



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS

Calidad de atención brindada a los pacientes en un Centro Materno en

Comas en el año 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Herrera Sotelo, Juan José
(<https://orcid.org/0009-0009-9690-3397>)

ASESOR

Burmester Andreu, Hans Federico Isaac
(<https://orcid.org/0000-0002-4980-1154>)

Lima - Perú
2023

HERRERA SOTELO G24

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	bibliotecavirtualoducal.uc.cl Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	search.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%



Dedicatoria

A Dios por permitir la culminación de este proyecto y a mis seres queridos por alentarme en mi desarrollo profesional.



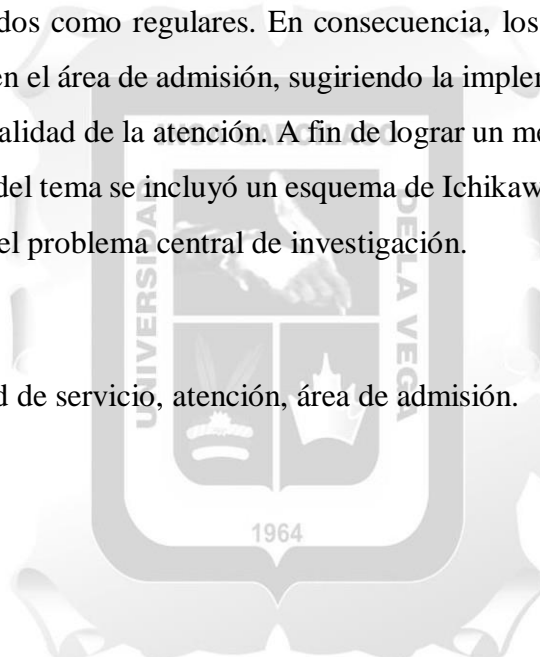
Agradecimiento

Agradezco en especial a Dios por estar en todo momento presente en mi vida, a mis padres, hijos y hermanos por su apoyo constante y especialmente a Jessica por su apoyo incondicional y a todas las personas que de alguna manera siempre me brindaron su ayuda.

Resumen

La investigación tuvo como propósito analizar la atención brindada a los pacientes en el sector de admisión del CMSL II Comas en el año 2023. La idea es responder la pregunta de investigación ¿cómo es la calidad de atención a los pacientes en el área de Admisión-CMSL II Comas 2023?, el estudio se enfocó en cuatro dimensiones: organización del área de admisión, rendimiento del personal, ambiente laboral y equipamiento logístico. La recopilación de datos se realizó mediante un cuestionario tipo Likert con un Alfa de Cronbach de 0.971, revelando que el 51% considera buena la calidad del servicio, mientras que el 57% percibe deficiencias en la organización y el 56% identificó dificultades en el equipo logístico. No obstante, el desempeño del personal y el entorno laboral fueron calificados como regulares. En consecuencia, los resultados indicaron la necesidad de mejoras en el área de admisión, sugiriendo la implementación de un plan de trabajo para elevar la calidad de la atención. A fin de lograr un mejor entendimiento de la realidad problemática del tema se incluyó un esquema de Ichikawa donde se muestran las causas que derivan en el problema central de investigación.

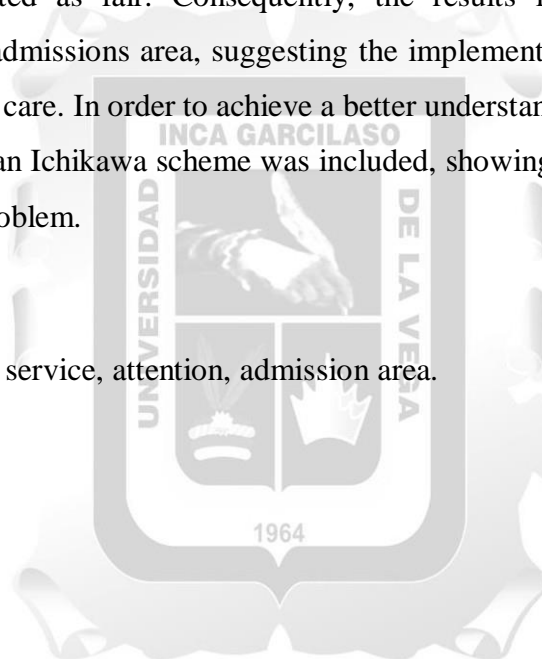
Palabras clave: Calidad de servicio, atención, área de admisión.



Abstract

The purpose of the research was to analyze the care provided to patients in the admission area of the Santa Luzmila II-Comas Maternal Center in the year 2023. The idea is to answer the research question, how is the quality of care provided to patients in the Admission area-CMSL II Comas 2023, the study focused on four dimensions: organization of the admission area, staff performance, work environment and logistic equipment. Data collection was carried out using a Likert-type questionnaire with a Cronbach's Alpha of 0.971, revealing that 51% considered the quality of service to be good, while 57% perceived deficiencies in the organization and 56% identified difficulties in the logistical equipment. However, staff performance and the work environment were rated as fair. Consequently, the results indicated the need for improvements in the admissions area, suggesting the implementation of a work plan to improve the quality of care. In order to achieve a better understanding of the problematic reality of the subject, an Ichikawa scheme was included, showing the causes that lead to the central research problem.

Key words: Quality of service, attention, admission area.



Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Resumen	iv
Abstract.....	v
Indice de Contenidos	vi
Indice de Figuras.....	viii
Introducción	ix
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION	1
1.1. Marco histórico.....	2
1.2. Bases teóricas	2
1.3. Marco legal	5
1.4. Antecedentes del estudio.....	5
1.5. Marco conceptual	10
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
2.2. Formulación del problema general y específicos	16
2.3. Objetivo general y específicos	17
CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .	18
3.1. Justificación e importancia del estudio.....	19
3.2. Delimitación del estudio	20
CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO.....	21
4.1. Diseño esquemático	21
4.2. Descripción de los aspectos básicos del diseño	22
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO	25
5.1. Aplicación de la propuesta de solución	25
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES.....	33

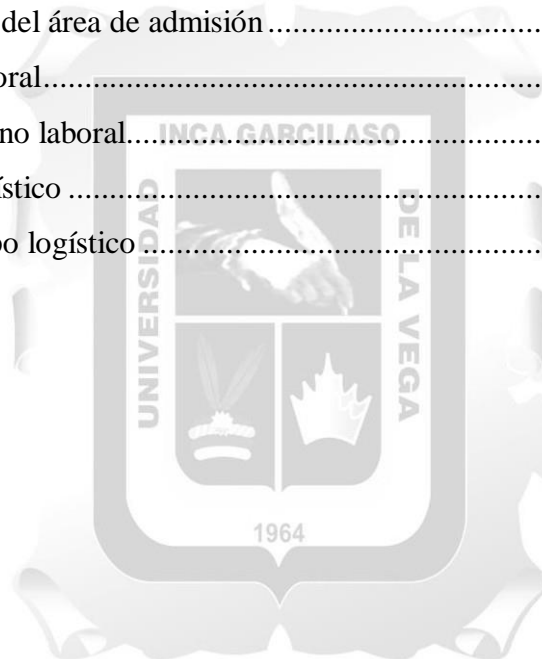
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 34

ANEXOS 38



Índice de Figuras

Figura 1 Establecimientos de Salud-capacidad instalada.....	14
Figura 2 Esquema problemática con Ichikawa.....	15
Figura 3 Establecimientos Nivel 1 con capacidad inadecuada.....	16
Figura 4 Flujograma para la atención a los pacientes que ingresan al Centro Materno .	23
Figura 5 Calidad del servicio.....	27
Figura 6 % calidad de servicio.....	27
Figura 7 Organización del área de admisión.....	28
Figura 8 % de la organización del área de admisión.....	28
Figura 9 Personal del área de admisión.....	29
Figura 10 % personal del área de admisión.....	29
Figura 11 Entorno laboral.....	30
Figura 12 % del entorno laboral.....	30
Figura 13 Equipo Logístico.....	31
Figura 14 % del equipo logístico.....	31



Introducción

El presente estudio se centra en la evaluación de la calidad de atención brindada a los pacientes en el sector de admisión del CMSL II Comas durante el año 2023. Este análisis se enmarca en un contexto más amplio de interés por mejorar los estándares de atención en instalaciones de salud materna, reconociendo la importancia del sector de admisión como el primer punto de contacto entre los pacientes y los servicios de salud. Se explorarán los fundamentos teóricos y conceptuales que respaldan la evaluación de la calidad de atención en el ámbito de la salud materna. Se abordarán teorías y modelos relevantes, así como factores clave que influyen en la experiencia del paciente durante su ingreso al CMSL II Comas. Asimismo, se dedicará a la identificación y descripción del problema objeto de estudio. Se analizarán las posibles deficiencias o desafíos en la calidad de atención en el sector de admisión, destacando la relevancia de abordar estos problemas para mejorar la experiencia de los pacientes y garantizar un servicio de salud materna eficaz.

La justificación de este estudio se basa en la necesidad de comprender y mejorar la calidad de atención en el sector de admisión del CMSL II Comas, con el propósito de impactar positivamente en la salud materna de la comunidad. Se delimitarán los alcances y límites del estudio para proporcionar un enfoque claro y específico.

Se detallará el diseño de la investigación, incluyendo la metodología y las técnicas utilizadas para recopilar y analizar datos. Se explicará la selección de muestras, instrumentos de investigación y procedimientos que se seguirán para obtener información relevante sobre la calidad de atención en el sector de admisión. Se presentarán los resultados y hallazgos obtenidos durante la implementación del diseño de investigación. Este capítulo proporcionará una visión detallada de los datos recopilados, permitiendo una evaluación objetiva de la calidad de atención en el sector de admisión del CMSL II Comas durante el año 2023. En este último capítulo, se resumirán y analizarán los resultados obtenidos, extrayendo conclusiones fundamentadas que permitan comprender la calidad de atención en el sector de admisión y proponer posibles mejoras. Finalmente, se incluirán los anexos pertinentes, como cuestionarios utilizados, gráficos, tablas y cualquier material adicional que complemente la comprensión del estudio.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION

El presente capítulo constituye el fundamento teórico sobre el cual se sustenta la investigación acerca de la calidad de atención brindada a los pacientes en el sector de admisión del CMSL II Comas durante el año 2023. El análisis de teorías, modelos y conceptos relevantes proporcionará una base conceptual sólida para comprender los elementos clave que influyen en la calidad de atención en el ámbito de la salud materna y, específicamente, en el proceso de admisión. El objetivo principal de este capítulo es proporcionar una comprensión integral de las teorías y conceptos que orientarán el análisis de la calidad de atención en el sector de admisión. Se explorarán diversas perspectivas y enfoques que contribuirán a la identificación de factores críticos y elementos fundamentales que impactan en la experiencia del paciente. Se explorarán teorías claves relacionadas con la calidad de atención en el ámbito de la salud materna. Esto incluirá el modelo de estructura-proceso-resultado de Donabedian, que proporcionará un marco estructurado para evaluar la calidad de atención desde diferentes dimensiones. Se abordará el enfoque centrado en el paciente, destacando la importancia de considerar las necesidades, preferencias y valores individuales de los pacientes durante el proceso de admisión. Este enfoque contribuirá a la comprensión de cómo la calidad de atención puede medirse desde la perspectiva del paciente. Se examinarán indicadores de desempeño relevantes para evaluar la calidad de atención en el ámbito materno. Estos indicadores incluirán aspectos como tiempos de espera, precisión en la documentación, satisfacción del paciente y otros parámetros que reflejen la eficiencia y eficacia del sector de admisión. Se revisarán las normativas y estándares locales e internacionales relacionados con la atención materna, identificando los criterios que el CMSL II Comas debe cumplir para garantizar una atención de calidad en el sector de admisión. Se analizará cómo la implementación de tecnología, como sistemas de información y registros electrónicos de salud, puede influir en la calidad de atención durante el proceso de admisión. Este capítulo no solo establecerá la base teórica para la investigación, sino que también proporcionará una guía conceptual para la posterior interpretación de los resultados. La integración de teorías y conceptos enriquecerá la comprensión de la calidad de atención en el sector de admisión y orientará el análisis crítico de los hallazgos en los capítulos subsiguientes.

1.1. Marco histórico

El concepto de calidad ha sido introducido recientemente en el ámbito de los servicios de salud en diversas instituciones hospitalarias. Esto no implica que, a lo largo de la historia, el servicio de salud no haya aspirado alcanzar la excelencia. En el campo de la salud se emplean cuatro términos claves para describir su desempeño sanitario: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia (Williams, 1994).

La prestación de servicios de salud se lleva a cabo con equidad, proporcionando más a aquellos que más lo necesitan y asegurando la accesibilidad; con efectividad, logrando una cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, es decir, con un rendimiento y costos apropiados; podemos sin lugar a dudas que esto representa la calidad de los servicios de salud (Mazafeiro, 1998, citado por Guerra, 2017).

Por otro lado, Grönroos (1984) desarrolló la noción de calidad percibida en los servicios como el producto de un proceso de evaluación en el cual el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. Este modelo se compone de tres elementos principales: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa.

1.2. Bases teóricas

La calidad de atención se fundamenta sobre las teorías de Karl Albrecht y Jan Carlzon (2014, citado por Reaño, 2021) quienes señalan que para satisfacer las necesidades del consumidor se debe tener en cuenta los siguientes 10 principios: Conocer la identidad del cliente, lo que implica comprender sus preferencias y tratarlo como individuo; utilizar el momento real para formarse una opinión sobre la calidad del servicio; mantener registros de las opiniones del consumidor; analizar las preferencias de los clientes; reconocer al consumidor como individuo; establecer una comunicación directa; manejar las encuestas centrándose en el "¿Por qué?", "¿Cómo?" y "¿Cuándo?"; investigar los resultados obtenidos; generar propuestas en base a la información recopilada; y, concluir el ciclo de atención al cliente.

Albrecht (2014, citado por Reaño, 2021) presenta siete elementos para evaluar el servicio y su calidad, que incluyen la capacidad de respuesta, la atención, la comunicación clara y oportuna, la accesibilidad, la amabilidad en la atención, la credibilidad manifestada en cada aspecto y la comprensión de las necesidades o requerimientos del cliente.

Por otro lado, Carlzon (2014, citado por Reaño, 2021) introduce su teoría de los "instantes de realidad", denominando así a los momentos en que el consumidor interactúa con el proveedor de servicios. Él sostiene que cada uno de estos momentos brinda la oportunidad de mejorar la percepción del cliente sobre el servicio prestado por la empresa, ya sea para mejorarlo o eliminar deficiencias. En estos "instantes de realidad", Carlzon diseñó un sistema de gestión de calidad destinado a empresas que se dedican exclusivamente a la prestación de servicios. Este sistema se enfoca en el trato con el cliente durante aproximadamente 15 minutos, durante los cuales se establece el contacto con el cliente a través de los empleados. La organización espera que estos trabajadores proyecten una imagen excelente ante el consumidor, buscando equilibrar las habilidades del trabajador con las expectativas del cliente, independientemente del tamaño de la organización.

La correcta atención y la calidad en el proceso de admisión de pacientes en un hospital público en el Perú son de vital importancia por diversas razones que afectan tanto a los pacientes como al sistema de salud en general Acceso a la Salud: La admisión es el primer contacto entre el paciente y el sistema de salud. Un proceso de admisión eficiente y de calidad garantiza que los pacientes accedan rápidamente a los servicios de salud que necesitan, lo que es crucial para el diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades. Continuidad de la Atención Una correcta admisión asegura una transición fluida y coherente entre diferentes fases del tratamiento y atención médica. Esto contribuye a una atención continua y coordinada, lo que es esencial para enfermedades crónicas o afecciones que requieren seguimiento a largo plazo. Experiencia del Paciente La calidad en la atención durante la admisión mejora la experiencia del paciente. Un proceso claro, respetuoso y orientado al paciente crea un entorno más cómodo y satisfactorio, lo que influye positivamente en la percepción del sistema de salud.

Prevención de Complicaciones Una admisión adecuada permite la identificación temprana de condiciones médicas y la prevención de posibles complicaciones. El registro preciso de la información del paciente y la realización de evaluaciones adecuadas pueden ayudar a evitar errores médicos y optimizar la toma de decisiones clínicas.

Eficiencia del Sistema de Salud La correcta admisión contribuye a la eficiencia operativa del sistema de salud. Reduce los tiempos de espera, minimiza los cuellos de botella en la atención y optimiza la utilización de recursos, lo que es fundamental en entornos hospitalarios públicos con alta demanda. Impacto en la Salud Pública Mejorar

la calidad de la admisión tiene un impacto directo en la salud pública al facilitar la detección temprana y el control de enfermedades transmisibles, así como al promover la salud materno-infantil y prevenir la propagación de enfermedades. Cumplimiento de Estándares y Normativas Atender la admisión de pacientes de manera correcta asegura que el hospital cumpla con los estándares y normativas establecidos por las autoridades de salud. Esto es crucial para garantizar la seguridad y la calidad de la atención médica. En resumen, la correcta atención en la admisión de pacientes en hospitales públicos en el Perú es esencial para garantizar el acceso oportuno, la continuidad de la atención, la satisfacción del paciente y la eficiencia del sistema de salud, contribuyendo así a mejorar la salud de la población y cumplir con los estándares de atención médica. (Zeithaml et al., 1988).

A nivel mundial en los últimos años, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en diversos establecimientos, incluidos los centros de salud, han surgido como un problema de considerable controversia y, por ende, han sido objeto de numerosos estudios. Este problema ha impactado a varios países latinoamericanos, siendo México un ejemplo que enfrenta notables carencias en recursos, lo cual afecta la calidad de los servicios de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), México se encuentra en la posición 55 de 64 en la categoría de calidad, debido a limitaciones en la capacidad de maquinaria, infraestructura inadecuada, escasez de recursos y problemas en los sistemas administrativos y de personal (González, 2018).

Ortega (2018) señala que el área de admisión se erige como el vínculo fundamental entre la atención interna y externa, así como entre los diversos establecimientos de la red. Desempeña una función esencial en el sistema de identificación y seguimiento de los usuarios, con el propósito de identificar sus necesidades y proporcionarles información y orientación de manera adecuada. Font et al. (2021) señalan que, en la actualidad, es imperativo que las organizaciones demuestren de manera objetiva la calidad de sus servicios, siendo este aspecto de vital importancia, especialmente en el ámbito de la salud. Esto se alinea con los principales objetivos establecidos (Font et al., 2021).

La OMS delineó criterios relacionados con la calidad de la investigación en la calidad de atención, siendo metas claves para las instituciones de salud (Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásica [INEN], 2021).

En el panorama nacional, en el año 2017 la Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) registró noventa mil reclamos, quejas o demandas relacionadas con un trato deficiente o indigno en instituciones de salud, tanto privadas como públicas. Este fenómeno se atribuye a la vulneración del derecho de recibir atención cuando se requiere, lo que resulta en cobros indebidos, episodios de maltrato y una falta de empatía, todo ello agravado por recursos limitados y escasez de medios (Gestión, 2017).

En relación al área de admisión, las responsabilidades de esta incluyen proporcionar atención a los asegurados para la asignación de citas médicas. Durante este proceso, se lleva a cabo la verificación de datos a través del documento nacional de identidad (DNI), la validez de las acreditaciones y el centro de salud de atención correspondiente. Posteriormente, se emite un documento que constituye la cita médica. El personal de admisión también tiene la tarea de recopilar números de teléfono celular, los cuales son registrados en el sistema para facilitar la comunicación oportuna acerca del lugar y la hora de la atención médica (Velasco, 2019).

1.3. Marco legal

Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA.

El Decreto Supremo N°013-2006-SA, aprobó el reglamento de los establecimientos de salud, en este se hace mención a la calidad del servicio que incluye el proceso de admisión de los pacientes en los distintos servicios que la entidad preste. En el capítulo II sobre las generalidades se establecen desde el Artículo 19 hasta el Artículo 26 los procesos relacionados al área de admisión.

1.4 Antecedentes del estudio

La calidad de atención a los pacientes en el área de admisión de los centros de salud ha sido materia de estudio en el ámbito internacional y nacional, al respecto se menciona a los siguientes investigadores en el ámbito nacional:

Universidad: Universidad César Vallejo

Título: “Satisfacción del paciente y calidad de servicio en el área de admisión de un hospital del Distrito La Victoria, 2022”

Autor: Suarez López, María del Pilar

Objetivo: “Evaluar la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en el área de admisión de un hospital en Lima”

Conclusiones: “El introducir mejoras y realizar actividades que tengan un impacto positivo incrementa la rentabilidad del establecimiento, ya que este enfoque mejoraría la capacidad del hospital para alcanzar eficazmente sus objetivos, estableciendo así una relación directa y significativa”

Universidad: Universidad César Vallejo

Título: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de la Clínica San Juan de Dios, Cusco al 2021”

Autor: Pareja Peralta, Guni Tirsa

Objetivo: “Analizar la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de admisión de la Clínica San Juan de Dios de Cusco”

Conclusiones: “La mejora en la calidad de servicio en la admisión conlleva a una mayor satisfacción por parte de los usuarios. Este mejoramiento no solo tiene beneficios económicos para la institución, sino que también cumple con sus objetivos sociales”

Universidad: Universidad Privada del Norte

Título: “Mejora de los procesos en el área de admisión para incrementar la satisfacción al cliente en la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2019”

Autor: Campos Morales, Juan Carlos y Cotrina Ruíz, Roel

Objetivo: “Examinar de qué manera la optimización de los procedimientos en el área de admisión contribuiría al aumento de la satisfacción del cliente en la Clínica Limatambo Cajamarca SAC”

Conclusiones: “El proceso de espera en el área de admisión lleva demasiado tiempo, generando insatisfacción entre los clientes, ante ello se sugiere incorporar un colaborador adicional, implementar filtros en el sistema existente en la clínica, brindar capacitaciones al personal y establecer un plan de mantenimiento en los equipos, para lograr reducir significativamente el tiempo total de atención de 17.52 minutos a 6.01

minutos. Esta propuesta se presenta como una alternativa efectiva para abordar el problema identificado”

Universidad: Universidad César Vallejo

Título: “Simulación del proceso de atención en el área de admisión basada en la metodología teoría de colas para disminuir los ingresos perdidos de los pacientes del puesto de salud Túpac Amaru II, SJL-2019”

Autor: Canchanya Gago, Leydy Diana y Quispe Felipe, Katheryne Stefany

Objetivo: “Analizar de qué manera la reducción del tiempo de espera en el área de admisión del centro de salud Túpac Amaru II afecta los ingresos perdidos por parte de los pacientes”

Conclusiones: “Al incrementar una ventanilla adicional para la atención en el área de admisión, se observó una disminución del porcentaje de tiempo de espera de los pacientes, pasando del 95.22% al 88.43%. Este cambio representó un beneficio significativo para los pacientes, ya que el tiempo de espera experimenta una reducción del 7%, aproximadamente. Este descenso se refleja directamente en una recuperación de los ingresos que los pacientes pierden durante el tiempo que permanecen en espera”

Universidad: Universidad San Pedro

Título: “Sistema informático web de citas médicas para el Hospital Santa Rosa, Paramonga, 2019”

Autor: Trillo Corales, Luis Carlos

Objetivo: “Desarrollar un sistema en la web de citas médicas”

Conclusiones: “La introducción de un software destinado a la administración de historias clínicas y el control de citas médicas contribuye significativamente a mejorar el proceso de registro de pacientes”

Universidad: Universidad Continental

Título: “La calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017”

Autor: Veliz Veliz, Karen Sheyla.

Objetivo: “Proponer mejoras en el área de admisión mediante la implementación de un servicio de calidad que contribuya a la satisfacción de los pacientes”

Conclusiones: “Existe una clara influencia entre la calidad de servicio en el área de admisión y la satisfacción experimentada por los pacientes”

Internacionales

Universidad: Universidad de Córdoba

Título: “Actualización de procesos en el área de admisiones y sus respectivos procedimientos en la clínica de trauma y fracturas de la ciudad de Montería”

Autor: Ortega Guerra, Sebastián

Objetivo: “Proponer procedimientos actualizados para el proceso de admisión en la Clínica de Traumas y Fracturas en Córdoba-Colombia”

Conclusiones: “Mantener la documentación al día contribuyó significativamente a mejorar los procesos administrativos”

Universidad: Universidad Tecnológica Ecotec, Ecuador.

Título: “Prácticas administrativas en proceso de admisiones de centro de salud de Guayaquil”

Autor: Romero-Cordero, Jhon A. y Sánchez-Sánchez, Alina M.

Objetivo: “Abordar la problemática de la insatisfacción de los pacientes respecto al proceso de admisión en el Hospital General Guasmo Sur en Guayaquil-Ecuador”

Conclusiones: “La existencia de tiempos de espera prolongados, atribuibles en gran medida a la digitalización parcial en el llenado de formularios, genera malestar a los usuarios”

Universidad: Universidad de Boyacá, Colombia

Título: “Percepción de los usuarios frente a la Calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERQUAL”

Autor: Boada-Niño, Angélica Viviana, Barbosa-López, Adriana Mayeth y Cobo-Mejía, Elisa Andrea

Objetivo: “Evaluar la opinión de la calidad de atención en salud de consulta externa en un centro de salud de Boyacá-Colombia”

Conclusiones: “Fomentar estrategias organizacionales que faciliten la mejora constante en lo referente a la infraestructura, adquisición de equipos, personal, limpieza, entre otros, cuando brinden el servicio contribuye a realzar el servicio que se ofrece en la institución”

Universidad: Revista MediSan

Título: “Calidad de la gestión del ingreso hospitalario en los servicios de medicina interna”

Autor: Font Difour, Milagros Violeta, García Céspedes, María Eugenia, Fernández Leblanh, Tania Isabel y Carralero Font, Ana Violeta

Objetivo: “Abordar las deficiencias que dañan la calidad de la gestión del ingreso en el servicio de medicina interna, y que requieren la proyección de una estrategia sustentada en un modelo formativo socio humanista y asistencial, a fin de lograr avances significativos en el contexto hospitalario”

Conclusiones: “La administración y ajuste de la entrada constituyen la manifestación más innegable de que la medicina social, en su aspecto gerencial, atraviesa de manera integral todo el sistema, sirviendo como un modelo de integración metodológica entre todos los niveles de atención”

Universidad: Revista espacios

Título: “Satisfacción de los usuarios y la Calidad de atención que se brinda en la unidad de salud Cuba Libre 24 horas”

Autor: Mero, Lisseth C., Zambrano, María I. y Bravo, María A.

Objetivo: “Examinar la percepción de la calidad en la atención brindada en una unidad de salud en Cuba”

Conclusiones: “Se reveló un notable índice de críticas negativas, especialmente en relación al tiempo de espera para las citas. Estas observaciones evidenciaron

deficiencias en el funcionamiento del área de admisión y en la atención al usuario según la percepción de los participantes del estudio”.

1.5. Marco conceptual

La calidad de atención en el sector de admisión de un centro de salud materna como el CMSL II Comas es un concepto multidimensional que implica la prestación de servicios de salud eficientes, efectivos, seguros, centrados en el paciente y oportunos. Este marco conceptual se basa en diversos elementos teóricos que ayudan a comprender y evaluar la calidad de atención en este contexto específico.

1. Modelo Donabedian:

El modelo de Donabedian establece tres componentes fundamentales para evaluar la calidad de atención: estructura, proceso y resultado. En el contexto del sector de admisión, la estructura incluiría recursos físicos y humanos, el proceso se centraría en las actividades y procedimientos durante la admisión, y los resultados se medirían en términos de satisfacción del paciente, tiempos de espera y otros indicadores de eficacia y seguridad.

2. Enfoque Centrado en el Paciente:

La calidad de atención en el sector de admisión se evaluará considerando la perspectiva del paciente. Esto implica tener en cuenta la comunicación efectiva, el respeto a la dignidad y preferencias del paciente, la participación informada en la toma de decisiones y la percepción general de la atención recibida.

3. Indicadores de Desempeño:

Se emplearán indicadores cuantitativos y cualitativos para medir la calidad de atención. Esto podría incluir tiempos de espera, precisión en el registro de información, tasa de satisfacción del paciente, tasas de errores en la documentación y otros indicadores clave que reflejen la eficacia y seguridad en el proceso de admisión.

4. Normativas y Estándares de Salud:

Se considerarán las normativas y estándares locales e internacionales relacionados con la atención materna y el proceso de admisión. Esto proporcionará un marco normativo que servirá como referencia para evaluar si el CMSL II Comas cumple con las expectativas y requisitos establecidos.

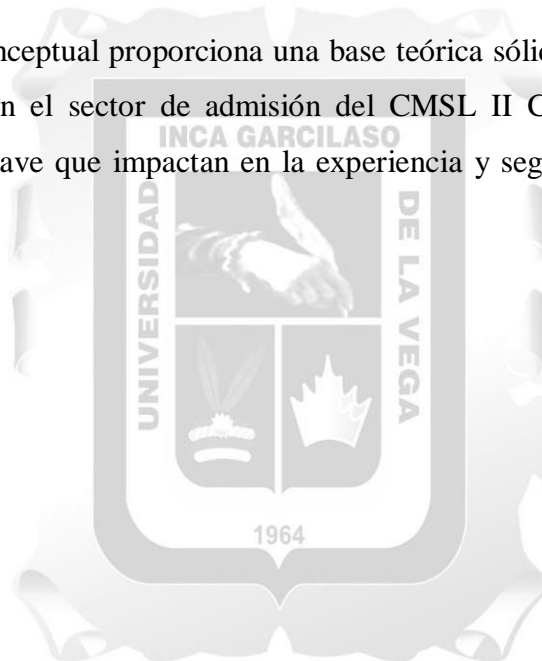
5. Ciclo de Mejora Continua:

La calidad de atención no es estática y requiere un enfoque de mejora continua. Se explorará la implementación de ciclos de retroalimentación, evaluación y ajuste constante en el sector de admisión para garantizar la adaptación a las necesidades cambiantes de los pacientes y las mejores prácticas en salud materna.

6. Tecnología y Sistemas de Información:

La implementación de tecnología en el proceso de admisión, como sistemas de información y registros electrónicos de salud, puede influir en la eficiencia y precisión de la atención. Se explorará cómo la tecnología contribuye a la calidad de atención en el sector de admisión.

Este marco conceptual proporciona una base teórica sólida para el análisis de la calidad de atención en el sector de admisión del CMSL II Comas en el año 2023, abordando aspectos clave que impactan en la experiencia y seguridad de los pacientes durante su ingreso.



CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este capítulo, se aborda de manera detallada el planteamiento del problema que motiva la presente investigación sobre la calidad de atención brindada a los pacientes en el sector de admisión del CMSL II Comas durante el año 2023. Se explorarán las problemáticas identificadas, su relevancia y cómo impactan en la experiencia y seguridad de los pacientes durante su ingreso al centro de salud materna. El sector de admisión, siendo el punto inicial de contacto entre los pacientes y los servicios de salud, desempeña un papel crucial en la atención materna. La eficacia, eficiencia y calidad de este proceso son esenciales para garantizar una experiencia positiva y segura. Se abordarán las posibles deficiencias o desafíos identificados en este sector, considerando aspectos como tiempos de espera, comunicación, registro de información y otros factores clave. Se contextualizará el problema dentro del entorno específico del CMSL II Comas, considerando las características de la población atendida, los recursos disponibles y las particularidades del sistema de salud local. Esto permitirá entender la complejidad del problema y su impacto directo en la calidad de la atención materna. La relevancia del problema radica en su influencia directa en la experiencia y seguridad de los pacientes durante el proceso de admisión. La calidad de atención en este sector no solo afecta la percepción del servicio, sino que también puede tener consecuencias en la salud materna de las mujeres atendidas. La identificación y resolución de estas problemáticas contribuirán a mejorar la calidad general de los servicios de salud materna. El planteamiento del problema se abordará desde una perspectiva multidimensional, considerando aspectos teóricos, prácticos y normativos. Se explorará cómo las teorías del modelo de Donabedian y el enfoque centrado en el paciente se aplican al contexto específico del sector de admisión del CMSL II Comas. Finalmente, se establecerán los objetivos específicos que guiarán la investigación, delineando claramente las metas que se buscan alcanzar para resolver o mitigar las problemáticas identificadas en el sector de admisión. Este capítulo sienta las bases para comprender la complejidad del problema abordado, estableciendo el marco conceptual que orientará la investigación hacia la identificación de soluciones y mejoras en la calidad de atención en el sector de admisión del CMSL II Comas.

2.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, en Perú, SuSalud registró un total de noventa mil quejas, denuncias o demandas relacionadas con la falta de respeto o la atención deficiente en instituciones privadas y hospitales. Este fenómeno se atribuye a la vulnerabilidad del derecho a recibir asistencia cuando se requiere, ya que conlleva cobros indebidos, episodios de maltrato y una falta de empatía evidente. Además, se observa una limitación de recursos y una escasez de medios para abordar adecuadamente estas situaciones (Gestión, 2017).

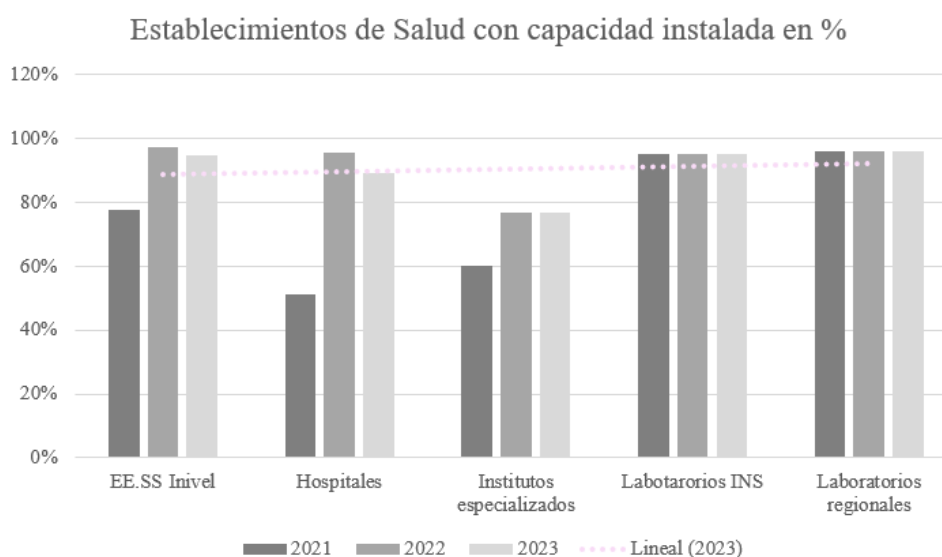
Asimismo, se observa que la calidad de la atención médica en Perú se inclina más hacia lo tecnológico y menos hacia la humanización. Los profesionales de la salud a menudo adoptan actitudes prepotentes sin considerar las inquietudes del paciente, lo que resulta en sentimientos de angustia y insatisfacción. La comunicación, tanto verbal como no verbal, desempeña un papel crucial en la relación con el paciente, siendo fundamental para facilitar y mejorar el flujo de la atención médica (Hall, 2017).

Dentro de sus responsabilidades, el departamento de admisiones se encarga de brindar atención a los asegurados al gestionar la programación de citas. Esto implica verificar la información mediante el documento nacional de identidad (D.N.I.), validar la vigencia de las acreditaciones y determinar el centro de salud correspondiente. Posteriormente, se emite un documento que funciona como la cita médica. El personal de admisiones también debe recopilar números de teléfono móvil para ingresar la información al sistema, permitiendo así una comunicación eficiente sobre la ubicación y el horario de la atención médica (Velasco, 2019).

La calidad de la atención sanitaria en Perú, especialmente en los hospitales estatales, se vuelve cada vez más inquietante. Los pacientes experimentan insatisfacción y desilusión con los servicios médicos, ya que las consultas no cumplen con sus expectativas. Las quejas se centran en la seguridad hospitalaria, los procedimientos de citas (ya sea presencial o telefónica) y los servicios médicos y de hospitalización. Debido a esta disminución en la calidad de atención, las personas están optando por servicios de salud privados, como clínicas y consultorios particulares (Sessarego, 2019).

Figura 1

Establecimientos de Salud-capacidad instalada



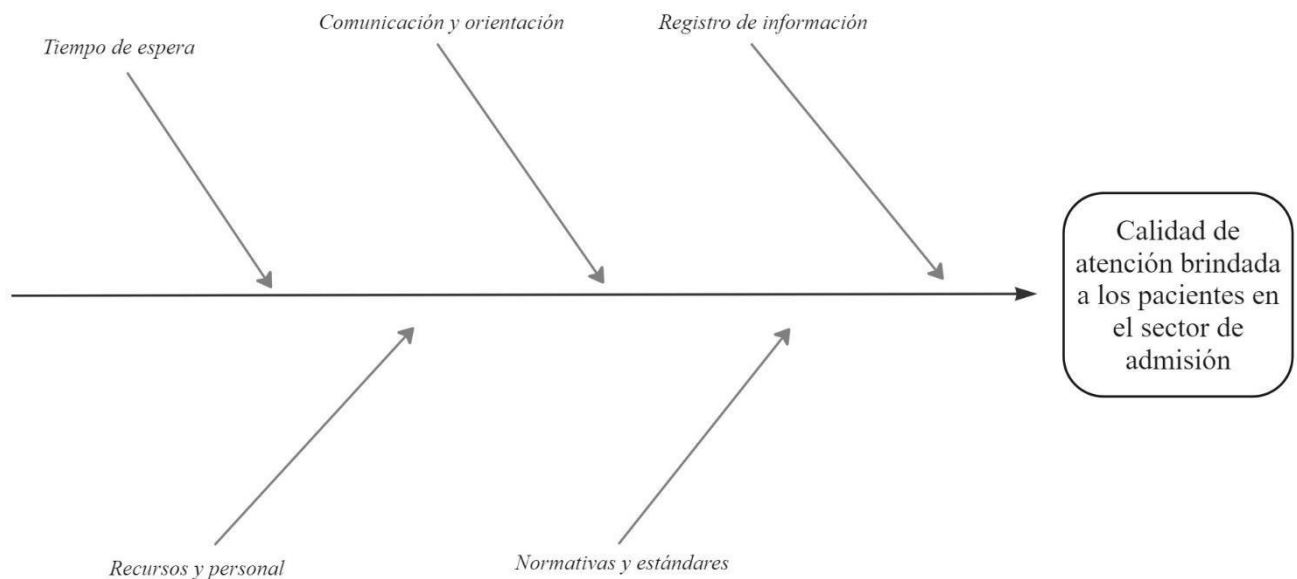
Nota. Extraído de COMEX, elaboración propia

El desempeño del personal del servicio de admisión se ve comprometido debido a diversas deficiencias, como la reserva y reprogramación de citas, la falta de un sistema informático adecuado y una atención a los pacientes que se califica como deplorable, generando así una percepción sumamente negativa. La baja eficiencia profesional influye en la ejecución de las responsabilidades y en las actitudes de los trabajadores tanto dentro como fuera del ámbito laboral, lo que resulta en fallos operativos.

Una de las principales dificultades radica en la ausencia de automatización en los procedimientos de admisión, lo cual conduce a la generación de documentos manuales y la acumulación de archivos innecesarios. Estos podrían ser más eficientemente gestionados mediante un módulo integrado de fácil acceso en todos los procesos hospitalarios. Finalmente, la falta de retroalimentación efectiva al personal operativo sobre los procedimientos administrativos de los pacientes y la importancia de llevarlos a cabo correctamente constituye el desenlace de esta problemática. (Romero-Cordero y Sánchez-Chávez, 2018). Lamentablemente, como modelo de lenguaje de inteligencia artificial, no tengo acceso a datos específicos después de mi última actualización en enero de 2022. Por lo tanto, no tengo información actualizada sobre la realidad problemática del CMSL II Comas en el año 2023 ni sobre cualquier situación específica que pueda haber ocurrido.

Figura 2

Esquema problemática con Ichikawa

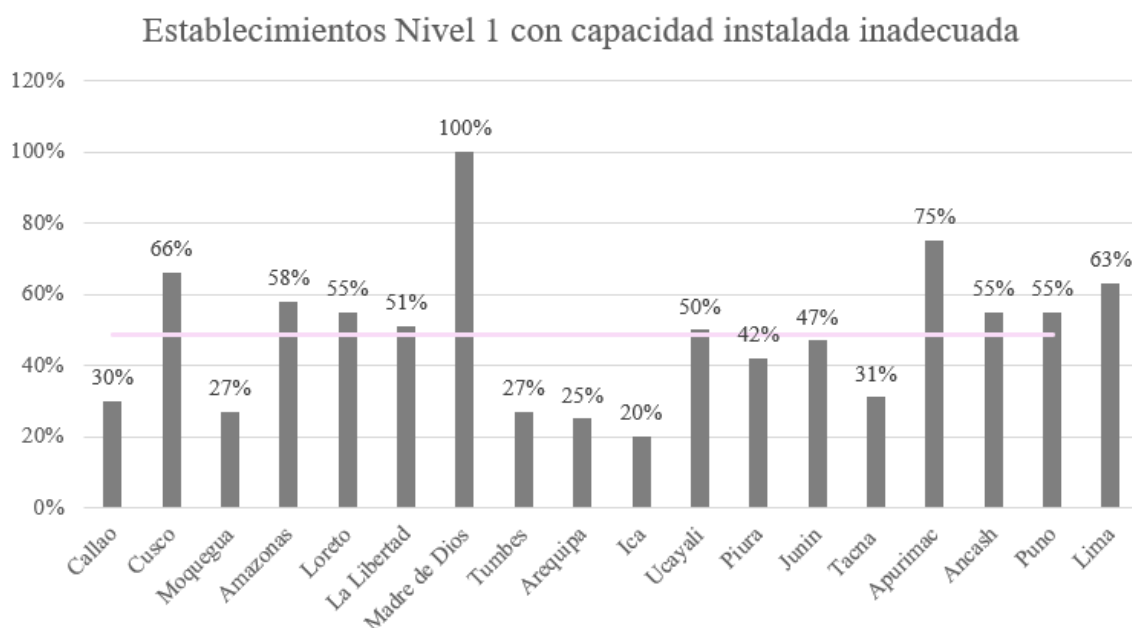


Sin embargo, para identificar la realidad problemática en el estudio sobre la calidad de atención en el sector de admisión, se recomienda realizar una investigación en el lugar correspondiente. Algunos posibles problemas que podrían investigarse incluyen:

Tiempo de espera: ¿Los pacientes experimentan largos tiempos de espera durante el proceso de admisión? ¿Cómo afecta esto a su experiencia y percepción de la atención recibida?. *Comunicación y orientación:* ¿Existe una comunicación efectiva y orientación adecuada durante el proceso de admisión? ¿Los pacientes comprenden completamente los procedimientos y pasos a seguir?. *Registro de información:* ¿Se lleva a cabo un registro preciso de la información del paciente durante la admisión? ¿Existen problemas en la documentación que podrían afectar la continuidad y coordinación de la atención?. *Recursos y personal:* ¿El sector de admisión cuenta con los recursos y el personal necesario para gestionar eficientemente la afluencia de pacientes? ¿Hay suficiente personal capacitado para brindar atención de calidad?. *Normativas y estándares:* ¿El centro cumple con las normativas y estándares locales e internacionales en cuanto a la atención materna y el proceso de admisión?.

Figura 3

Establecimientos Nivel 1 con capacidad instalada inadecuada



2.2. Formulación del problema general y específicos

Problema general:

¿Cómo es la calidad de atención a los pacientes en el área de Admisión-CMSL II Comas 2023?

Problemas específicos:

¿Cómo se llevan a cabo los procesos de calidad de atención en el área de admisión del CMSL II Comas, 2023?

¿Cuáles son las causas y dificultades que motivan la insatisfacción del usuario en relación al servicio que brinda el área de admisión del CMSL II Comas, 2023?

¿Cómo un modelo de mejora de la calidad de atención en el área de admisión puede ser una alternativa de solución a los problemas de citas y trámites documentarios en el CMSL II Comas, 2023?.

2.3. Objetivo general y específicos

Objetivo General

Estudiar la calidad de atención a los pacientes en el área de admisión del CMSL II Comas, 2023.

Objetivos específicos

Calificar el estado actual de los procesos de la calidad de atención en el área de admisión del CMSL II Comas, 2023.

Identificar las causas y dificultades que motivan la insatisfacción de los pacientes en el área de admisión del CMSL II Comas, 2023.

Proponer estrategias para abordar las causas fundamentales identificadas en relación a la calidad de atención en el área de admisión del CMSL II Comas, 2023.



CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se enfoca en la evaluación de la calidad de atención brindada a los pacientes en el sector de admisión del CMSL II Comas durante el año 2023. Este capítulo se centra en la justificación de la investigación, explicando la relevancia y necesidad de llevar a cabo este estudio específico, así como en la delimitación que establece los límites y alcances de la investigación. La necesidad de evaluar la calidad de atención en el sector de admisión del CMSL II Comas surge de la importancia crítica que tiene este proceso inicial en la experiencia general de los pacientes durante su atención materna. Un sector de admisión eficiente y orientado al paciente no solo impacta positivamente en la percepción del servicio, sino que también influye en la seguridad, eficacia y efectividad de los servicios de salud materna. Mejora de la Experiencia del Paciente: Un proceso de admisión que priorice la comunicación efectiva, la empatía y el respeto a las necesidades y preferencias de los pacientes contribuirá significativamente a mejorar su experiencia desde el primer contacto con el centro de salud. Impacto en la Salud Materna: La calidad de atención en el sector de admisión puede tener implicaciones directas en la salud materna, ya que un ingreso eficiente y seguro puede contribuir a la detección temprana de problemas y al establecimiento de un vínculo de confianza entre los pacientes y los profesionales de la salud. Cumplimiento de Estándares y Normativas: Evaluar la calidad de atención en la admisión permitirá identificar posibles brechas entre las prácticas actuales y los estándares establecidos por normativas locales e internacionales, promoviendo la adhesión a las mejores prácticas en salud materna. Es crucial establecer los límites y alcances de esta investigación para proporcionar un enfoque claro y específico. En este sentido, se establecen las siguientes delimitaciones: **Ámbito Temporal:** La investigación se circunscribe al año 2023, abarcando el periodo comprendido entre enero y diciembre. Esto permitirá analizar la calidad de atención en el sector de admisión durante un lapso específico. **Centro de Estudio:** El enfoque se centra exclusivamente en el CMSL II Comas. La delimitación a un único centro facilita la profundización en las particularidades de dicho establecimiento y contribuye a la aplicabilidad de las conclusiones al contexto específico. **Sector de Admisión:** La investigación se centra específicamente en el proceso de admisión, desde la llegada del paciente hasta su registro inicial en el centro. Otros aspectos de la atención materna, fuera de este ámbito, no formarán parte de este estudio. La justificación y delimitación de esta investigación brindan un marco sólido para comprender la importancia de evaluar la

calidad de atención en el sector de admisión del CMSL II Comas, estableciendo las bases para abordar la investigación de manera enfocada y significativa.

3.1. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

En la actualidad, se han desarrollado diversas teorías e investigaciones que exploran la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en diversos contextos. Sin embargo, se observa una carencia significativa de estudios focalizados en el ámbito de la salud, especialmente en la percepción de los pacientes que recurren a instituciones dedicadas al cuidado de la salud física y mental. En este contexto, el presente estudio aporta desde una perspectiva teórica al examinar con detenimiento las situaciones pertinentes y describir el impacto que estas tienen en la experiencia del paciente.

Es relevante destacar la importancia de esta investigación, ya que rescata teorías fundamentales con más de 15 años de antigüedad que conservan su vigencia en la actualidad. Este enfoque temporal posibilita la identificación de elementos esenciales que han perdurado con el tiempo, consolidando así una base teórica sólida y pertinente para comprender la calidad de servicio en el área de admisión y la satisfacción del paciente en el servicio.

Justificación Práctica

Desde una perspectiva práctica, el informe tendrá el propósito de divulgar y describir los aspectos fundamentales del servicio de atención, para hacer estrategias al interno de fortalecimiento. Esto se llevará a cabo con la finalidad de hacer realidad las esperanzas de los pacientes.

Facilita la identificación de discrepancias ante sus perspectivas y sus evaluaciones con respecto al servicio recibido. Asimismo, posibilita comprender la percepción de los pacientes en relación con la calidad del servicio ofrecido por el sector de Admisión del Centro Materno Santa Luzmila II- Comas durante el año 2023.

Justificación metodológica

Desde un enfoque metodológico, la investigación se justifica al emplear el método científico, orientando así investigaciones futuras al seguir las etapas establecidas para lograr una contribución válida desde el punto de vista científico. Por esta razón, se utilizan recursos científicos como instrumentos, encuestas, los cuales son confiables, para finalmente establecer la posible relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el CMSL II Comas, 2023.

Los datos recogidos de las encuestas serán sometidos a análisis estadísticos para medir la calidad de servicio en el área de admisión.

3.2. Delimitación del estudio

La investigación se enfocó en analizar a todos los pacientes que visitaron el Centro de Salud, durante el mes de diciembre de 2023. Estos pacientes acudieron al área de Admisión con el propósito de obtener un turno para recibir atención o realizar un trámite documentario. La recopilación de datos se llevó a cabo en dos turnos de atención: Mañana y tarde.

Para evaluar la percepción de calidad del servicio brindado al paciente, se aplicó el cuestionario SERVQUAL (Service of quality), que se compone de 5 dimensiones y 22 reactivos o ítems, diseñado para medir la calidad de servicio en el ámbito de la atención médica.

CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

Este capítulo aborda la formulación del diseño de investigación que guiará la evaluación durante el año 2023. El diseño de la investigación se erige como una estructura metodológica que permitirá recopilar, analizar y interpretar datos de manera rigurosa y sistemática, brindando respuestas a las interrogantes planteadas en el estudio. El diseño de la, abarcando aspectos medibles, como tiempos de espera, y aspectos más subjetivos, como la percepción del paciente. Se empleará un diseño descriptivo, ya que el objetivo principal es caracterizar y analizar la calidad de atención en el sector de admisión. A través de encuestas, entrevistas y análisis documental, se recopilará información detallada sobre los procesos, experiencias y percepciones relacionadas con la admisión en el centro de salud materna. La población objetivo incluirá pacientes que hayan experimentado el proceso de admisión en el CMSL II Comas durante el año 2023, así como el personal de salud involucrado en la administración de la admisión y contextos de atención. Se utilizarán diversos instrumentos para recopilar datos cuantitativos y cualitativos. Encuestas estructuradas evaluarán aspectos cuantificables como tiempos de espera, mientras que entrevistas semiestructuradas profundizarán en las experiencias y percepciones de los pacientes y el personal de salud. Además, se revisarán registros documentales para obtener datos objetivos sobre el proceso de admisión. El proceso de recopilación de datos se llevará a cabo de manera ética y respetuosa, asegurando la confidencialidad y anonimato de los participantes. La aplicación de encuestas y entrevistas se realizará de forma presencial, y se establecerán protocolos para la revisión de registros documentales. Las pautas éticas establecidas para y privacidad de la información recopilada. Se reconocerán y documentarán las posibles limitaciones del estudio, como el sesgo de selección y la dependencia de la autodeclaración en algunos aspectos. Estas limitaciones se considerarán en la interpretación de los resultados. Este diseño de investigación proporciona un marco metodológico robusto para abordar los objetivos del estudio y contribuirá a la comprensión profunda de la calidad de atención en el sector de admisión del CMSL II Comas durante el año 2023.

4.1. Diseño esquemático

En este apartado se hizo uso de algunas herramientas para demostrar los problemas, sus causas y consecuencias de la problemática de estudio relacionada a la calidad del servicio en el área de admisión del Centro Materno Santa Luzmila II, para ello

se utilizó el diagrama de Ishikawa, gráficos de barras y circulares con la finalidad de identificar y presentar los problemas resaltantes del área de estudio, así también se presenta un diagrama de flujo del servicio del área de admisión.

De igual forma se esquematiza en gráficos los resultados de la encuesta realizadas a los pacientes que asisten al centro materno para la atención médica y/o el trámite documentario de referencias a hospitales u otros centros de atención. Las respuestas proporcionadas en el cuestionario permitieron tener un panorama más amplio de la problemática que aqueja en el área de admisión en relación a la calidad de servicio que esta brinda.

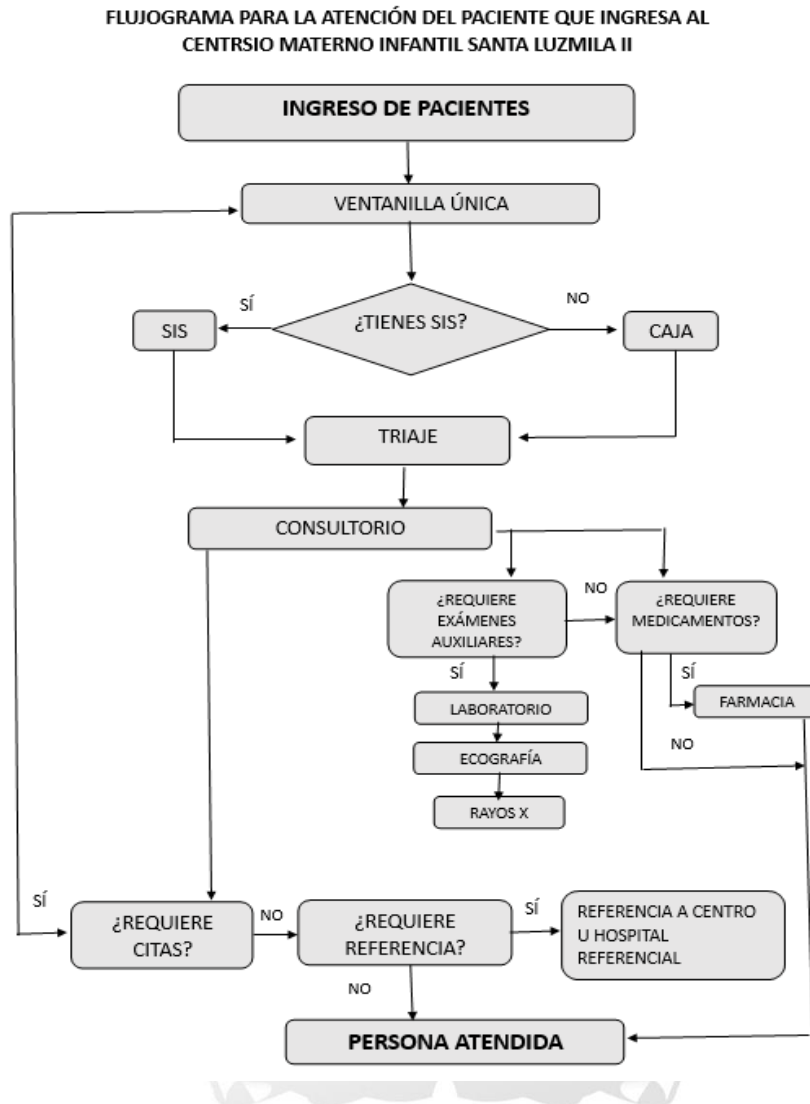
4.2. Descripción de los aspectos básicos del diseño

Como se observa en la figura 1, todo paciente ingresante al Centro Materno debe acudir primero por el área de atención, el cual tiene una sola ventanilla de atención en esta se determina si el paciente cuenta con Seguro Integral de Salud (SIS) o es pagante, según la evaluación es derivado a triaje, posteriormente al consultorio donde será atendido, finalmente regresa al área de admisión para solicitar una nueva cita o referencia para otro centro de atención.

Esta área de servicio se encarga de la recepción de los documentos y la ejecución de todo el trámite documentario para la atención en el mismo centro y las referencias a centros especializados para la atención de casos más complejos.

Figura 4

Flujograma para la atención a los pacientes que ingresan al Centro Materno



Así también, en el diagrama de Ishikawa se muestran los problemas y las principales causas en el deficiente servicio en el área de admisión. Mediante el empleo del diagrama de Ishikawa, se logró identificar las causas subyacentes de los cuatro problemas fundamentales previamente detectados. Este enfoque permitió obtener una visión detallada y específica acerca de los orígenes de los problemas en el área de admisión, especialmente en relación con la calidad de atención. Este análisis exhaustivo sienta las bases para proponer mejoras sustanciales, al proporcionar una comprensión más clara y estructurada de las raíces de los desafíos identificados.

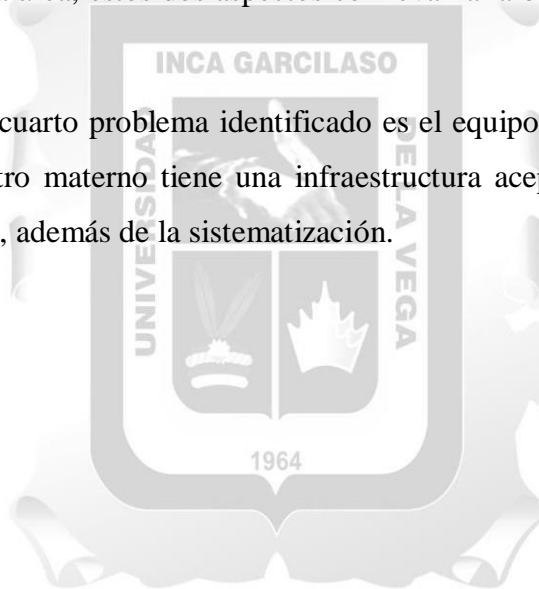
Las 4 aspectos relevantes de la problemática identificadas son: Organización, el Personal de atención, el entorno y el equipo logístico.

Respecto a la organización se identificaron dos causas relevantes y limitantes: la atención limitada y el mal manejo de las historias clínicas. La primera ocasiona no solo el descontento y fastidio de los usuarios, sino que demuestra la poca eficacia para agilizar la atención, en el segundo casos la historias clínicas representan otra situación preocupante, pues en muchos casos estas no están listas para el día de atención, lo que no ayuda al médico a tener una visión más clara del problema de salud del paciente y mantener la secuencia del tratamiento del usuario.

El siguiente problema identificado fue el relacionado al personal que se encarga de la atención, las causas identificadas fueron: Poco personal para el área, además estos no reciben la capacitación permanente para mejorar la calidad de la atención.

El entorno es otro factor las causas de este se deben a los ambientes reducidos y el clima laboral en esta área, estos dos aspectos conllevan a la baja Calidad de atención en el centro materno.

Finalmente, el cuarto problema identificado es el equipo logístico con el que se cuenta, si bien el centro materno tiene una infraestructura aceptable, los equipos son obsoletos y desfasados, además de la sistematización.



CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1. Aplicación de la propuesta de solución

A continuación, analizamos los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del centro materno las que permitirán formular las propuestas de solución.

Población

La población analizada comprendió a los usuarios que asisten al centro materno para recibir atención, la cual consta de un promedio de 500 pacientes mensuales. La muestra estuvo conformada por 100 usuarios, para la selección se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra estuvo conformada por gestantes, adultos mayores y adultos entre 30 a 59 años de ambos géneros.

➤ Técnica del recojo de Información

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tipo Likert con 23 ítems para medir la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio que presta el área de admisión del Centro Materno Santa Luzmila II. En este se miden las cuatro problemáticas identificadas en el diagnóstico situacional sobre la calidad del servicio: Organización del área, personal encargado, entorno laboral y equipo logístico.

Así también, este cuestionario fue sometido a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo un 0,971 calificado como muy alto (Ver tabla 1), según la clasificación de Palella y Martins (2012) quienes estiman que esta clasificación agrupa a los resultados entre los rangos 0,81 a 1,00. Para ello se empleó el software estadístico SPSS Versión 27.

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,971	23

Técnica de procesamiento y análisis de datos

El proceso de recopilación y procesamiento de datos comenzó con la obtención del consentimiento del Centro Materno Santa Luzmila II para llevar a cabo la investigación. Se envió una carta solicitando el permiso necesario. Después de obtener la aprobación, se desarrolló un cuestionario que fue sometido al juicio de expertos y validado por tres magísteres. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con la participación de 20 usuarios en un día de consulta. Los resultados de esta prueba fueron procesados utilizando el software SPSS para medir la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, obteniendo una validación muy alta y calificándose como aplicable.

Con el instrumento de investigación validado, se procedió a aplicar los cuestionarios a 100 usuarios. Los resultados fueron analizados de manera descriptiva para obtener una visión más amplia de la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio proporcionada en el área de admisión. Se consideraron las cuatro problemáticas identificadas en el centro de salud junto con sus respectivas causas como punto de partida para el análisis.

Los resultados obtenidos condujeron a conclusiones efectivas, las cuales a su vez motivaron recomendaciones específicas como acciones para mejorar la calidad de servicio en el área de admisión del centro de salud.

Análisis de la información

A continuación, se examinan los resultados derivados de la encuesta sobre la calidad del servicio ofrecido en el área de admisión del Centro Materno Santa Luzmila II. Se revelan que el 51% de los encuestados opina que la atención en el área de admisión es satisfactoria, un 35% percibe que la calidad de atención es intermedia, mientras que un 14% estima que el servicio proporcionado en el área es deficiente.

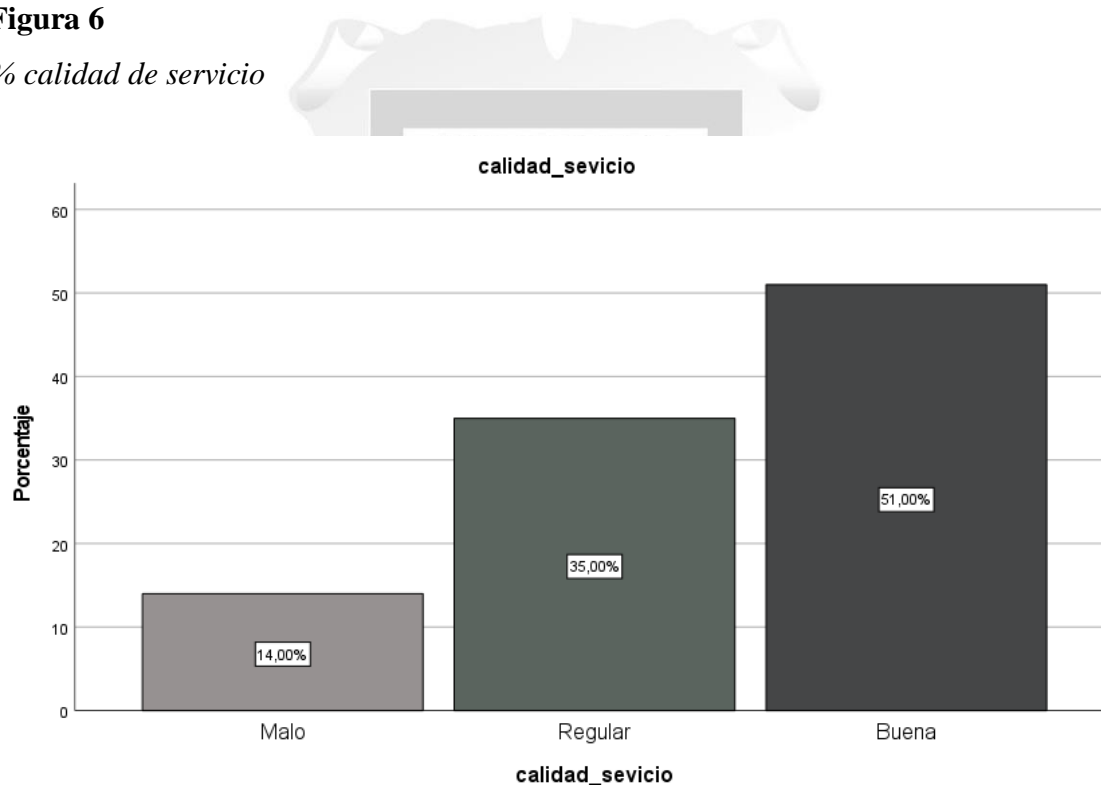
Figura 5

Calidad del servicio

		<u>calidad_servicio</u>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	14,0	14,0	14,0
	Regular	35	35,0	35,0	49,0
	Buena	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 6

% calidad de servicio



En relación con la problemática de la organización en el área de admisión del centro de estudio, los datos presentados y indican que el 57% de los encuestados la califica como deficiente, mientras que un 43% la percibe como regular. Este resultado sugiere que la atención ofrecida presenta numerosas limitaciones, así como un manejo inadecuado de las historias clínicas, como se detalló anteriormente.

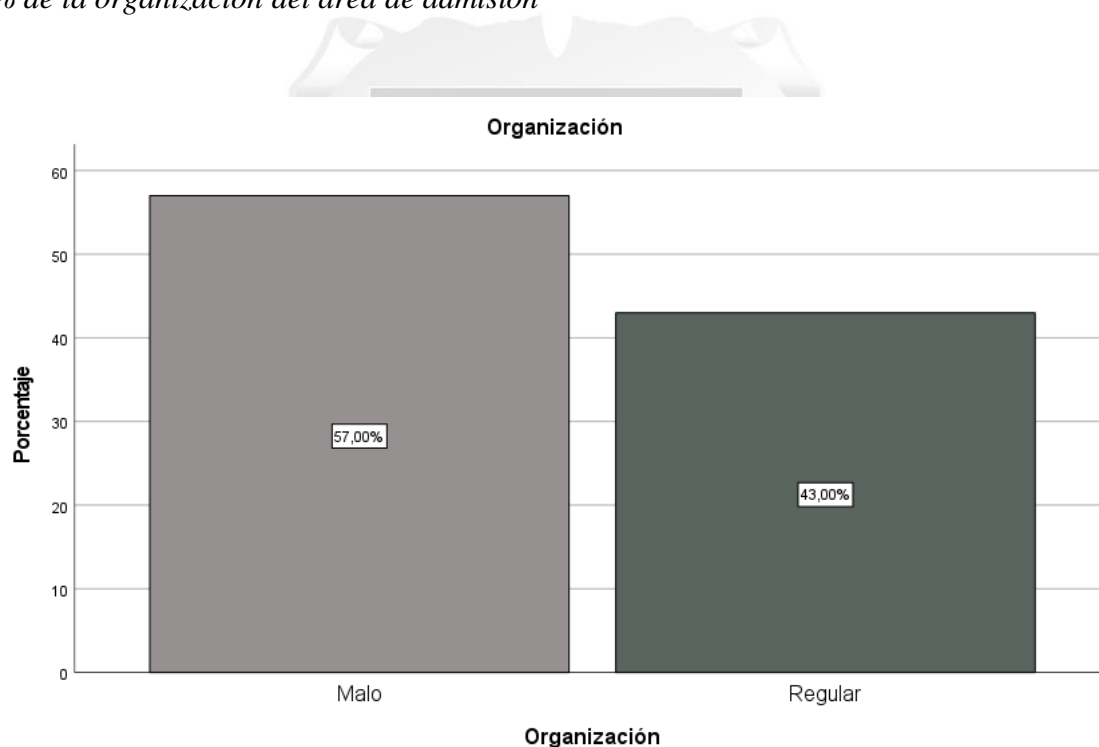
Figura 7

Organización del área de admisión

		Organización		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Malo	57	57,0	57,0	57,0
	Regular	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 8

% de la organización del área de admisión



En relación con la problemática del servicio proporcionado por el personal, que aborda aspectos como la calidad de atención al usuario, el cumplimiento de obligaciones y el conocimiento de las tareas asignadas, se observa que un 49% considera que el personal posee un buen entendimiento de sus responsabilidades laborales. Un 38% opina que los trabajadores del área tienen un conocimiento intermedio de sus funciones, mientras que un 13% sostiene que el personal carece de conocimiento en las labores específicas del área de admisión. Estos resultados respaldan la percepción de los usuarios

que oscila entre regular y buena en cuanto al desempeño y conocimiento del personal en el área de admisión.

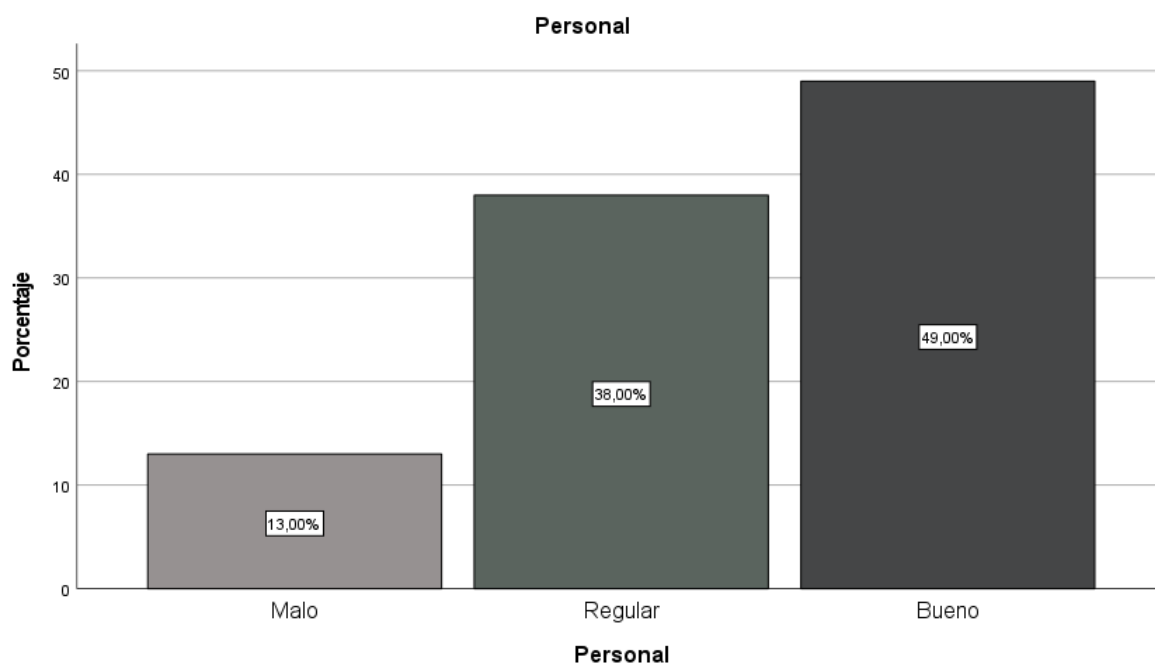
Figura 9

Personal del área de admisión

		Personal			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Malo	13	13,0	13,0	13,0
	Regular	38	38,0	38,0	51,0
	Bueno	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 10

% personal del área de admisión



Respecto al aspecto del entorno laboral en donde se incluye indicadores y/o causas tales como: ambientes reducidos y clima laboral, se evidencia que los usuarios perciben que 49% considera que el entorno de trabajo del personal de admisión es medianamente regular, un 33% opina que el entorno es bueno, mientras que un 18% considera que los ambientes y el trato entre los trabajadores es malo.

Los resultados permiten afirmar que la percepción que tienen los usuarios sobre el entorno laboral de los trabajadores del área de admisión va entre regular a bueno.

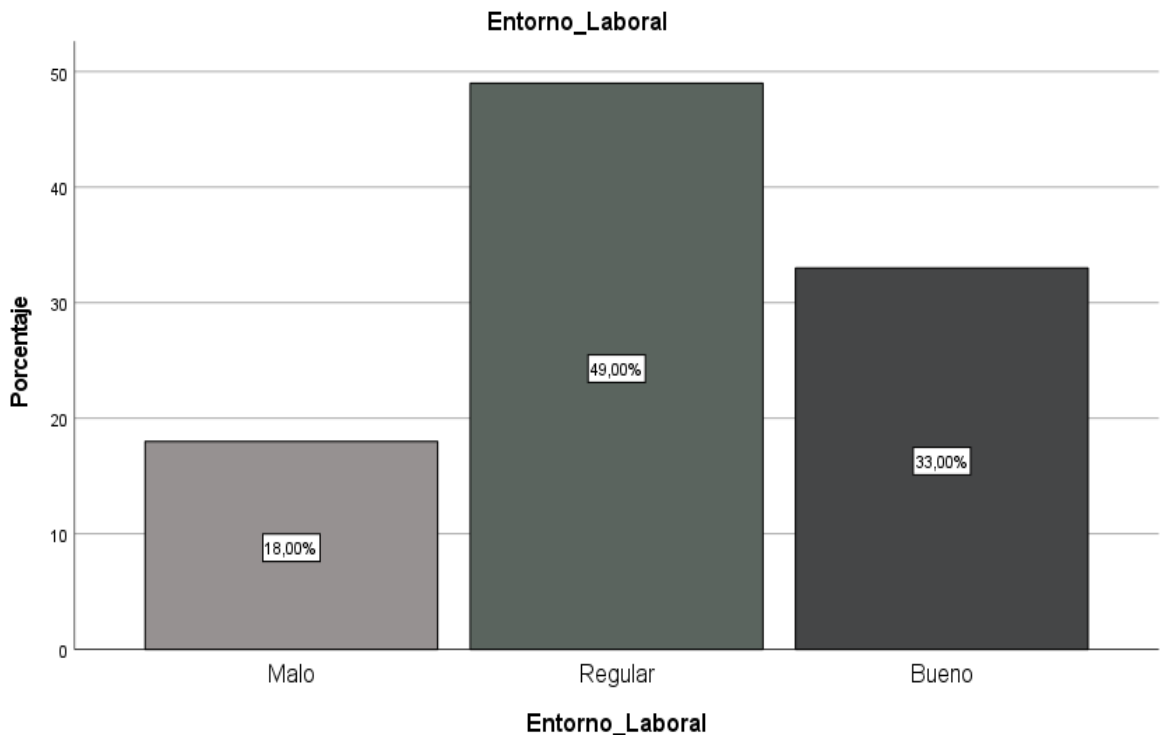
Figura 11

Entorno laboral

		Entorno_Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	18,0	18,0	18,0
	Regular	49	49,0	49,0	67,0
	Bueno	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 12

% del entorno laboral




En relación al equipo logístico que comprende los indicadores: deficiente sistematización y equipos obsoletos, se observa que un 56% considera que los equipos y

la sistematización de la información es malo, es decir, que los equipos tecnológicos empleados en el área de admisión no están actualizados, así también, la digitalización de la información en el área se percibe como mala, lo que permite afirmar que hay serias deficiencias en este aspecto. Por otro lado, un 44% percibe que el aspecto logístico y de sistematización es regular en el Centro Materno, mientras que ninguno de los encuestados lo considera bueno.

Estos resultados permiten afirmar que los usuarios perciben una seria falencia en este aspecto, frente a ello es necesario realizar mejoras sustanciales que deben ejecutarse en el aspecto tecnológico y de digitalización de la información.

Figura 13

Equipo Logístico

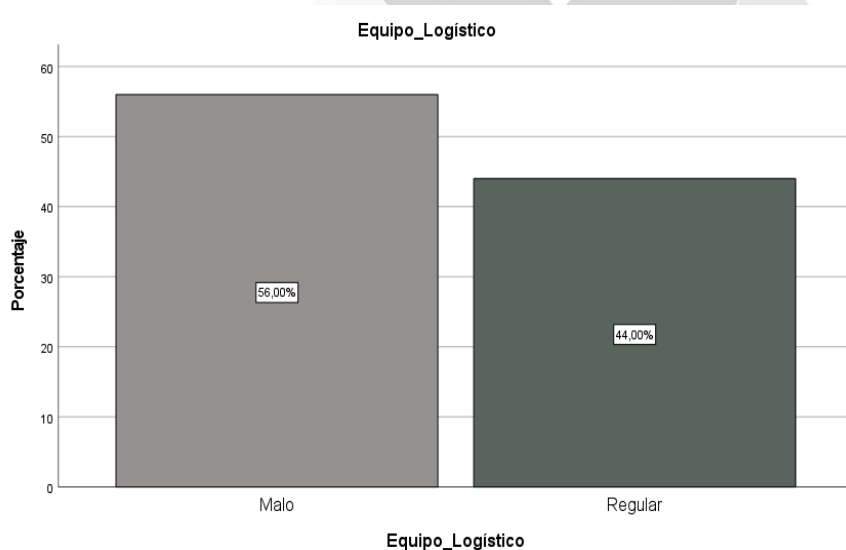


Equipo_Logístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	56	56,0	56,0	56,0
	Regular	44	44,0	44,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Figura 14

% del equipo logístico



CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados recogidos en la encuesta realizada se concluye que:

1. La calidad de servicios en el área de admisión del Centro Materno se evalúa positivamente, con un 51% de aceptación. No obstante, se observó que un 49% de los usuarios perciben la calidad como regular o deficiente, indicando la existencia de un margen de mejora en el área de admisión para elevar la calidad del servicio.
2. La organización en el área de admisión obtuvo una evaluación desfavorable, ya que el 57% de los encuestados la considera deficiente. Esta percepción se atribuye a las limitaciones en la atención y al manejo de las historias clínicas.
3. La labor desempeñada por el personal en el departamento de admisión recibe una valoración positiva, con un 49% de aprobación. Esto permite afirmar que los empleados comprenden sus responsabilidades y que hay un número adecuado de personal para brindar atención al público.
4. El ambiente de trabajo en el área de admisión se califica como regular, ya que el 49% de los encuestados señala la existencia de un clima laboral desfavorable y una atmósfera de trabajo poco agradable.
5. Los resultados sobre el rendimiento del área de admisión en cuanto a equipo tecnológico y digitalización resultaron desfavorables, con un 56%. Esta calificación permite afirmar que los dispositivos tecnológicos están obsoletos y que persisten deficiencias en el proceso de digitalización de la información.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la Optimización de Procesos de Admisión: Recomendar la revisión y optimización de los procesos de admisión para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia del sector. Esto podría incluir la implementación de tecnologías para agilizar la documentación y la comunicación.

2. Se recomienda la Capacitación del Personal: Sugerir programas de capacitación para el personal de admisión, enfocados en mejorar las habilidades de comunicación, empatía y orientación al paciente. Esto contribuirá a crear un ambiente más acogedor y a brindar información clara y comprensible.

3. Asimismo, se recomienda una Implementación de Sistemas de Retroalimentación: Proponer la implementación de sistemas de retroalimentación para recoger las experiencias y opiniones de los pacientes durante el proceso de admisión. Esto permitirá una evaluación continua y la identificación temprana de posibles problemas.

4. Revisión de Protocolos de Documentación: Recomendar una revisión de los protocolos de documentación para garantizar la precisión y exhaustividad de la información registrada durante la admisión. Esto podría incluir la digitalización de registros para facilitar la accesibilidad y reducir errores. Promoción de la Atención Centrada en el Paciente: Fomentar la cultura de atención centrada en el paciente, incentivando la participación activa de los pacientes en su propio cuidado y asegurando que sus necesidades y preferencias sean consideradas durante la admisión.

5. Monitoreo Continuo de Indicadores de Calidad: Recomendar la implementación de un sistema de monitoreo continuo de indicadores de calidad en el sector de admisión, permitiendo una evaluación constante y la identificación proactiva de áreas que requieran mejora. Asegurar el Cumplimiento de Normativas y Estándares: Asegurar que el CMSL II Comas cumpla con las normativas y estándares locales e internacionales en lo que respecta a la atención materna y el proceso de admisión. Incentivar la Participación del Personal en Mejoras Continuas: Fomentar la participación activa del personal en procesos de mejora continua, facilitando la retroalimentación y brindando oportunidades para la formación y actualización en buenas prácticas de atención materna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuzo, C. (2016). Pacientes, clientes, médicos y proveedores, ¿Es solo cuestión de terminología? *Permanyer, Gaceta Médica de Mexico*, (152), 429-430. https://www.anmm.org.mx/GMM/2016/n3/GMM_152_2016_3_429-430.pdf
- Boada-Niño, A., Barbosa-López, A. y Cobo-Mejía, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Campos, J. y Cotrina, R. (2019). *Mejora de los procesos en el área de admisión para incrementar la satisfacción al cliente en la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21537>
- Canchanya, L. y Quispe, K. (2019). *Simulación del proceso de atención en el área de admisión basada en la metodología teoría de colas para disminuir los ingresos perdidos de los pacientes del puesto de salud Túpac Amaru II, SJL-2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53796>
- Decreto Supremo N°013-2006-SA. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/PIM-SS-2021_norma-13.pdf
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Font, M., García, M., Fernández, T. y Carralero, A. (2021). Calidad de la gestión del ingreso hospitalario en los servicios de medicina interna. *MEDISAN*, 25(2), 507-525. <https://www.redalyc.org/journal/3684/368466743019/html/>
- García, T. (2020). El rol sobre la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con

la organización. [Tesis de doctorado, Universidad de Navarra].
https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf

Gestión. (17 de agosto de 2017). Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud.
Gestión. <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/#:~:text=A%20la%20fecha%2C%20hay%20alrededor,a%20los>

Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications". *European journal of marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>

González, H. (2018). *Calidad de atención*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>

Guerra, M. (2017). *Importancia de la Gestión de Calidad de la Atención en la Sección de Admisión del Departamento de Registros Médicos y estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología]. <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/671/Mirna%20Nidia%20Guerra.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

INEN. (2021). Plan de gestión de la calidad en salud. Lima: Síntesis metodológica

Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista espacio*, 42(2), 117-124. <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

Ministerio de Salud (2001). Manual de Procedimientos de Admisión Integral. https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/886_MINSA1439.pdf

Organización Mundial de la Salud (10 de octubre de 2019). Calidad de la atención. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Ortega, S. (2020). *Actualización de procesos en el área de admisiones y sus respectivos procedimientos en la clínica de Traumas y fracturas en la ciudad de Montería*. [Informe académico de Licenciatura, Universidad de Córdoba]. <file:///C:/Users/51957/Downloads/ortegaguerrasebastian.pdf>

- Pareja, G. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de la Clínica San Juan de Dios, Cusco al 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76900>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1>
- R.M. N° 527-2011/MINSA. (s.f.). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima, Perú
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>
- Romero-Cordero, J. y Sánchez-Chávez, A. (2018). Prácticas administrativas en proceso de admisiones de centro de salud de Guayaquil. *Revista Polo del Conocimiento*, 3(12), 14-26. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/811/1028#>
- Sessarego, J. (2019). *Calidad de atención en colaboradores de la Clínica Peruvian American Medycal Society de Chíncha, período 2019*. [Trabajo de Suficiencia Profesional de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4499/TRABSUFICIENCIA_SESSAREGO_JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suarez (2022). *Satisfacción del paciente y calidad de servicio en el área de admisión de un hospital de un hospital del distrito La Victoria, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95907>

Trillo, L. (2019). *Sistema informático web de citas médicas para el Hospital Santa Rosa, Paramonga*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro].
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8053/Tesis_60156.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Veliz, K. (2019). *La calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].
http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6219/1/IV_FCE_308_TE_Veliz_Veliz_2019.pdf

Williams, B. (1994). "Patient satisfaction: ¿a valid concept?". *Social Science & Medicine*, 38(4), 509-516. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)90247-x](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)90247-x)

Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364. <https://www.researchgate.net/publication/229747903>

