentan la dimensión “Capacidad de respuesta” evaluada acorde a los indicadores y las preguntas respectivas. Respecto a la pregunta comprensión de la explicación del profesional, el 61.2% de los pacientes expresan que casi nunca o nunca; mientras que el 22.0% señala que a veces, asimismo el 16,7% señaló que si comprenden las explicaciones. A la pregunta, si los trabajadores están dispuestos a ayudar a los pacientes, el 71,2% responde de manera negativa; el 15,7% señala que a veces y sólo el 13,1% percibe que siempre los trabajadores se disponen a ayudar al paciente. En cuanto, a si la atención en caja o módulo de admisión es rápida; el 78.0% manifiesta que no es rápida, el 13,6% señala que a veces y un 8,3% señala que si es rápida.

Según los resultados se puede inferir, que las explicaciones que brinda el especialista no son comprensibles por los pacientes, quizá por el empleo de palabras técnicas que no son familiares para los pacientes. También puede ser a que la mayoría de los pacientes no cuentan con conocimientos medios que faciliten la comprensión por ende muchas veces no siguen las instrucciones correctamente. Por otro lado, también se puede deducir la falta de disponibilidad de ayuda por parte del personal para orientar o brindar información a los pacientes, lo que origina mayor desconcierto en los familiares de los pacientes o en ellos mismos. Finalmente, es una característica común que en las instituciones estatales exista demora en la atención, debido a la demanda o la ineficiencia de los trabajadores, y además la falta de recurso humano para la atención adecuada. Lo anterior, permite evidenciar que la capacidad de respuesta en el centro de Salud no es la idónea y genera un gran malestar en los pacientes, por ende su mala percepción.

### Objetivo N° 5. Identificar la satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018

Tabla 5 Dimensión: Empatía

EMPATÍA	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
El personal de consulta externa lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	33	17,3	125	65,4	20	10,5	9	4,7	4	2,1

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

El personal le muestra un espíritu servicial.	40	20.9	90	47.1	45	23.6	9	4.7	7	3.7
<b>PROMEDIO</b>	37	19.1	108	56.3	33	17.1	9	4.7	6	<b>2.9</b>

### Interpretación:

Los resultados de la tabla N° 5, presentan la dimensión “Empatía” medida a través de los indicadores y las preguntas señaladas. En cuanto a la pregunta sobre si el personal de consulta externa trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia, el 82,7% señala que nunca o casi nunca; el 10,5% responde que a veces, y el 6,8% indica que si perciben un trato adecuado. Asimismo, en cuanto a si el personal evidencia un espíritu servicial; 68.0% señala que el personal no lo demuestra; el 23,6% manifiesta que a veces y el 8,4% percibe que en general si cuentan con un espíritu servicial.

De lo anterior, se evidencia que la empatía en los trabajadores del centro de salud Los Algarrobos, no se percibe como adecuada; básicamente en el trato al paciente, la amabilidad y sobre todo en la paciencia, debido a los múltiples casos que observan los trabajadores por lo general son de espíritu muy frío; lo que los pacientes o familiares perciben como si no les importara el sufrimiento de los mismos. Cabe señalar, que los centros de salud deben brindar sus servicios adecuadamente considerando a que atienden a personas, las cuales deben recibir atención con amabilidad, respeto. Además, se considera que los trabajadores deben poseer la vocación de servicio, muy aparte de los conocimientos técnicos para atención al paciente.

### Objetivo N° 6. Determinar la satisfacción del paciente respecto de la seguridad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018

**Tabla 6** Dimensión: Seguridad

SEGURIDAD	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Le explicaron con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud.	44	23.0	94	49.2	29	15.2	16	8.4	8	4.2
Los medicamentos que les suministraron alivian su problema de salud.	43	22,5	105	55,0	25	13,1	14	7,3	4	2,1

Usted tiene la seguridad que aquí le van a solucionar su problema de salud.	37	19,4	88	46,1	38	19,9	23	12,0	5	2,6
<b>PROMEDIO</b>	41	21.6	96	50.1	31	16.1	18	9.2	6	3.0

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

## Interpretación

Los resultados de la tabla N° 6, presentan la dimensión “Seguridad” de los usuarios, medida con los indicadores y preguntas. Respecto a si le explicaron con palabras fáciles su problema de salud, el 72.2% señala que nunca o casi nunca, el 15,2% que a veces y un 12,6% señaló que si emplean palabras sencillas para explicarles. En relación a si los medicamentos suministrados alivian su problema, el 77,5% manifiesta que nunca o casi nunca, el 13,1% que solo a veces y un 9,4% señaló que si alivian su salud. Finalmente en cuanto a si el paciente tiene la seguridad que en el centro de salud, le solucionaran su problema el 65.5% se expresa de manera negativa, el 19,9% señala que a veces y un 14,6% indicó que si se sientes seguros que el centro de salud solucionara su problema de salud.

Se infiere, que los pacientes no entienden la explicación, debido a que los doctores quieren terminar de manera rápida su consulta y no son pacientes en explicar el diagnostico o tratamiento a seguir. Asimismo, muchos pacientes señalan que los medicamentos suministrados no solucionan su problema, ya que generalmente se les suministra medicamentos genéricos los cuales no son muy efectivos. Además, los pacientes no consideran que el centro solucione su problema, por lo que optan en algunas ocasiones a ir a consulta particular.

## Objetivo N° 7. Establecer la satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018

**Tabla 7** Dimensión: Fiabilidad

FIABILIDAD	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Se atendió con prontitud su consulta médica.	142	74.3	22	11.5	16	8.4	8	4.2	3	1.6
Hallo en Farmacia los medicamentos	0	0.0	59	30.9	56	29.3	36	18.8	40	20.9

insumos que el profesional le receta.											
Le resolvieron su problema de salud en este Centro.	34	17.8	71	37.2	61	31.9	17	8.9	8	4.2	
<b>PROMEDIO</b>	<b>59</b>	<b>30.7</b>	<b>51</b>	<b>26.5</b>	<b>44</b>	<b>23.2</b>	<b>20</b>	<b>10.6</b>	<b>17</b>	<b>8.9</b>	

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

## Interpretación

Los resultados de la tabla N° 7, presentan la dimensión “Fiabilidad” de los usuarios, evaluada a través de los indicadores y preguntas. Con relación a si se atiende con prontitud la consulta médica, el 85.8% están disconformes ,8.4% a veces y solo el 5.8% están a favor. En relación si en la farmacia del centro de salud encontró los medicamentos o insumos que le recetaron, el 30,9% señaló que casi nunca, el 29,3% indica que a veces y el 39,7% indica que casi siempre o siempre. A la pregunta si le resuelven su problema de salud, los resultados fueron: 55.0% está insatisfecho, 31.9% a veces le resuelven su problema de salud y solo el 13.1% sale satisfecho de su consulta médica en este Centro de Salud.

Se deduce que la consulta médica, no es atendida con prontitud, debido básicamente a la demanda, y la poca disponibilidad de personal, lo que origina la demora, considerando la falta de sistemas actualizados en las diferentes áreas. En relación a los insumos o medicamentos de la Farmacia, solo se encuentran medicamentos genéricos, además la capacidad de la farmacia es mínima y considerando el sistema logístico de aprovisionamiento muchas veces no se cuenta con insumos para la atención de emergencias. Finalmente, en cuanto a solucionar los problemas de salud, se evidencia que el centro de salud no cuenta con especialistas, por lo que el profesional de salud, siempre suele referenciar a los pacientes, y se origina el cuello de botella ya que los procesos de referencia suelen demorar.

**Objetivo General: Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.**

A continuación se presenta un resumen de las diferentes evaluaciones en cuanto a los aspectos de admisión y atención integral; y los aspectos evaluados en cuanto a la satisfacción del paciente en el centro de salud.

**Tabla 8** Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención.

RESULTADOS PROMEDIOS	NUNCA(1)		CASI NUNCA(2)		AVECES(3)		CASI SIEMPRE(4)		SIEMPRE(5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Admisión integral	23	12.03	87	45.40	40	20.73	28	14.67	14	7.13
Atención integral	34	17.82	85	44.43	38	19.73	25	13.05	10	5.07
Elementos tangibles	46	23.80	90	47.15	32	16.75	13	6.80	11	5.50
Capacidad de respuesta	45	23.6	89	46.6	33	17.1	16	8.2	9	4.5
Empatía	37	19.1	108	56.3	33	17.1	9	4.7	6	2.9
Seguridad	41	21.6	96	50.1	31	16.1	18	9.2	6	3.0
Fiabilidad	59	30.7	51	26.5	44	23.2	20	10.6	17	8.9

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios del C.S. I-4 Los Algarrobos - Piura

**Interpretación**

Los resultados de tabla N° 8, explican el objetivo general mediante las percepciones percibidas en las cuatro dimensiones y diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura. La variable procesos de atención, analiza las dimensiones: admisión integral, atención integral; la variable satisfacción analiza las dimensiones elementos tangibles y seguridad:

Con relación a la dimensión “Admisión integral”, los resultados muestran que el 57.4% se encuentra en desacuerdo. Esta dimensión debe ser fortalecida y desarrollar mejoras, en términos generales se necesita mejorar el sistema implementando equipos modernos para registro de información, y actualizando el sistema de admisión que cuentan los establecimientos más complejos. Además se requiere mejorar la infraestructura y adecuadamente distribuida. Asimismo, la contratación de más personal de soporte para la atención.

Con relación a la dimensión “Atención Integral”, se tiene un alto porcentaje, 62.25% en desacuerdo, Esta dimensión debe ser fortalecida y desarrollar mejoras, considerándose que el profesional médico debe tener un tiempo mínimo establecido para atender a los pacientes, considerando que si sobra tiempo puede explicarles adecuadamente el diagnóstico o tratamiento que debe realizar. Así mismo, se requiere que el médico evalúe de manera general al paciente, empleando eficientemente los recursos con que cuenta, de tal forma que los pacientes queden satisfechos de la evaluación médica recibida.

Con respecto a la dimensión “elementos tangibles” se obtuvo como resultados que el 70.9% se muestra en desacuerdo. Por lo que se requiere, una inversión para renovar los equipos de las diferentes áreas para un mejor servicio a los usuarios de esta jurisdicción.

En relación a la dimensión “capacidad de respuesta” en promedio se obtuvo que un 70,2% indica estar inconforme. Por lo que se requiere, capacitación al personal asistencial o administrativo para brindar una atención al usuario dentro de tiempos prudentes, agilizando los procesos.

En cuanto a la dimensión “empatía” en promedio se obtuvo que el 75.4%, se muestran insatisfechos. Por lo tanto se requiere, fomentar la vocación de servicio en los trabajadores; y generar conciencia que atienden a personas; por lo que el trato, amabilidad y respeto deben estar presentes en su atención.

En cuanto a la dimensión “seguridad” en promedio se obtuvo que el 71.7%, se muestran insatisfechos. Por lo que el centro salud, debe generar una imagen positiva donde el paciente se sienta seguro que va ser atendido de forma integral y que le van a solucionar su problema de salud.

En cuanto a la dimensión “fiabilidad” en promedio se obtuvo que el 57.2%, se muestran insatisfechos. Por lo que se requiere, que el centro de salud disponga de los materiales, insumos y sobretodo medicamentos para satisfacer la demanda de los pacientes. Asimismo, contar con personal de salud, que atienda especialidades más demandadas por los usuarios de la jurisdicción.

### **3.2. Informe de la guía de entrevista**

Con el objetivo de recolectar información relevante acerca de los procesos de atención y satisfacción del paciente, la gerente del CLAS Los Algarrobos Dra. Mary Chumacero Aguilar respondió a premisas relacionadas al tema en una entrevista corta y amena.

En relación a la calidad de atención en el área de admisión integral, la gerente la califico como regular, ya que es evidente cierta insatisfacción del usuario, evidenciándose largas colas, la falta de áreas de orientación al paciente; personal para orientación e información, pérdidas de historias clínicas, equipos y sistema de admisión antiguos, generando demora e insatisfacción.

En cuanto a la atención integral, la gerente manifestó que considerando las continuas capacitaciones que se brindan al personal de salud de nuestro ámbito jurisdiccional y considerando que el primer nivel de atención son actividades netamente de prevención, promoción, recuperación y cuidados paliativos, basados en la persona, familia y comunidad; la atención debe haber mejorado. Es importante realizar una evaluación pos capacitaciones.

En referencia a los elementos tangibles, manifestó que actualmente en este centro de salud se tiene déficit en recursos humanos, déficit de equipamiento; por lo que la administración viene tratando paulatinamente de reducir esas brechas con el financiamiento del Plan de Reposición de equipos que anualmente es financiado por el Ministerio de Economía y Finanzas en coordinación con el Ministerio de Salud.

En relación a la dimensión capacidad de respuesta, la gerente señala que dentro de los motivos principales de demora en la atención son: Unidades móviles no operativas que dificulta el traslado inmediato de pacientes que requieren una atención especializada en otro Establecimiento de Salud con mayor complejidad. Exámenes de los servicios intermedios (laboratorio, diagnostico, etc.) no oportunos por falta de insumos, equipos o recursos humanos. Falta de una buena infraestructura, ya que hay áreas que están a punto de caerse por el mal estado de estas que ponen en riesgo la integridad física de los usuarios y personal de salud. Falta de personal con especialidad.

Refiriéndose a la empatía, considerando la amabilidad en la atención; la gerente manifestó que los trabajadores están realizando adecuadamente su trabajo y brindan

amablemente a los usuarios una adecuada atención aunque siempre hay quejas como cualquier Centro de Salud.

En relación a la dimensión Seguridad, respecto a que el centro de salud soluciona los problemas de salud de los pacientes, la gerente opinó que sí; ya que muchos usuarios tienen seguridad en los profesionales de salud que trabajan aquí, y muchas veces no aceptan ser trasladados a otros establecimientos de salud.

En cuanto a la fiabilidad, la gerente considera si de da; ya que existe una buena confianza hacia los profesionales de salud de este establecimiento, siendo muchos de estos servidores los que conocen muy de cerca la problemática de esta jurisdicción por los años de servicio que vienen brindando a la población.

## **IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA**

### **4.1. Discusión de resultados**

La investigación presentó como objetivo general diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018; para lo cual se emplearon dos instrumentos para recolectar la información pertinente a los objetivos específicos planteados. El cuestionario permitió conocer la percepción de los usuarios respecto a la admisión general y atención integral que se brinda en el centro de salud, asimismo se recogió información en cuanto a la satisfacción del usuario, considerando los siguientes factores: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad. En el mismo sentido se aplicó una guía de entrevista a la gerente del CLAS Los Algarrobos Dra. Mary Chumacero Aguilar; cuyo propósito fue conocer su opinión respecto a los procesos de atención del centro de salud, y desde su perspectiva caracterizar los factores de satisfacción en estudio.

Respecto al primer objetivo específico, conocer el nivel de calidad de atención que se le brinda al paciente en el área de Admisión Integral en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura; se parte de la definición de calidad, según la Organización Mundial de la Salud, (2014) se entiende como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. Por su parte Llinás (2014) refiere que la calidad en la atención debiera enmarcarse en el desarrollo de actividades direccionadas a alcanzar una calidad de vida deseada para la totalidad de la población, y esto se alcanza situando el centro del proceso como prioridad elemental el ser humano, en el caso precedente, al usuario; es decir, se debería tratar de humanizar la salud para el bienestar del paciente.

Los resultados de la investigación determinan que la dimensión “Admisión Integral” según percepción de los usuarios; un 62.9% señala que no se les explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para su atención. Respecto a si se respeta la programación y orden de llegada, el 50.3% opinan que no se respeta el orden de llegada. Con relación a la atención en el SIS el 59.2% manifiesta que la atención no es rápida. Se puede deducir que la

atención en el módulo evidencia una demora, que afecta directamente al paciente, ya que muchas veces tienen otras interconsultas, y las pierden debido a la demora de atención. Se considera que es una constante en los diferentes centros de salud, la demanda de los servicios y la ineficiencia de los trabajadores conllevan que la percepción de los usuarios (pacientes) sea negativa, perjudicando la imagen global de las instituciones ya que son el primer contacto para sus respectivas atenciones.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Amaya y Mejía (2014) quienes determinaron que existe un atraso en el proceso asistencial, debido a los tiempos de espera por parte de los usuarios, los cuales son mayores a los tiempos de atención del médico y de los respectivos tratamientos, infiriéndose un abandono en la atención. Por su parte, Salazar, (2014) determinó que es necesaria la implementación de una unidad, para lograr disminuir el tiempo de espera total del sistema de atención en emergencia (sumatoria de la totalidad de los tiempos de espera) en promedio de un 43%.

Por lo anterior, se acepta la hipótesis específica 1: El nivel de la calidad de atención al paciente en el área de Admisión Integral es deficiente; ya que la percepción de los ítems evaluados evidencian que no se explica los trámites que deben seguir los pacientes, ponen en evidencia la preferencia de algunos usuarios, no respetando el orden de atención según la llegada; asimismo es una constante que la atención no es rápida por la demanda de pacientes y la falta de personal, adicionándose la obsolescencia de los sistemas de atención que no permite una búsqueda rápida de las historias. También el espacio donde se guardan las historias es reducido contándose con muchos archivadores, lo que no facilita la búsqueda.

En cuanto al segundo objetivo específico, identificar la percepción del paciente en la Atención Integral que se le ofrece en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura; partiendo del aporte del Dr. Avenis Donabedian (2014), la calidad de la atención es el encuentro paciente – proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente. También Cornejo, (2014) menciona que la “Calidad de atención es el nivel de excelencia que una institución ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela”. La calidad favorece a los usuarios (pacientes) a alcanzar óptimos resultados respecto a su salud, dentro de un ambiente con servicios excelentes. Los clientes presentan una valoración elevada de la calidad y se

encuentran en la búsqueda de proveedores que solamente satisfagan sus necesidades básicas, sino de aquellos que puedan superarlas.

Los resultados de la investigación, respecto a la “Atención Integral” en relación a si el profesional de salud realiza un examen físico completo y minucioso de su problema de salud, la percepción del 53.4% es que no le realizan un examen completo y minucioso. Respecto a si el profesional le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, el 51.9% lo percibe negativamente. Con relación a si comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud sobre el tratamiento a seguir, el 60.8% considera que no comprendió la explicación que le brindaron. Respecto a que si el diagnóstico que le dieron fue el más adecuado para resolver su problema de salud, las respuestas fueron: el 57.6% opina que no fue el más adecuado.

En cuanto a si es referido de manera inmediata a otro establecimiento de salud, el 69.1% de los pacientes se pronuncian de forma negativa. Con relación a los trámites de Referencia el 80.7% manifiesta que los trámites de Referencia no son rápidos. De los resultados se puede inferir que la evaluación que reciben los pacientes no es la más adecuada posible, quizá debido a que los profesionales de salud encargados de realizar los exámenes físicos, no administran adecuadamente los tiempos y realizan las evaluaciones de manera rápida; o por que los instrumentos necesarios para dicha evaluación no están en óptimas condiciones o simplemente no están disponibles.

Asimismo, se limitan a darles una receta con las indicaciones correspondientes; es más si se dan explicaciones no se utiliza un lenguaje entendible para el nivel del común de los pacientes; por lo que causa confusión o recurren a otras opiniones menos certeras, no llevando al 100% el tratamiento. Por otro lado, la demanda hospitalaria suele ser alta, por lo cual las referencias no suelen ser rápidas por falta de capacidad, y el paciente debe esperar varios días para su referencia.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Romero (2013), quien concluyó que aproximadamente ingresan 2000 pacientes diariamente al área de consulta externa, Según el análisis de Pareto, permite concluir que las causas de los factores críticos, se originan en un 55% debido a: falta de comunicación e información al usuario, organización en las diferentes áreas, falta de personal. Por lo que se deduce la necesidad de implementación de la técnica de 5 S's. Asimismo, Millones (2013) determinó que la

percepción del servicio según el cliente es diferente al servicio real brindado, debido a varias circunstancias y hechos que se desarrollan en la visita o recorrido de los clientes, por ende el trabajo de la calidad debe ser un proceso continuo y gestionado por todos los involucrados.

Oliver (2015) la satisfacción es un proceso evaluativo realizado por el cliente en función de un producto o servicio, considerando si el servicio o producto responde a sus expectativas o reales necesidades; la cual se influenciada por las características específicas del producto o servicio y la percepción de calidad, también influyen las respuestas emocionales. Grande (2015, p. 145) señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. Matemáticamente se puede describir de la siguiente manera:  $Satisfacción = Percepciones - Expectativas$ .

De acuerdo a los resultados anteriores se Acepta la Hipótesis específica 2: La percepción del paciente acerca de la calidad de Atención Integral es deficiente; ya que los usuarios consideran que no se realiza exámenes minuciosos, además consideran que el profesional no satisface al despejar dudas, ya que la mayoría de usuarios no comprenden las explicaciones; también consideran que el diagnóstico no es adecuado. Por otro lado señala que los trámites de referencia son muy lentos y obtener una referencia es tedioso. En este centro de salud no se cuenta con todas las especialidades requeridas por la demanda, por lo general la mayoría de los profesionales de salud optan por referenciarlos a otros nosocomios de mayor complejidad.

En relación al tercer objetivo, establecer la satisfacción del paciente respecto a los elementos tangibles en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, según Parasuraman, Zeithaml, y Berry (2014); el cliente empieza evaluando a cualquier empresa u organización a partir de su aspecto físico, en dicha evaluación el todo es fundamental desde la apariencia externa del local, y de sus empleados, la limpieza, el orden, y los equipos empelados para el proceso de atención. El método SERVQUAL compara el desempeño organizacional frente a las expectativas de los clientes, en función a la capacidad con que la organización o empresa administrar sus diversos tangibles.

Los resultados de la investigación; en relación a la dimensión “Elementos Tangibles” determino que si los ambientes del Centro de Salud están limpios y ordenados, el 66.5% opina de forma negativa. Con respecto a si los consultorios cuentan con equipos y materiales

necesarios para su atención, las respuestas fueron 71.4% opina desfavorablemente (no encuentran equipos y materiales). De los resultados se infiere que el Centro de Salud, no siempre se muestra adecuadamente limpio y en cuanto al orden es una constante ya sea al referirnos a la documentación de los pacientes y a los instrumentos o herramientas necesarias para brindar los servicios a los diferentes pacientes. De esto último, se constata que el Centro de Salud; no dispone de muchos equipos y materiales disponibles, en relación a los equipos la implementación es mínima por ende se recurre a referir a los pacientes, y en cuanto a los materiales muchas veces no se cuenta, por lo que los pacientes deben adquirirlos para poder recibir la atención, por ende la mala percepción de los pacientes ante estos hechos que ocurren muy a menudo, que ponen en riesgo la salud de los mismos.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Amaya y Mejía (2014) quienes determinaron que los usuarios tanto externos como internos señalan que infraestructura es inadecuada, iluminación deficiente, y las condiciones de higiene podrían afectar el bienestar de los usuarios de la Unidad de Emergencia, respecto a la calidad de atención. Asimismo, Salazar (2014) dentro de las conclusiones se determinó que la causa de mayor impacto en el servicio de atención, viene dada por la ausencia de recursos para ejecutar los diversos procedimientos del área de emergencia, la cual obtuvo un puntaje de 24 puntos, siendo considerada como la causa más relevante en el sistema de atención.

Refiriéndose a los resultados obtenidos, se Rechaza la hipótesis específica 3: La satisfacción del paciente respecto a los elementos tangibles en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es relativamente media; ya que los usuarios valoran negativamente los materiales y equipos del centro de salud; asimismo respecto a la limpieza y el orden; los usuarios no están debidamente satisfechos. En el centro de salud no se realizan mantenimientos planificados a las diferentes áreas, a pesar de encontrándose en condiciones no adecuadas para la atención. Asimismo, la falta de equipos no permite realizar mejores diagnósticos lo cual influye en la percepción del paciente que no se siente bien atendido por parte de los profesionales de salud.

Respecto al cuarto objetivo específico, determinar la satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, se parte definiendo que se considera como capacidad de respuesta; Parasuraman, Zeithaml, Berry (2014) señalan que en esta dimensión se ve reflejado en el compromiso de la institución en brindar sus servicios. Esto quiere decir la disposición o voluntad que debe estar presente en

los trabajadores en el momento de la prestación de un servicio. La capacidad de respuesta refleja además; si la organización se encuentra en condiciones óptimas para prestar el servicio.

Los resultados de la investigación determinaron respecto a la dimensión “Capacidad de respuesta”, que el 61.2% de los pacientes expresan que casi nunca o nunca logran comprender las explicaciones de los profesionales; en cuanto a si los trabajadores están dispuestos a ayudar a los pacientes, el 71,2% responde de manera negativa; respecto, a si la atención en caja o módulo de admisión es rápida; el 78.0% manifiesta que no es rápida. De lo anterior se infiere que los especialistas no utilizan un lenguaje comprensible para el nivel de conocimiento del paciente, asimismo es evidente la falta de disponibilidad de ayuda por parte del personal para orientar o brindar información a los pacientes; finalmente en las instituciones estatales existe demora en la atención, debido a la demanda o la ineficiencia de los trabajadores, y además la falta de recurso humano para la atención adecuada.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Chapilliquén (2013) quien concluye que los tiempos de espera en cola en el Área de Admisión, Consultorios Externos, Módulo del SIS y Apoyo al Diagnóstico y Farmacia; suelen reducir la capacidad de respuesta en todas las etapas de los procesos de atención, generando una percepción negativa del paciente sobre su atención médica.

A partir de los resultados anteriores se puede Aceptar la hipótesis específica 4: La satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es muy baja; ya que los usuarios o pacientes del centro de salud, consideran que no perciben la intención de ayuda por parte de los trabajadores, las explicaciones no son entendibles y sobre todo la atención es muy lenta, demorándose en la programación de citas, al no ser idónea genera un gran malestar en los pacientes, por ende su mala percepción.

Respecto al quinto objetivo específico, identificar la satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, se parte del aporte de Parasuraman, Zeithaml, Berry (2014) quienes señalan que la empatía se refiere a la capacidad que debe tener el trabajador, de sentirse identificado y experimentar las sensaciones de los usuarios o clientes como propios. Las organizaciones o empresas que

despliegan empatía en sus servicios, comprenden las necesidades de la mayoría de sus clientes o usuarios, procurando que el servicio sea en lo posible viable.

Los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión “Empatía”, al responder la pregunta sobre si el personal de consulta externa trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia, el 82,7% señala que nunca o casi nunca; asimismo, en cuanto a si el personal evidencia un espíritu servicial; 68.0% señala que el personal no lo demuestra. Se infiere que los trabajadores en instituciones de salud, por lo general no son empáticos, y se refleja en su trato, paciencia y amabilidad; debería fomentarse dicha cualidad considerando que los pacientes son personas, los trabajadores deben alardear su vocación de servicio, muy aparte de los conocimientos técnicos para atención al paciente.

Lo anterior se puede comparar con la investigación de Orosco (2013) quien en su diagnóstico situacional determino deficiencias en el sistema de atención al usuario, determinando la realización de capacitaciones sobre el personal referidas a técnicas a atención al usuario que permita el entendimiento de las necesidades, aumente su nivel de satisfacción e indicadores referidos a la calidad del servicio

De los resultados anteriores se puede Aceptar la hipótesis específica 5: La satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es relativamente baja; ya que los pacientes perciben un trato no adecuado en cuanto a la necesidad de contar con un personal empático que entienda y sosiegue la situación de emergencia o complicaciones de salud de su familiar o el mismo. Se requiere que el centro de salud brinde capacitaciones para fomentar el espíritu de servicio en las personas encargadas de brindarles información y orientación a los pacientes.

Respecto al sexto objetivo específico, determinar la satisfacción del paciente respecto de la seguridad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, se parte de la definición de la dimensión seguridad, explicada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (2014) señalando que se refiere a la habilidad y conocimiento que tenga la organización para ofrecer la mejor cortesía a sus usuarios o clientes, brindándoles seguridad en todas las transacciones que ellos realicen. La cortesía a su vez se refleja en la interacción que existe entre el cliente, el personal de la empresa y sus pertenencias, por ende debe caracterizarse por la amabilidad, consideración y educación, para con los bienes del cliente

Los resultados obtenidos de la dimensión “Seguridad”, determinaron en relación a si le explicaron con palabras fáciles su problema de salud, el 72.2% de los pacientes señalan que nunca o casi nunca; en relación a si los medicamentos suministrados alivian su problema, el 77,5% manifiesta que nunca o casi nunca; finalmente en cuanto a si el paciente tiene la seguridad que en el centro de salud, le solucionarían su problema el 65.5% se expresa de manera negativa. Se infiere, que los pacientes perciben la rapidez de atención por parte de los especialistas sin una revisión minuciosa, además a menudo no se explica debidamente el diagnóstico del paciente; asimismo consideran que los medicamentos no tienen gran efectividad ante su dolencia o enfermedad; finalmente en algunas situaciones suelen acudir a consultas particulares para solucionar su estado de salud.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Guanín (2015) llegó a la conclusión que en emergencia, el área de atención de enfermería, no registra adecuadamente los procesos que ejecutan, por lo que es evidente que la gestión de dicha área no es eficaz ni eficiente. El modelo propuesto de gestión permita tener bien claro los procesos que deben ejecutarse, y brindar conocimiento a todo el personal del área de emergencia, en el servicio de atención de enfermería del HG1; para que los pacientes tengan seguridad en los procesos del hospital.

Según los resultados obtenidos se puede Rechazar la hipótesis específica 6: La satisfacción del paciente respecto de la seguridad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es media; ya que la percepción mayoritaria por parte de los pacientes indica que la dimensión seguridad no es satisfactoria, basado principalmente en que no solucionan sus problemas de salud, debido a los medicamentos y ha diagnósticos no acertados; por lo que incurren en gastos de consultas externas. Se deduce que el centro de salud, no cuenta con especialistas para diagnosticar algunos casos particulares de los pacientes, de igual manera los medicamentos que se brindan son genéricos o paliativos, y en algunos casos se requiere medicamentos de laboratorio, por lo que algunos optan por adquirir en cadenas de farmacias o ir a consultas particulares.

Respecto al séptimo objetivo específico; establecer la satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, se parte del aporte teórico de Parasuraman, Zeithaml Berry (2014) quienes señalan que la fiabilidad se considerada como la dimensión más relevante en el Modelo SERVQUAL, ya que el servicio se vende primero, luego se produce y posteriormente se utiliza. Se debe considerar que el

servicio ofrecido por las personas es muy variable en relación a un servicio ofrecido por una máquina; los individuos encargados de brindar el servicio presentan diferentes caracteres entre sí, por lo que a pesar de ser un mismo servicio, la entrega puede variar y diferenciarse entre sí. La confiabilidad refiere que la organización o empresa tenga presente el cumplimiento de sus compromisos.

Los resultados obtenidos respecto a la dimensión “Fiabilidad”; según la pregunta que si se atiende con prontitud la consulta médica, el 85.8% están disconformes; en relación si en la farmacia del centro de salud encontró los medicamentos o insumos que le recetaron, el 30,9% señaló que casi nunca; en cuanto a si le resuelven su problema de salud, los resultados fueron: 55.0% está insatisfecho. Se deduce que la consulta médica no se da con prontitud, la farmacia brinda medicamentos genéricos y la gran mayoría percibe que el centro de salud no cuenta con especialistas, por lo que el profesional de salud, siempre suele referenciar a los pacientes.

Estos resultados se comparan con los alcanzados por Millones (2013) quien concluyó que los encargados del área deben estar informados y a su vez orientar a sus trabajadores respecto al servicio, pues no se le da la debida importancia, ya que se obtuvo una media de 3,78; además se reconoció los factores que deben ser atendidos con prioridad e implementarlos de recursos necesarios.

Partiendo de los resultados alcanzados, se Acepta la hipótesis específica 7: La satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es baja; ya que los pacientes no califican adecuadamente la dimensión fiabilidad, su percepción es negativa en cuanto a la rapidez de las consultas, los medicamentos otorgados en la farmacia y sobre la falta de especialistas y la espera de referencias a otro establecimiento de salud. Se aprecia que algunos de los personales de salud, no cumplen con la misión del centro de salud que es garantizar, y brindar una atención integral a los usuarios, respecto de su estado de salud.

Respecto al objetivo general, diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura; se parte del aporte de Carrasco (2015) quien señala que el proceso de atención se considera como el conjunto de actividades, actuaciones, decisiones y tareas que se ejecutan de manera consecutiva y manteniendo un orden para alcanzar un resultado

satisfactorio, en relación al requerimiento de los clientes que hacen uso del servicio. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud: “Redes integradas de servicios de salud basadas en la atención primaria de salud” (2015) menciona que los procesos de atención pretenden la satisfacción de las expectativas y necesidades de salud. En la atención está inmersa una calidad máxima en las diferentes fases del proceso de atención, donde se debe intentar alcanzar la mejor predisposición del personal de servicio de salud.

Los resultados globales obtenidos evidencian que la dimensión “Admisión integral”, el 57.4% de los pacientes se encuentra en desacuerdo. Con relación a la dimensión “Atención Integral”, se tiene un alto porcentaje, 62.25% en desacuerdo. La dimensión “elementos tangibles” se obtuvo como resultados que el 70.9% se muestra en desacuerdo. En relación a la dimensión “capacidad de respuesta” en promedio se obtuvo que un 70,2% indica estar inconforme. En cuanto a la dimensión “empatía” en promedio se obtuvo que el 75.4%, se muestran insatisfechos. Respecto a la dimensión “seguridad” en promedio se obtuvo que el 71.7%, se muestran insatisfechos. En cuanto a la dimensión “fiabilidad” en promedio se obtuvo que el 57.2%, se muestran insatisfechos.

Estos resultados encontrados se puede comparar con los obtenidos por Pintado y Rodríguez (2014) quienes concluyeron que existe la necesidad de mejoramiento se encuentra en los procesos; ya que la mayoría de clientes manifiestan la ausencia de tecnología que brinde apoyo en la atención al cliente, además de dificultades en los servicios que se brindan vía telefónica, donde los clientes evidencian incomodidades. Evidenciando una inadecuada organización en la atención de los clientes

Para finalizar se puede partir del aporte de Llinás (2014) quien indica que en hospitales o establecimientos de servicios públicos, el usuario que visita la institución es la parte primordial para el funcionamiento eficiente de los mismos. Es considerable mencionar que la atención al cliente es de suma importancia para la población, siendo ésta prioritaria ya que no cuentan con las condiciones económicas necesarias para asistir a instituciones privadas de salud.

También en relación a los individuos, Donabedian (2015) señala que no solamente se es proveedor de satisfacción, tal vez porque los pacientes no se encuentran capacitados para discernir entre una atención buena o mala atención. Por lo cual, los profesionales de la

salud poseen una mayor responsabilidad: la de actuar en nombre de los pacientes, sirviendo a sus intereses de la forma más idónea posible.

Por lo que, se Acepta la hipótesis general: La propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura está basada en desarrollar mejores estrategias de atención; ya que tanto la Admisión y Atención integral no son valoradas positivamente por los pacientes y pasa lo mismo con los factores de satisfacción en cuanto a los elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad. Se infiere que se deben desarrollar estrategias en cuanto a la información y orientación de los pacientes, asimismo solicitar a DIRESA, mayor cantidad de especialistas y mayor compromiso para los profesionales de salud; finalmente se necesita incrementar la satisfacción del usuario en los diferentes aspectos evaluados mediante estrategias de calidad y atención al cliente.

## **4.2. PROPUESTA**

### **4.2.1. Introducción**

El Centro de Salud I-4 Los Algarrobos de Piura, cuenta con cerca de 80 trabajadores establecidos en la diferentes áreas y/o consultorios, asimismo tiene 45 años de funcionamiento; por lo cual su infraestructura es antigua y en la actualidad cuenta con muchos equipos obsoletos. Está situación es muy alarmante; ya que debe asistir a 28 urbanizaciones y 29 asentamientos humanos, alrededor de 70,000 usuarios.

Actualmente se está a la espera de la realización del Proyecto Estratégico de Mejoramiento de servicios del establecimiento de salud; que a la fecha no se concreta y debido al niño costero el proyecto se paralizó debido a otras prioridades; pero en el seguimiento, se observa que aún se siguen levantando observaciones al expediente técnico.

En definitiva, debido a las condiciones de infraestructura es notorio que la admisión y atención integral no se realiza adecuadamente, hay un hacinamiento en las diferentes áreas, equipos obsoletos en el depósito y no cuenta con suficiente recurso humano para la población de pacientes que se atiende en el Centro de Salud.

Los diversos consultorios no reúnen las condiciones necesarias para la atención, considerando los distintos casos de importancia, de los pacientes, tanto los demás pacientes como los profesionales de salud están expuestos a contagio, por lo que es un riesgo latente.

Por ende es relevante el diseño de la propuesta que permita la mejora en la atención, mientras se espera que el proyecto de 33 millones de soles se reactive, para poder contar con una infraestructura de 3 pisos, un sistema digitalizado, incluyendo áreas para especialidades, áreas para sala de partos, entre otros.

### **4.2.2. Objetivos de las estrategias o propuestas**

#### **4.2.1 Objetivo general**

Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura

#### **4.2.2 Objetivos Específicos**

- Proponer el mejoramiento de infraestructura del centro de salud.

- Generar conocimiento de normatividad vigente y sus aplicaciones en el centro de salud.
- Realizar un adecuado equipamiento a las diferentes áreas y capacitar al personal competente.
- Desarrollar estrategias de calidad de servicio mediante capacitaciones y talleres.

#### **4.2.3. Justificación**

La propuesta de mejora de los procesos de atención en el centro de salud I-4 Los Algarrobos, se fundamenta en la situación actual en relación a infraestructura, equipos, y personal insuficiente para la admisión y atención integral a los pacientes SIS.

Si la percepción de los usuarios para con las instituciones públicas es deficiente, en el Centro de Salud, la situación es alarmante. Ya que no se han realizado modificaciones a su infraestructura física, no se han realizado mantenimientos ni inversión en los equipos. Y se evidencia la falta de personal para la magnitud de la demanda de pacientes o usuarios.

La razón fundamental de diseñar estas estrategias es para que de manera eficiente, el personal pueda atender satisfactoriamente a los usuarios respecto a oportunidad, suficiencia y calidad. Mientras, se espera el proyecto de mejoramiento; se deben garantizar la misión de los establecimientos de salud, que es brindarle una adecuada atención integral al paciente.

#### 4.4. Análisis FODA

<b>FODA DEL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	1. Personal con experiencia 2. Recursos financieros suficientes 3. Ubicación estratégica 4. Sistemas de registro implementados	1. Escasez de personal 2. Incapacidad de gestión de directivos 3. Infraestructura, equipos inadecuados 4. No existen medios de capacitación
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>OBJETIVOS FO</b>	<b>OBJETIVOS DO</b>
1. Capacitación técnica al personal en DIRESA 2. Apoyo de financiamiento de actividades por DIRESA 3. Apoyo cooperante del S.I.S 4. Proyecto de implementación de herramientas informáticas para la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejorar la infraestructura del centro de salud</li> <li>➤ Clasificar las atenciones por prioridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación de equipos priorizados</li> <li>➤ Capacitar al personal</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>OBJETIVOS FA</b>	<b>OBJETIVOS DA</b>
1. Progresivo recorte presupuestal para la realización de los programas locales. 2. Comunicación intersectorial 3. Cambio de directivos regionales 4. Limitado presupuesto para invertir 5. Crecimiento de demanda del sector poblacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar o remodelación de nuevas áreas de atención</li> <li>➤ Conocimiento de normatividad vigente y sus aplicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejorar la calidad de servicio en el centro</li> <li>➤ Requerimiento de periodos de mediano plazo para los directivos</li> </ul>

#### **4.5. Análisis del entorno competitivo**

##### **a. Rivalidad entre empresas establecidas:**

El centro de salud I-4 Los Algarrobos, no cuenta con competencia directa; ya que no existen establecimientos de salud cercanos ya sea público o privado. Además el servicio que se brinda es gratuito, si el paciente acude a un establecimiento privado debe cancelar su consulta

##### **b. Amenaza de productos y/o servicios sustitutos:**

En cuanto a los servicios sustitutos, se consideran las consultas que realizan algunas veces a los boticarios o en las farmacias aledañas pero no es una buena praxis, ya que el médico debe ser la persona indicada en generar un diagnóstico.

En cuanto a los productos sustitutos se tiene en cuenta los medicamentos que ofrecen las farmacias y boticas, por lo cual se considera una amenaza alta, siempre y cuando el paciente cuente con suficientes recursos económicos.

##### **c. Riesgo de entrada de nuevos competidores:**

En el sector salud, es un negocio rentable; es posible que se instalen consultorios o centro de análisis; pero hasta la actualidad no se evidencia ingreso de competidores, quizá por el nivel socioeconómico del sector y que el centro de salud, brinda servicios gratuitos. Por ende se considera un riesgo bajo.

##### **d. Poder de negociación con los proveedores:**

Al centro de salud I-4 Los Algarrobos, sus insumos o equipamientos provienen de DIRESA Piura, ellos son los que adquieren para posteriormente abastecer a los diferentes establecimientos de salud pública. Se puede decir que el poder de negociación de los proveedores no existe.

#### **e. Poder de negociación de clientes:**

El poder de negociación de los clientes es bajo, ya que no existen más establecimientos de salud cercanos para poder elegir por precio o calidad de servicio, además el servicio es gratuito.

#### **4.6. Mercado meta**

La propuesta está dirigida todos los adscritos al Centro de Salud Los Algarrobos I-4. La población según el MINSA, (2017) adscrita a este Centro de Salud es de 79162 usuarios, pertenecientes a 29 asentamientos y 28 urbanizaciones, y además a los habitantes de 10 caseríos ubicados en la margen derecha del río, como Los Ejidos, Curumuy, La Mariposa, El Cerezal, La Palma, entre otros.

#### **4.7. Estrategias de cultura organizacional.**

##### **Estrategias FO: Mejorar la infraestructura del centro de salud**

Se pretende realizar esta estrategia, para que el centro de salud cuente con instalaciones idóneas para la atención de las diferentes áreas.

##### **b. Tácticas**

- Mantenimientos de la infraestructura física
- Remodelación de áreas de especialidades
- Mejoramientos de servicios (agua y luz)

##### **c. Programa estratégico**

- Distribución adecuada de áreas de atención
- Tarrajeo y pintado de áreas de especialidades
- Refacciones de sistemas eléctricos y de agua potable

##### **d. Responsable**

Gerente del CLAS

**e. Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Distribución adecuada de áreas de atención																								
Tarrajeo y pintado de áreas de especialidades																								
Refacciones de sistemas eléctricos y de agua potable																								

**f. Presupuesto**

ACTIVIDADES	COSTO
Distribución adecuada de áreas de atención	S/. 1000.00
Tarrajeo y pintado de áreas de especialidades	S/. 3000.00
Refacciones de sistemas eléctricos y de agua potable	S/. 500.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 4500.00</b>

## **Estrategias FA: Conocimiento de normatividad vigente y sus aplicaciones**

### **a. Descripción de la estrategia**

Se pretende realizar esta estrategia, para generar conocimientos en los trabajadores del centro de salud, sobre sus funciones, la normatividad las aplicaciones y la administración pública.

### **b. Tácticas**

- Generar conocimiento sobre normativas de establecimientos de salud
- Determinar funciones y procedimientos del personal

### **c. Programa estratégico**

- Capacitación a todo el personal del establecimiento de salud los algarrobos, se actualice en toda la normatividad vigente referente al control de Asistencia y permanencia del personal de salud
- Capacitación a todo el personal del establecimiento de salud los algarrobos, maneje adecuadamente los conceptos básicos de la administración pública.
- Modificación de manuales de políticas y procedimientos del establecimiento

### **d. Responsable**

Gerente del CLAS

### **e. Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Capacitación normatividad																										
Capacitación administración pública																										
Manual de procedimientos y políticas																										

## f. Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
CARPETA DEL PARTICIPANTE	UNIDAD	40	10.00	400.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	40	5.00	200.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	40	20.00	800.00
TOTAL				1400.00

ACTIVIDADES	COSTO - 2 meses
Capacitación normatividad	S/. 400.00
Capacitación administración pública	S/. 400.00
Manual de procedimientos y políticas	S/. 400.00
TOTAL	S/. 2600.00

### Estrategias DO: Implementación de equipos priorizados

#### a. Descripción de la estrategia

Se pretende realizar esta estrategia, ya que se requiere equipos para brindar una adecuada atención a los pacientes, desde las acciones de triaje hasta las operaciones que se realizan en este centro de salud.

#### b. Tácticas

- Equipamiento en quirófano
- Equipamiento en sala de operaciones
- Equipamiento del área de neonatos

#### c. Programa estratégico

- Adquirir una lámpara cialitica
- Adquirir una camilla ginecológica
- Adquirir nebulizador

#### d. Responsable

Gerente y directivo del CLAS

### e. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Lámpara cialitica																												
Camilla ginecológica																												
Nebulizador																												

### f. Presupuesto

ACTIVIDADES	COSTO
Lámpara cialitica	S/. 2000.00
Camilla ginecológica	S/. 500.00
Nebulizador	S/. 200.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2700.00</b>

### Estrategias DA: Mejorar la calidad de servicio

#### a. Descripción de la estrategia

Se pretende realizar esta estrategia, para actualizar los sistemas de información en el área de admisión, los registros en el área de farmacia para los medicamentos, fomentar la atención al paciente fortaleciendo el espíritu de servicio y así brindar un mayor interés de los trabajadores en solucionar los problemas de los usuarios alcanzado así la mejora de la imagen del centro de salud.

#### b. Tácticas

- Actualizar los sistemas de admisión y farmacia
- Mejorar las relaciones con los usuarios del centro de salud
- Fomentar el espíritu de servicio en los profesionales de salud
- Mejorar la imagen del centro de salud

**c. Programa estratégico**

- Implementar un software para almacenamiento de datos en admisión
- Implementar un software para manejo logístico en farmacia
- Taller “Ponte en mi lugar” fomentando el trato humanizado hacia los usuarios
- Realizar Campañas de salud para niños y adultos mayores

**d. Responsable**

Gerente y directivo del CLAS

**e. Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Software admisión																								
Software en farmacia																								
Taller de trato humanizado																								
Campaña de salud																								

**f. Presupuesto**

ACTIVIDADES	COSTO
Software admisión	S/. 1500.00
Software en farmacia	S/. 1500.00
Taller de trato humanizado	S/. 400.00
Campaña de salud	S/. 1000.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 4400.00</b>

**PRESUPUESTO TOTAL**

ESTRATEGIAS	TOTAL
Mejorar la infraestructura del centro de salud	S/. 4,500.00
Conocimiento de normatividad vigente y sus aplicaciones	S/. 2,600.00
Implementación de equipos priorizados	S/. 2,700.00
Mejorar la calidad de servicio	S/. 4,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 14,200.00</b>

#### **4.8. Viabilidad**

Las estrategias planteadas anteriormente permitirán a través de una propuesta de mejora en los procesos de atención a corto, mediano y largo plazo incrementar la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos de Piura.

El presente proyecto de investigación es viable pues los recursos financieros que se utilizarán son accesibles y ello se logra mediante una gestión adecuada de parte de la Dirección Regional de Salud Piura (DIRESA) la cual es una institución que brinda salud pública a nivel regional garantizando el pleno derecho del acceso a la salud de la población con calidad y eficiencia atención de salud en todos los niveles la cual depende directamente de los recursos asignados y transferidos del MINSA

. Es necesario que todos los que están involucrados participen y sobre todo muestren interés, ya que la gestión adecuada y el compromiso tanto de la organización como de los colaboradores permitirán la realización de dicha propuesta.

#### **4.9. Mecanismo de control**

Para comprobar que la propuesta de mejora en los procesos de atención este encaminada a generar la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos de Piura, es necesario compararlos con los resultados que se esperan con la realidad actual. Esto se llevará a cabo mediante los siguientes indicadores:

- Nivel de satisfacción del usuario
- Nivel de Infraestructura
- Nivel de desempeño profesional
- Nivel de calidad de atención
- Nivel de capacidad de respuesta
- Nivel de gestión directivos.

#### **4.10. Evaluación costo - efectividad**

La puesta en marcha de las estrategias planteadas que llevan a mejora en los procesos de atención requiere de una inversión de S/. 14,200.00 soles, la que se verá influenciada por los acuerdos de gestión firmados por el Ministerio de Salud (MINSA) y la Dirección Regional de Salud Piura (DIRESA), a través de los que se establece las mejorías en la prestación de los servicios de salud y las coberturas de atenciones. Las estrategias planteadas en el proyecto de investigación tendrán un beneficio a corto, mediano y largo plazo.

El impacto que se logrará será directo hacia los trabajadores del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos de Piura quienes serán eficientes, eficaces conllevando a un fortalecimiento de la calidad de servicio. Debido a eso se mejorará los procesos de atención y los mayores beneficiados serán los usuarios que se atienden en este Centro de salud por lo cual estarán satisfechos con el servicio que aquí se les brinda.

## V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al primer objetivo específico relacionado a la dimensión admisión integral, presenta una percepción negativa por parte de los usuarios del centro de salud; ya que consideran que existe falta de información y orientación; existen preferencias en la atención, no respetando el orden, y consideran una atención lenta; además consideran ser una constante en los diferentes centros de salud a nivel regional.
2. De acuerdo al segundo objetivo específico relacionado a la dimensión atención integral, los pacientes la califican de manera negativa; debido a que los profesionales de salud encargados de realizar los exámenes físicos, no administran adecuadamente los tiempos y realizan las evaluaciones de manera rápida; o por que los instrumentos necesarios para dicha evaluación no están en óptimas condiciones o simplemente no están disponibles.
3. De acuerdo al tercer objetivo específico relacionado a la dimensión elementos tangibles la percepción es baja; ya que en el Centro de Salud; no se dispone de muchos equipos y materiales disponibles, en relación a los equipos la implementación es mínima o son obsoletos por ende se recurre a referir a los pacientes, y en cuanto a los materiales muchas veces no se cuenta, por lo que los pacientes deben adquirirlos para poder recibir la atención, por ende la mala percepción de los pacientes ante estos hechos que ocurren muy a menudo, que ponen en riesgo la salud de los mismos.
4. De acuerdo al cuarto objetivo específico relacionado a la dimensión capacidad de respuesta la percepción del usuario es negativa, debido a que en el centro de salud, existe demora en la atención, debido a la demanda o la ineficiencia de los trabajadores, y además la falta de recurso humano para la atención adecuada. Complementándose con que los profesionales de salud no utilizan un lenguaje comprensible para el nivel de conocimiento del paciente, asimismo es evidente la falta de disponibilidad de ayuda.

5. De acuerdo al quinto objetivo específico relacionado a la dimensión Empatía, se percibe baja por parte de los usuarios; ya que los trabajadores en instituciones de salud, por lo general no son empáticos, y se refleja en su trato, paciencia y amabilidad; debería fomentarse dicha cualidad considerando que los pacientes son personas, los trabajadores deben alardear su vocación de servicio, muy aparte de los conocimientos técnicos para atención al paciente.
6. De acuerdo al sexto objetivo específico relacionado a la dimensión seguridad, los pacientes están en desacuerdo con dicho aspecto; debido a que los pacientes perciben la rapidez de atención por parte de los especialistas sin una revisión minuciosa, además a menudo no se explica debidamente el diagnóstico del paciente; asimismo consideran que los medicamentos no tienen gran efectividad ante su dolencia o enfermedad; finalmente en algunas situaciones suelen acudir a consultas particulares para solucionar su estado de salud.
7. De acuerdo al sexto objetivo específico relacionado a la dimensión fiabilidad, los pacientes no la califican adecuadamente, básicamente porque la consulta médica no se da con prontitud, la farmacia brinda medicamentos genéricos y la gran mayoría percibe que el centro de salud no cuenta con especialistas, por lo que el profesional de salud, siempre suele referenciar a los pacientes.
8. De acuerdo al objetivo general, respecto a la propuesta de mejora que tanto la dimensión admisión general y atención integral deben ser fortalecidas, ya que los usuarios no están de acuerdo. Respecto a la dimensión elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad; los usuarios en su mayoría se muestran inconformes o insatisfechos; mientras que aproximadamente la mitad de usuarios se muestran insatisfechos con la dimensión fiabilidad del centro de salud.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Sugiero en relación a la admisión general, mejorar los registros de admisión de los usuarios, además capacitar al personal para brindar adecuadamente información y orientación al paciente de los diferentes procesos de atención que deben seguir; respetar el orden de atención para no generar incomodidades en los pacientes.
2. Establecer la programación de mantenimientos periódicos a los equipos y materiales del área de atención, para realizar adecuados diagnósticos ya que los instrumentos o insumos necesarios no están disponibles o no están en óptimas condiciones.
3. Recomiendo realizar mantenimientos de la infraestructura física, remodelarlas áreas de especialidades neonatal y adulto mayor con prioridad; mejoramiento de las instalaciones de los servicios (agua y luz), asimismo invertir en diferentes equipos para sala de Obstetricia.
4. Sugiero agilizar los procedimientos de atención relacionadas a los pacientes, mejorando las interrelaciones y la percepción de la imagen del centro de salud; asimismo solicitar a la Dirección Regional de Salud, mayor cantidad de personal capacitado para las diferentes áreas de servicio que se le requiera.
5. Recomiendo la realización de capacitaciones mediante talleres y cursos para el personal, en relación al trato, paciencia y amabilidad. Fomentar la vocación de servicio en el personal de salud para mejorar la percepción del paciente y la imagen del centro.
6. Sugiero que el personal de salud, debe realizar evaluaciones y diagnósticos minuciosos de manera eficiente, para que el paciente quede satisfecho. Además se debe tratar de contar con disponibilidad de medicina, en el área de farmacia para que los pacientes puedan seguir con el tratamiento otorgado y se obtengan resultados positivos.

7. Recomiendo solicitar a la Dirección Regional de Salud, contar con profesionales de salud especialistas en las áreas más demandadas por los usuarios del centro de salud; en caso de medicina general, control de niño sano y obstetricia.
  
8. Sugiero aplicar las estrategias propuestas para lograr mejorar los procesos de atención integral para los pacientes, mediante las capacitaciones, inversiones, y requerimiento de personal, cuya finalidad es mejorar la percepción de los pacientes y su grado de satisfacción; por ende la imagen del centro de salud

## REFERENCIAS

- Amaya y Mejía. (2014). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional Nueva Guadalupe*". Universidad de El Salvador – El Salvador. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5400/Brice%C3%B1o\\_AMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5400/Brice%C3%B1o_AMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Biblioteca de OPS/OMS (2014). - *Catalogación. Redes Integradas de servicios de salud: el desafío de los hospitales*. Perú.
- Carrasco J. (2015). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile, Ed. Evolución S. A.
- Chapilliquén. (2013). *Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta*. Universidad de Piura
- Cibertec. *Servicio al cliente.: Derechos de editor reservados: universidad peruana de ciencias aplicadas SAC*. Lima, Perú
- Cornejo R. (2014) *Calidad Total*. Ed. Gráfica Ricalde. México
- Donabedian, Avedis. (2014) *Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad en Atención a la Salud*. Instituto Nacional de Salud Pública.
- Grande, I. (2015) *Marketing de los Servicios*. Tercera Edición. ESIC Editorial. España.
- Guanín. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar*. Escuela Politécnica Nacional. Cuenca-Ecuador
- Diario el Comercio. (2014) */lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343*
- Llinás A. (2014) *Manual de auditoría y gestión de calidad en salud: El modelo Plecoser*. Barranquilla. Universidad Simón Bolívar.
- Millones. (2013) *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Universidad de Piura

- Ministerio de Salud (MINSA). (2015). *Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud.* Lima-Perú.
- Ministerio de Salud (MINSA). (2014). *Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados.* Lima - Perú
- Ministerio de Salud (MINSA). (2015). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud.* Lima - Perú
- Ministerio de Salud (MINSA). (2014). *Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2014/Minsa.*
- Oliver R. (2015) *Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo.* Perú. Editorial San Marcos.
- Orosco. (2013). *Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo.* Universidad Privada del Norte.
- Pintado y Rodríguez. (2014) en su investigación denominada ``Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan S.A en la ciudad de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Romero. (2013). *Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital.* Escuela Superior Politécnica del Litoral de Ecuador. Guayaquil- Ecuador
- Salazar, (2014) *Diagnóstico y mejora para el servicio de atención en el área de Emergencias de un hospital pública.* Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú.

# **ANEXOS**



**Anexo 1: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos**

**Cuestionario sobre propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura –2018.**

**Presentación:**

Cordiales saludos, la presente encuesta es para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible ya que tiene como finalidad recaudar información necesaria que servirá de soporte a la investigación titulada “Mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura –2018.

MUCHAS GRACIAS

I.- INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X), la alternativa que crea más conveniente teniendo en cuenta las siguientes escalas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
---------	--------------	---------	------------	-------

PROCESOS DE ATENCIÓN						
N°	DIMENSIÓN:ADMISIÓN INTEGRAL	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1	El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención.					
2	La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
3	La atención en el módulo del SIS es rápida.					

	<b>DIMENSIÓN: ATENCIÓN INTEGRAL</b>	<b>Siempre (5)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
	<b>EVALUACIÓN DEL PACIENTE</b>					
4	El profesional de salud le realizó un examen físico completo y minucioso de su problema de salud.					
5	El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
6	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
	<b>DIAGNOSTICO DEL PACIENTE</b>					
7	El diagnostico que le brindó el profesional de salud en este Centro de Salud fue el más adecuado para resolver su problema de salud.					
8	Es referido inmediatamente a otro Centro de Salud					
9	Los tramites de Referencia son rápidos					

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Siempre (5)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
10	Los ambientes del Centro de Salud están limpios y ordenados					
11	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
	<b>DIMENSIÓN:CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
12	Usted comprendió la explicación que el profesional le brinda.					
13	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus pacientes					
14	La atención en caja o el módulo de admisión es rápida					
	<b>DIMENSIÓN:EMPATÍA</b>					
15	El personal de consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
16	El personal le mostró un espíritu servicial.					
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
17	Le explicaron con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud.					
18	Los medicamentos que le suministraron alivian su problema de salud.					
19	Usted tiene la seguridad que aquí le van a solucionar su problema de salud.					
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
20	Se atendió con prontitud su consulta médica.					
21	Halló en Farmacia los medicamentos e insumos que el profesional le receta.					
22	Le resolvieron su problema de salud en este Centro.					

## **Anexo 2. Guía de entrevista a Gerente del Centro de Salud**



### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FECHA: 14 de mayo del 2018**

Aplicado a:

**Dra. MARY CHUMACERO AGUILAR**

Cargo:

**GERENTE DE CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS**

Institución:

**CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS**

### **PREGUNTAS:**

1. **¿COMO EVALUA USTED LA CALIDAD DE ATENCION CUANDO LLEGA UN PACIENTE AL AREA DE ADMISION INTEGRAL?**

La calidad de atención en el área de Admisión es regular, considerando que esta se relaciona con la insatisfacción del usuario:

- Largas colas
- No hay áreas de orientación al paciente
- Demora en la atención
- Perdidas de historias clínicas
- Falta de personal
- Equipos y sistema de admisión antiguos

2. ¿CREE USTED QUE LOS PACIENTES QUE SON ATENDIDOS POR LOS PROFESIONALES DE SALUD ESTAN RECIBIENDO UNA BUENA ATENCION?

Opino que sí, considerando las continuas capacitaciones que se brindan al personal de salud de nuestro ámbito jurisdiccional y considerando que el primer nivel de atención son actividades netamente de prevención, promoción, recuperación y cuidados paliativos, basados en la persona, familia y comunidad.

3. ¿CUAL ES EL DEFICIT DE EQUIPAMIENTO E INSUMOS ACTUAL DEL CENTRO DE SALUD?

Actualmente en este centro de salud tenemos déficit en recursos humanos, déficit de equipamiento los que paulatinamente se está reduciendo esa brecha con el financiamiento del Plan de Reposición de equipos que anualmente es financiado por el Ministerio de Economía y Finanzas en coordinación con el Ministerio de Salud.

4. ¿CUALES SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE LA DEMORA DE ATENCION EN LOS SERVICIOS?

Los principales motivos de demora en la atención son los siguientes:

- Unidades móviles no operativas que dificulta el traslado inmediato de pacientes que requieren una atención especializada en otro Establecimiento de Salud con mayor complejidad.
- Exámenes de los servicios intermedios (laboratorio, diagnostico, etc.) no oportunos por falta de insumos, equipos o recursos humanos.
- Falta de una buena infraestructura, ya que hay áreas que están a punto de caerse por el mal estado de estas que ponen en riesgo la integridad física de los usuarios y personal de salud.
- Falta de recursos humanos especializados.

5. ¿CREE USTED QUE LOS TRABAJDORES DE ESTE CENTRO DE SALUD BRINDAN AMABLEMENTE A LOS USUARIOS UNA ADECUADA ATENCION?

Bueno tengo entendido que los trabajadores están haciendo bien su trabajo y brindan amablemente a los usuarios una adecuada atención aunque siempre hay quejas como cualquier Centro de Salud.

6. ¿CREE USTED QUE LOS PACIENTES DE ESTE CENTRO DE SALUD TIENEN LA SEGURIDAD QUE AQUÍ LE VAN A SOLUCIONAR SU PROBLEMA DE SALUD?

Opino que sí, ya que muchos usuarios tienen seguridad en los profesionales de salud que trabajan aquí, y muchas veces no aceptan ser trasladados a otros establecimientos de salud.

7. ¿CREE USTED QUE LOS PACIENTES DE ESTE CENTRO DE SALUD CONFIAN EN LAS ATENCIONES DE CADA SERVIDOR DE SALUD?

Considero que sí, ya que existe una buena confianza hacia los profesionales de salud de este establecimiento, siendo muchos de estos servidores los que conocen muy de cerca la problemática de esta jurisdicción por los años de servicio que vienen brindando a la población.

### Anexo 3. Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Los Algarrobos en la ciudad de Piura-2018	<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué propuesta de mejora en los procesos de atención es necesaria para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el nivel de calidad de atención que se le brinda al paciente en el área de Admisión Integral en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Ha: La propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura está basada en desarrollar mejores estrategias de atención.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>H1: El nivel de la calidad de</p>	<p>En general el estudio a realizarse, será del tipo descriptivo, debido a que se pretende analizar una “Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobo Piura-2018”.</p>

	<p>1. a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención al paciente en el área de Admisión Integral?</p> <p>2. ¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la Atención Integral que se le ofrece en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?</p>	<p>2. Identificar la percepción del paciente en la Atención Integral que se le ofrece en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura – año 2018.</p> <p>3. Establecer la satisfacción del paciente respecto a los elementos tangibles en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018</p> <p>4. Determinar la satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018</p>	<p>atención al paciente en el área de Admisión Integral es deficiente.</p> <p>H2: La percepción del paciente acerca de la calidad de Atención Integral es deficiente.</p> <p>H3: La satisfacción del paciente respecto a los elementos tangibles en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, es relativamente media</p>	<p>Es No experimental porque se estudia el problema y se analiza sin recurrir a laboratorio.</p> <p>La muestra será de 191 pacientes.</p> <p>Se desarrollará a través de la técnica la encuesta y el instrumento será el cuestionario.</p> <p>El método de análisis será inferencial deductivo.</p>
--	---	--	---	---

	<p>3. ¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la Atención Integral que se le ofrece en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, 2018?</p> <p>4.- ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de SaludI-4 Los</p>	<p>5. Identificar la satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, 2018</p> <p>6. Determinar la satisfacción del paciente respecto de la seguridad en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, 2018</p> <p>7. Establecer la satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, 2018</p>	<p>H4: La satisfacción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, es muy baja.</p> <p>H5: La satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, es relativamente baja.</p> <p>H6: La satisfacción del paciente respecto de la</p>	
--	--	--	--	--

	<p>Algarrobos Piura, 2018?</p> <p>5.- ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto de la empatía en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, 2018?</p> <p>6.- ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto de la seguridad en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, 2018?</p>		<p>seguridad en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, es media.</p> <p>H7:La satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de SaludI-4 Los Algarrobos Piura, es baja</p>	
--	--	--	---	--

	7.- ¿Cuál es la satisfacción del paciente respecto de la fiabilidad en el Centro de Salud-4 Los Algarrobos Piura, 2018?			
--	---	--	--	--

## Anexo 4. Confiabilidad y Validaciones

### Informe 06-2018-1-RAAJ OI-UCV-Piura

#### OFICINA DE INVESTIGACIÓN UCV PIURA

#### Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del alfa de cronbah

Estudiante: CALLE LOPEZ, OMAR ANIBAL

Escuela Académica de Administración

Docente a tiempo completo

Oficina de Investigación

MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ – COESPE N° 507

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: "PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS PIURA -2018"

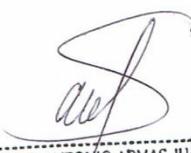
- El estudiante desarrollo 22 preguntas en el **instrumento**, para aplicar a los usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos, con el objetivo de **medir el nivel de satisfacción de sus necesidades y servicios que se les brinda a los usuarios**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que se definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto el existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **alfa de cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elementos
95,2	22

Se debe mencionar que el coeficiente **alfa de cronbach** tiene una **confiabilidad excelente** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD EXCELENTE, es decir el instrumento se puede utilizar.**

  
RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ  
ING. EN ESTADISTICA  
COESPE 507



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Doctora en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 N° ANR: ....., de profesión LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 Desempeñándome actualmente como DOCENTE EN U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: **Cuestionario**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Abril del Dos mil Dieciocho.

*M. R. Palacios de Briceño*  
 Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño  
 Dra. en Ciencias Administrativas  
 CLAD N° 05103

Dra. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO  
 DNI : 02845588  
 Especialidad : LIC. EN AD.  
 E-mail : mercedelr@yahoo.es

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS PIURA - 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															76						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														80							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		91			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		95			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		95			





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Dr.  
en Ciencias Administrativas  
N° ANR: A202528 de profesión lic. en ciencias administrativas  
Desempeñándome actualmente como Docente U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: **Cuestionario**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Abril del Dos mil Dieciocho.

Dr. :  
DNI :  
Especialidad :  
E-mail :

Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843  
02842237  
fcastillo30@hotmail.com

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS PIURA - 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				80	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				80	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				80	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				80	





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, César Vilela Calle con DNI N° 02612171 Magister en Administración y Dirección de Empresas  
 N° ANR: ....., de profesión Ingeniero Industrial

Desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: **Cuestionario**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Abril del Dos mil Dieciocho.

Mgtr. : César Vilela Calle  
 DNI : 02612171  
 Especialidad : Ing. Industrial  
 E-mail : cvilelac@ucvvirtual.edu.pe



**Cesar Vilela Calle**  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP. 52627

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS PIURA - 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																76					



## Anexo 5. Acta de Aprobación Originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 02-03-2020 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

Yo, Freddy Wiliam Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS PIURA - 2018”**

Del estudiante **CALLE LOPEZ OMAR ANIBAL** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 02 de Marzo del 2020



  
.....  
Dr. Freddy Wiliam Castillo Palacios  
DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Anexo 6. Acta de Turnitin

Fecha de entrega: 02-mar-2020 02:05p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1267849542

Nombre del archivo: Calle\_O.docx (160.75K)

Total de palabras: 17131

Total de caracteres: 91114

Tesis			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
25%	15%	0%	24%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	15%	
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%	
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%	
4	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%	
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%	
6	Submitted to Universidad de San Martin de Porres	<1%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura -2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Omar Anibal Calle Lopez (ORCID: 0000-0002-8202-6970)

ASESOR:

Dr. Freddy Castillo Palacios (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERU  
2019

*Dr. Freddy Castillo Palacios*



## Anexo 7. Acta de Autorización de Publicación de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

CALLE LOPEZ, OMAR ANIBAL

D.N.I. : 46112894

Domicilio : Jr. Puno N° 697 - CHULUCANAS

Teléfono : Fijo : 073- 292478 Móvil 945886165.

E-mail : omarcalle\_35@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CALLE LOPEZ, OMAR ANIBAL

Título de la tesis:

"Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura - 2018"

Año de publicación : 2018

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 05/07/2019



## Anexo 8. Acta de la Versión Final del Trabajo de Investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CALLE LOPEZ OMAR ANIBAL

INFORME TÍTULADO:

“PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 LOS ALGARROBOS PIURA - 2018” PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 24/05/2019

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
*Nelida Rodríguez de Peña*  
D<sup>CA</sup> NELIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA  
Directora de la Escuela de Administración

---

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN