



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**RENOVAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
ADULTOS EN TIEMPOS DE COVID-19 QUE ACUDEN  
AL SERVICIO DE URGENCIAS EN LA CLÍNICA  
ANGLOAMERICANA\_LIMA, 2021**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN  
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORA**

**MORENO CORNELIO, PATRICIA MELISSA**

**ORCID:0000-0003-4427-7821**

**ASESORA**

**GIRÓN LUCIANO, SONIA AVELINA**

**ORCID: 0000-0002-2048-5901**

**CHIMBOTE – PERU**

**2021**



## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Moreno Cornelio, Patricia Melissa

ORCID: 0000-0003-4427-7821

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Chimbote, Perú

### **ASESORA**

Girón Luciano, Sonia Avelina.

ORCID: 0000-0002-2048-5901

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de  
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Aranda Sánchez, Juana René

ORCID:0000-0002-7745-0080

Huaylla Plasencia, Blanca Emili

ORCID:0000-0003-1389-0770

Vásquez Vera, Roció Belú

ORCID:0000-0002-6459-590X

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

-----

Dra. Blanca Emili Huaylla Plasencia	Dra. Rocío Belú Vásquez Vera
Miembro	Miembro

-----

Dra. Juana René Aranda Sánchez  
Presidenta

-----

Dra. Sonia Avelina Girón Luciano  
Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

A todas mis colegas de la Clínica  
Angloamericana por el gran apoyo  
que me han brindado.

A mi asesora por su orientación  
constante, y poder contribuir en  
la culminación del trabajo  
académico.

## **DEDICATORIA**

A Dios porque él me guía cada uno de mis pasos, me cuida, me acompaña, me da la sabiduría y fortaleza para ser mejor persona y profesional cada día

A mi madre Yrma Cornelio Vásquez, es mi ejemplo de superación personal y fortaleza.

A los docentes de la especialidad por su invaluable apoyo y dedicación para brindar sus conocimientos.

## INDICE

	Pág.
<b>AGRADECIMIENTO</b>	v
<b>DEDICATORIA</b>	vi
<b>I. PRESENTACION</b>	1
<b>II. HOJA RESUMEN</b>	3
2. 1. Título del Proyecto	3
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	3
2.3. Población beneficiaria	3
2.4. Institución(es) que lo presentan	3
2.5. Duración del proyecto	3
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	3
2.7. Resumen del proyecto	4
<b>III. JUSTIFICACIÓN</b>	6
<b>IV. OBJETIVOS</b>	12
<b>V. METAS</b>	13
<b>VI. METODOLOGÍA</b>	14
6.1. Líneas de acción y /o estrategias de intervención	14
6.2. Sostenibilidad del proyecto	18
6.3. Consideraciones éticas	19
<b>VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>	20
<b>VIII. RECURSOS HUMANOS</b>	29
<b>IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES</b>	31
<b>X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES</b>	42
<b>XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES</b>	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	43
<b>ANEXOS</b>	45

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo académico “Renovar la satisfacción de los usuarios adultos en tiempos de Covid-19 sobre la calidad de atención en la Clínica Angloamericana\_ Lima, 2021”

En estos últimos años el tema de la Calidad de Atención en los servicios de salud es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En efecto, la calidad de atención debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos. En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la Organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud (1).

Se entiende por satisfacción del usuario cuando éste, está satisfecho, si sus necesidades reales o percibidas, son cubiertas o excedidas. Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (2).

Durante el tiempo que vengo laborando en la Clínica Angloamericana la atención es muy limitada por la falta de recursos humanos, existiendo muchos reclamos

Por todo lo expuesto resulta necesario e importante implementar instrumentos de evaluación de calidad de atención en la Clínica, para mejorar la satisfacción de los usuarios porque esta satisfacción es un antecedente de la calidad percibida en el servicio de salud.

Por lo expuesto presento el proyecto Titulado: **RENOVAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS EN TIEMPOS DE COVID-19 SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION EN LA CLINICA ANGLOAMERICANA\_ LIMA, 2021**, donde haremos uso de la metodología del autor Bobadilla y el modelo de proyectos de inversión SNIP, utilizando herramientas para llegar al problema, el planteamiento de objetivos, líneas de acción, plan de trabajo, incluyendo marco lógico. Espero, que este proyecto, sea de gran utilidad para los profesionales en salud y para todos los usuarios que prestan una atención en estos tiempos de la pandemia

## II. HOJA RESUMEN

### 2.1. Nombre del Trabajo Académico:

Renovar la satisfacción de los usuarios adultos en tiempos de Covid-19 sobre la calidad de atención en la Clínica Angloamericana\_ Lima, 2021

### 2.2. Localización

Localidad : Lima

Distrito : Lima

Provincia : Lima

Departamento : Lima

### 2.3. Población beneficiaria

#### **Población directa:**

Usuarios adultos que acuden a la clínica Angloamericana

#### **Población indirecta:**

Equipo de salud que labora en la Clínica Angloamericana.

### 2.4. Instituciones que lo presentan

Clínica Angloamericana.

Escuela Profesional de Enfermería.

### 2.5. Duración del proyecto

12 meses

Inicio: 15 -10-21

Término: 15-10-22

### 2.6. Costo total: **S/. 361.375.00** soles.

## 2.7. Resumen del proyecto:

El presente trabajo académico va a contribuir a mejorar la satisfacción de los adultos en estos tiempos de COVID-19. Que como podemos ver actualmente hay mucha insatisfacción en la Clínica, existen factores que predisponentes positivos o negativos en la atención a los usuarios, porque acuden por una atención inmediata y no obtienen respuesta rápida, como una población lo desea que sea humana, técnica y científica. Muchos reclamos ocurren por la atención que sea de calidad y de forma inmediata, queremos rescatar y renovar la satisfacción de los usuarios adultos porque acudir por una urgencia es una atención oportuna sin espera, pero por la gran afluencia de usuarios se satura y tampoco existe un adecuado abastecimiento con recursos humanos.

Existiendo una norma técnica con R. M. 527-2011/ MINSA, en la que se explica la satisfacción del usuario externo, siendo uno de los indicadores más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida.

El trabajo académico, se desarrollará considerando los aspectos fundamentales como es el aspecto teórico de la metodología de diseño de proyectos en salud pública, según Bobadilla y SNIF, considerando que los usuarios no solo deben de recibir una atención biomédico sino se le debe de considerar una atención integral, considera su aspecto biopsicosocial y espiritual.

Es por ello que el personal de salud que trabaja en la Clínica debe de asumir un rol importante en brindar su atención de acuerdo a su perfil de manera responsable y con vocación de servicio para lo cual debe de tener los

recursos necesarios que una institución de salud debe de brindarle. Ya que puede ocurrir errores programáticos que afecten la salud de las personas y eso si sería perjudicial. No solo al adulto que llega sino también a su acompañante se le debe de orientar ya que es una persona que necesita saber de su familiar. Todo ello contribuye en la satisfacción de los usuarios, que puedan brindar una opinión favorable acerca de la atención.

Enfermería es una profesión de humanismo, que brinda un cuidado humanizado y con conocimiento científico. Buscando la satisfacción de los usuarios en una atención integral, tratando de ayudar en la problemática de nuestros usuarios, un trabajo comprometido en busca de su satisfacción todo ello debe de ser coordinado en un trabajo en equipo.

Es por ello que el propósito del trabajo académico es implementar estrategias de mejoras para una adecuada y oportuna atención, en la que debemos hacer presente la gran necesidad de poder mejorar esta atención en busca de ayudar a los usuarios y poder seguir luchando por el bien de nuestra población en cualquier espacio que ellos recurran por una dolencia. Mostraremos las diferentes estrategias a considerar para mejorar e implementar en forma urgente ya que el servicio lo requiere de forma rápida ya que las atenciones continúan en la Clínica.

### **III. JUSTIFICACION:**

Una persona es un ser integral no solo un mecanismo biológico, sino que también es un ser humano capaz de percibir lo que sucede a su alrededor por lo que el personal de salud debe de entender esto y dar una gran importancia al cuidado que se le brinde a estos usuarios, contemplando todas sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales (de carácter ético y religioso); Hay que tener en cuenta estas necesidades y no solo el aspecto biomédico, de su dolencia, de su enfermedad, se le debe de brindar una atención con conocimiento científico y humanizado.

En la Clínica Angloamericana existe una demanda insatisfecha de usuarios en la que en un aproximado del 20% de los pacientes que acuden no reciben una atención adecuada y por lo tanto se va insatisfechos, ya que no hay compromiso institucional por parte del personal de salud, limitada atención directa por insuficiente recurso humano, materiales y primordialmente una mejor preparación del personal de salud. Generalmente acuden por las enfermedades respiratorias en la que se les realiza los tamizajes de covid.

Los usuarios llegan a un servicio de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no logran recibir de forma adecuada. En los últimos años se ha podido observar que a la enfermera se le ha sumado actividades administrativas lo que no le permite brindar una atención humanística, como podemos evidenciar el cuidado de una manera muy alejada, por ello es muy importante articular la calidad y el cuidado para así de esta manera mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.

Es por ello que los servicios de urgencias en las diferentes instituciones de salud es el primer contacto que obtiene el usuario, en la que se le brinda un tratamiento inicial. los servicios de urgencias en la actualidad se han convertido en puntos de entrada para quienes tiene la necesidad de servicios de salud, a raíz de la creciente demanda de pacientes, hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que prestan se incrementa cada vez más, generando en el profesional de La salud un mayor reto tanto a nivel personal como profesional, porque le permite conocerse como persona y así mismo lo ayuda a redescubrir la identidad profesional, teniendo en cuenta que el cuidado es la esencia de la enfermería.

Es muy indispensable abordar los reclamos de los usuarios externos, siendo muy esencial para la atención de buena calidad considerándolo como una competencia técnica. la calidad de atención depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de cómo lo trate, de la forma como le explica, de su trato cordial, del tiempo en que lo haga esperar, de que le explique el flujo de su atención y de la atención oportuna y rápida que reciba en todos los servicios. Realmente cuando el sistema de salud y el personal de salud consideran al usuario como una prioridad por encima de todo, en la que cubran sus necesidades como respeto, información pertinente y equitativa, y no solo de los servicios que cubran los estándares técnicos de la calidad (1).

Actualmente la satisfacción del usuario no solo se ve en el que como se brinde una atención de calidad sino también de ver sus expectativas que tienen los usuarios, en la búsqueda de su satisfacción en la que el servicio

cubra sus expectativas. Es por ello que dicen estoy satisfecho o no satisfecho. Considerando satisfecho cuando el desempeño percibido de la atención coincide con sus expectativas. Y está insatisfecho cuando no ha alcanzado sus expectativas (2).

La calidad de los servicios de salud debe de ser medida desde un punto de vista del usuario. Así lo menciona Chávez R., Rojas R., Bravo I., Guzmán H (3), este modelo es muy conocido en la que se puede determinar el nivel de Calidad de los servicios, este modelo es el SERVQUAL. Mide las brechas que existe como se mencionó antes entre las expectativas y percepciones que tiene el usuario en lo que respecta a los servicios que recibió. Para poder lograr una percepción positiva del usuario y su familia, hay que brindar un trato digno que logremos que se sienta a gusto con la atención, debiendo reflejarse al tratar a todos por igual sin discriminación alguna, información rápida, clara y completa, amabilidad y empatía por parte del personal de salud.

En los establecimientos de salud los trabajadores se dan cuenta de los errores que cometen frente al usuarios, existen las quejas, inquietudes se pueden llegar a corregir. Hay personal de salud que sin darse cuenta comete errores o por la sobresaturación de actividades, pero es muy importante e indispensable entablar buena relación para poder lograr satisfacción (3).

La satisfacción se muestra en cada momento de acuerdo al lugar que recibe el servicio, en la percepción va a determinar la sensación satisfactoria o no respecto al servicio que recibió de ahí la importancia de ser cordial y explicar, existen muchos intermediarios en que uno de ellos puede ser lo

visual como la infraestructura, la ambientación, también la actitud que puede demostrar el personal de salud, administrativos y de limpieza (4).

Un servicio de salud además de ser accesible, debe de tener un avance tecnológico de acuerdo a los avances existentes y tener un personal competente. Sin embargo, puede haber servicios que tengan estas características y no lleguen a generar satisfacción en los usuarios por parte de los trabajadores por una mala relación con los usuarios. Es por eso es muy importante explorar sistemáticamente esa satisfacción, y es este sentido es también ver la parte de la salud mental en el trabajador (5).

Si analizamos mucho más profundamente en relación a la satisfacción vemos que muchos de ellos es por los seres humanos, por sus reflejos psíquicos que tiene de sus vivencias y por tanto tener una actitud buena es importante en el trabajador, siendo ellos los ejes medulares del usuario, que en esta relación tienen los usuarios las mayores expectativas, siendo su primer contacto y podemos ver en los diferentes servicios el tendrá cambios durante todo el proceso de su estancia en la institución de salud(6).

Las normas que respaldan el trabajo Académico: Son las Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, aprobado según Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada mediante RSGP N°007-2019-PCM/SGP, Existe un Manual Para La Implementación De La Norma Técnica Para La Gestión De La Calidad De Servicios En El Sector Público y la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Norma Técnica

Nº 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (7).

Suarez L, Rodríguez S y Martínez J (8). “Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016”. Objetivo: Identificar el grado de satisfacción de usuarios con la atención en los consultorios médicos.: Descriptivo de corte transversal. Resultados: la dimensión condiciones de los locales el 93,1 % de los usuarios reportaron que la limpieza de los consultorios fue buena, el tiempo de espera relacionado con los procedimientos de enfermería alcanzó el 79,1%, con respecto a la disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales. En las variables de puntuación más baja la alcanzó la presencia de instrumentales con el 54,1% y el 81,6 % se encontraron satisfechos con la atención médica recibida. Conclusiones: Los usuarios atendidos en los consultorios médicos se encuentran insatisfechos.

Maggi W (9). En Ecuador 2017, realizó el trabajo, realizó el trabajo “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 2017”. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia. La muestra fue de 357 representantes de los niños. El diseño fue transversal analítico, Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones.

Cerna R, Saavedra R (10). En Chimbote 2019, realizo el trabajo, realizo el trabajo “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, el diseño fue no experimental de corte transversal. El resultado fue que existió una correlación positiva considerable entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios.

La Teoría General de Sistemas constituye una ciencia con la necesidad de abordar científicamente los sistemas concretos que existen en la realidad, que comprenden los equipos interdisciplinarios, así mismo la teoría general de sistema tiene una visión holística, en que se exige una comprensión de relación, interacción entre todos los elementos que constituyen un conjunto. Su primer expositor fue el biólogo y filósofo austriaco Ludwing Von Bertalanffy en 1950. Así mismo busca esta teoría modelos a ser aplicados a la realidad, mencionando que el todo es mas que la suma de las partes (11).

La aplicación de la teoría de los sistemas para poder entender en la calidad de atención para lograr satisfacción en los usuarios, se transforma en una alternativa que permite se pueda analizar y discutir los problemas que pasan en la clínica Angloamericana, que viendo desde otras perspectivas para crear nuevos modelos que sean aplicados en solucionar los problemas para poder disminuir las dificultades que existen actualmente, en la que se busca el bienestar de los usuarios, mejorar la calidad del cuidado y el sistema de salud (12).

Así mismo dentro de las teorías de enfermería podemos considerar a Jean Watson que nos habla del cuidado humanizado, que se basa en el cuidado a la persona, en la que se crea por cambios de paradigmas de lo técnico a otro centrado en la persona para que pueda estar satisfecho en su atención. Por su atención enfatizada en la espiritualidad y la cultura, unido al conocimiento que este cuidado cubra sus necesidades, en la que los cuidados se sitúan ética y profesionalmente

El propósito del trabajo académico es mejorar la atención a los usuarios que acuden al servicio de urgencias por la inadecuada atención y la insatisfacción en los usuarios que conlleva afectar su salud. La Clínica Angloamericana es un servicio privado que debería funcionar de acuerdo a las normas establecidas por el Ministerio de Salud. Esta Clínica debe de mejorar la atención para poder tener una mayor afluencia de usuarios, un mejor servicio con equipamiento y ambientes adecuados.

#### **IV. OBJETIVOS:**

##### **Objetivo general:**

Satisfacción del usuario adulto en tiempos de Covid-19 que acude al servicio de urgencia en la Clínica Angloamericana\_ Lima, 2021

##### **Objetivos específicos:**

1. Personal de salud conoce los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.
2. Aplicación de sus funciones en la atención de la salud al usuario por parte del equipo multidisciplinario

3. Las autoridades de la Clínica interesadas en la implementación de recursos humanos, aspectos técnicos científicos, aspectos interpersonales sin mentalidad financiera
4. Adecuada distribución de los recursos humanos para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios ofertados
5. Eficiente evaluación del desempeño global al personal de salud: Trato cordial, Citas adecuadas, Cumplimiento de los horarios, Tratamientos eficaces, Confidencialidad

## **V. METAS.**

- 90% de usuarios satisfechos
- 100% del personal de salud conoce los reglamentos de la normatividad: 4 capacitaciones durante el año
- 100% de Personal de salud aplica en su práctica diaria sus funciones mediante el MOF
- 90% de los servicios de salud implementadas con recursos humanos. I semestre un 60%, II semestre 30%.
- 100% de los servicios distribuidos con recursos humanos
- 2 evaluaciones: I semestre una evaluación, II semestre una evaluación
- 2 capacitaciones al personal de salud: I semestre una evaluación, II semestre una evaluación
- 1 taller de sensibilización
- 2 talleres de capacitación para la elaboración de un MOF de forma participativa: 50% en el I semestre, 50% en el II semestre
- 100% de Servicios de atención implementados con sus funciones específicas y con guías, manuales, protocolos, etc

- 1 taller de sensibilización a las autoridades de la Clínica sobre la problemática sanitaria
- 3 planes de mejora
- 100% de Contratación de recursos humanos de acuerdo a lo requerido en el servicio de urgencias
- 1 reclutamiento, selección e inducción de recursos humanos según su perfil profesional en el servicio de urgencias
- 1 taller de elaboración de indicadores por semestre, 1 evaluación de indicadores por semestre

## **VI. METODOLOGIA**

### **6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.**

#### **A.-CAPACITACIÓN.**

Cumple un papel importante y fundamental para el logro de los objetivos, por lo que la capacitación es un proceso en el que los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo programado (13).

La capacitación en servicio es muy importante ya que permite que el personal de salud adquiera nuevos conocimientos y así poder realizar sus funciones de una manera competente. Mientras un personal de salud sea mucho mejor capacitado podrá compartir los conocimientos con los demás y poder desarrollar procedimientos competentes.

## **ACCIONES:**

### **1(a) Programa de capacitación al personal de salud reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.**

- Preparación del plan de capacitación
- Hacer conocer el plan a las autoridades
- Coordinación para el desarrollo de la actividad.
- Realiza la capacitación propiamente dicha.
- Elaboración del acta de acuerdos
- Evaluación del programa

## **B.- SENSIBILIZACIÓN**

Consiste en el aumento de la respuesta de un organismo a un estímulo que reacciona, por lo que se dice que estamos sensibilizados, para un mayor compromiso institucional, induciendo la hipersensibilidad (13).

La sensibilización al personal de salud es poder despertar el interés y la motivación en el trabajo y así cumplir con las metas trazadas en el plan operativo.

## **ACCIONES:**

### **1(b) Programa de sensibilización al personal de salud en la aplicación de los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.**

- Elaboración del plan programa de sensibilización
- Coordinación de la fecha para la reunión de sensibilización
- Ejecución de la sensibilización

- Acta de compromiso en el cumplimiento de sus funciones
- . Entrega de los reglamentos actualizados.
- Elaboración del programa

### **3(a) Programa de sensibilización a autoridades de la Clínica sobre la problemática sanitaria**

- Elaboración del programa de sensibilización
- Presentar el plan al área de capacitación para su aprobación.
- Coordinación de la reunión de sensibilización.
- Convoca a reuniones de sensibilización
- Desarrollo de la sensibilización al trabajador

### **C.- GESTION DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Constituye un conjunto de procedimientos, acciones y diligencias que permiten realizar una actividad para lograr un determinado objetivo, asumiendo con responsabilidad sobre un proceso determinado (14).

Realizar la gestión en la Clínica significa tener un trabajo más coordinado y articulado entre todos los profesionales que laboran, lo que va a fortalecer el trabajo en equipo oportunamente.

#### **2(a) Talleres de elaboración de un MOF participativo.**

- Elaboración del plan del taller
- Convoca a los trabajadores
- Preparación del material para la capacitación.
- Ejecución del taller
- Acta de compromiso en el cumplimiento de las funciones.
- Supervisión de aplicación de sus funciones.

**2(b) Implementación de los diferentes servicios de atención con sus funciones específicas y con guías, manuales, protocolos, etc.**

- Coordinación con las autoridades para la implementación con material de gestión: Manuales, guías y protocolos.
- Conformación de un equipo.
- Elaboración de un armario para conservar los reglamentos en el servicio.
- Elaboración de los manuales, guías, protocolos
- Socialización del material antes de la entrega
- Entrega y firma el cargo Supervisión del cumplimiento

**3(b) Elaboración Planes de mejora en los servicios de atención por parte del equipo multidisciplinario para brindar una atención adecuada y así usuarios satisfechos**

- Informa al equipo de salud sobre las mejoras en el servicio.
- Capacita en la elaboración de planes de mejora
- Sensibilizarlos en que deben de elaborar sus planes de mejora en sus servicios y presentarlos.
- Entrega de los planes de mejora en fechas establecidas
- Acta de compromiso

**4(a). Proyecto de dotación de recursos humanos comprometidos con la calidad de atención**

- Presenta el requerimiento de personal al jefe de la Clínica.
- Expone la problemática de la atención y de la insatisfacción.
- Compromete a las autoridades en el cumplimiento de la contratación del personal: 2 Médicos, 4 enfermeras y 3 técnicos

- Acta de compromiso

#### **4(b) Programa de selección de recursos humanos según el perfil profesional**

- Forma el equipo evaluador
- Reclutamiento del personal
- Convocatoria del concurso según perfil
- Selección del personal según el perfil de los servicios
- Inducción al personal seleccionado
- Contratación del personal.

#### **5(a) Elaboración y socializar los indicadores de evaluación**

- Realiza un taller para la elaboración de los indicadores.
- Sustenta lo solicitado en los indicadores.
- Implementa material de cumplimiento de los indicadores
- Elabora sus indicadores
- Socializa los indicadores en su cumplimiento.
- Publica en sala situacional los indicadores.

### **6.2. Sostenibilidad del proyecto**

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del personal de salud que labora en la Clínica Angloamericana, en la que trabajará en coordinación con sus autoridades con la finalidad de sensibilizarlos y poder cumplir con los objetivos programados dentro del marco lógico

### **6.3 Principios éticos.**

Durante el desarrollo del trabajo académico, se cuidará los principios Éticos: Se respetará los principios de protección a la persona,

libre participación y derecho a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia, considerados en el código de ética para la investigación versión 2; citado por Uladech católica (15).

a). **Protección a la persona.** - En las instituciones de salud, se brindan atención a las personas, por lo tanto, se debe respetar su identidad, confidencialidad, privacidad.

b). **Libre participación y derecho para estar informado.** - Las personas y / o instituciones de salud que intervengan en trabajos académicos, son libres de participar voluntariamente evidenciado con la firma del consentimiento, previa información del objetivo del trabajo académicos.

c). **Beneficencia no maleficencia.** - Asegurar, el bienestar de las personas e instituciones que participan en el trabajo académico, disminuyendo en todo momento los factores que puedan ocasionar daño.

d). **Justicia.** – Se mantendrán informados a las personas, instituciones de salud donde se aplique el trabajo académico, los resultados de las intervenciones para conocimiento y mejoras de los procesos.

## VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

### MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	INDICADORES DE PRODUCTO O MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO QUE SE UTILIZARÁ PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN
1. Personal de salud conozca los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.	1(a) Programa de capacitación al personal de salud reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad	2 capacitaciones al personal de salud  I semestre una  II semestre una	Número de capacitaciones ejecutadas x 100/ número total de capacitación programadas	Personal capacitado en el reglamento de la normatividad de calidad de atención	Registros de asistencias  Fotos de las capacitaciones  El material de capacitación	Semestral	Check list
	1(b) Programa de sensibilización al Personal de salud en la aplicación de los reglamentos de	1 taller de sensibilización	Número de talleres de sensibilización X100/ Número de talleres de	Personal de salud sensibilizado sobre la normatividad de la	Registro de asistencia	Semestral	Check list

	la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.		sensibilización programado	calidad de atención			
2. Aplicación de sus funciones en la atención de la salud al usuario por parte del equipo multidisciplinario	2(a) Talleres de elaboración de un MOF participativo.	2 talleres de capacitación para la elaboración de un MOF de forma participativa  50% en el I semestre 50% en el II semestre	Número de talleres de capacitación ejecutados x100/ Número de talleres de capacitación programados	Equipo multidisciplinario o capacitado en sus funciones de salud mediante talleres.	Registros de asistencias Fotos	Semestral	Lista de cotejo

	2(b) Implementación de los diferentes servicios de atención con sus funciones específicas y con guías, manuales, protocolos, etc.	100% de Servicios de atención implementados con sus funciones específicas y con guías, manuales, protocolos, etc.	Número de servicios implementados con sus funciones específicas, con guías, manuales, protocolos, etc. x 100// Número total de servicios	Servicios implementados con instrumentos de gestión.	Acta de entrega de sus funciones específicas, con guías, manuales, protocolos, etc.	Anual	Lista de cotejo
3. Las autoridades de la Clínica interesadas en la implementación de recursos humanos, aspectos técnicos científicos, interpersonales	3(a) Programa de sensibilización a autoridades de la Clínica sobre la problemática sanitaria	1 taller de sensibilización a las autoridades de la Clínica sobre la problemática sanitaria	Número de talleres de sensibilización ejecutados x100/ Número de talleres de sensibilización programados	La sensibilización permite realizar una serie de actividades para concienciar a las personas sobre una determinada situación.	Registros de asistencias Fotos	Semestral	Lista de cotejo

sin mentalidad financiera	3(b) Elaboración de Planes de mejora en los servicios de atención por parte del equipo multidisciplinario para brindar una atención adecuada y así usuarios satisfechos	3 planes de mejora	Número de planes de mejora elaborados x 100/ Número de planes de mejora programados	Los planes de mejora permiten realizar intervenciones oportunas para mejorar el trabajo	Documento de presentación de los planes de mejora  Evidencias de inicio de los planes de mejora	Trimestral	Lista de cotejo
4. Adecuada distribución de los recursos humanos para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios ofertado	4(a). Proyecto de dotación de recursos humanos comprometidos con la calidad de atención.	100% de Contratación de recursos humanos de acuerdo a lo requerido en el servicio de urgencias	Número de recursos humanos contratados para el servicio de urgencias x 100/ Número total de recursos humanos necesarios en el	Adecuada dotación con personal en los servicios permite desempeñar mejor nuestras funciones y en un tiempo oportuno a los usuarios en	Contratos de los recursos humanos	Anual	Lista de cotejo

			servicio de urgencias	ser atendidos y así mejorar la satisfacción			
	4(b) Programa de selección de recursos humanos según el perfil profesional	1 reclutamiento, selección e inducción de recursos humanos según su perfil profesional en el servicio de urgencias	Número de recursos humanos con el perfil para el servicio de urgencias contratado x 100/ Número total de recursos humanos necesarios en el servicio de urgencias de acuerdo a su perfil	Personal seleccionado de acuerdo a su perfil permitiendo un mejor trabajo en bien de los usuarios.	Curricular vitae del profesional de la salud	Anual	Lista de cotejo
5. Eficiente evaluación del desempeño global al personal de salud: Trato	5(a) Elaboración y socialización los indicadores de evaluación	1 taller de elaboración de indicadores por semestre	Número de talleres de elaboración de indicadores ejecutados x100/ Número de talleres de elaboración de	Talleres de indicadores ejecutados que mejoran el	Acta de reunión de la socialización	Trimestral	Lista de cotejo

<p>cordial Citas adecuadas Cumplimiento de los horarios Tratamientos eficaces Confidencialidad</p>		<p>1 evaluación de indicadores por semestre</p>	<p>indicadores programados  Número de talleres de evaluación de indicadores ejecutados x100/ Número de talleres de evaluación de indicadores programados.</p>	<p>avance y el cumplimiento de metas</p>	<p>Material de socialización Fotos  Acta de reunión de la socialización Material de socialización Fotos</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Lista de cotejo</p>
--	--	---	---	--	---	-------------------	------------------------

### MATRIZ DE SUPERVISIÓN

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUIA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
Satisfacción del usuario adulto que acude al servicio de urgencia en la Clínica Angloamericana_ Lima, 2021	90% de usuarios satisfechos	Número de usuarios adultos satisfechos x 100 / Número total de usuarios adultos que acuden a la clínica	Adultos satisfechos que acuden al servicio de urgencias la calidad de la atención.	Encuestas de satisfacción	Anual	Check list Encuestas
1. Personal de salud conoce los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.	100% del personal de salud conoce los reglamentos de la normatividad 4 capacitaciones durante el año	Número de capacitaciones ejecutadas x 100/ Número de capacitaciones programadas	El manual de Organización y Funciones (MOF) es una herramienta de apoyo que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos.	Registros de asistencias Fotos de las capacitaciones El material de capacitación	Semestral	Cuestionario

2. Aplicación de sus funciones en la atención de la salud al usuario por parte del equipo multidisciplinario	100% de Personal de salud aplica en su práctica diaria sus funciones mediante el MOF	Número de personal de salud que aplica sus funciones de acuerdo a su servicio x 100/ Número total de personal de salud de la Clínica Angloamericana	Personal de salud aplica las funciones en su atención.	Formatos de supervisión  Los check list de supervisión.	Semestral	Check list de supervisión
3. Las autoridades de la Clínica Angloamericana interesadas en la implementación de recursos humanos, aspectos técnicos científicos, aspectos interpersonales sin mentalidad financiera	90% de los servicios de salud implementadas con recursos humanos.  I semestre un 60%  II semestre 30%	Número de servicios implementados con recurso humano X 100/ Número total de servicios de la clínica	Servicios implementados con recursos humanos, permite al servicio de urgencias suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado	Contratos del personal de salud  Asistencias del personal	Anual	Lista de supervisión
4. Adecuada distribución de	100% de los servicios	Número de personal	Recursos humanos distribuido por servicios.	Rol de turnos	Mensual	Check list

los recursos humanos para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios ofertados	distribuidos con recursos humanos	distribuido de acuerdo a lo requerido en el servicio x100/ Número total de personal de salud de la Clínica.				
5. Eficiente evaluación del desempeño global al personal de salud: Trato cordial Citas adecuadas Cumplimiento de los horarios Tratamientos eficaces Confidencialidad	2 evaluaciones I semestre una evaluación II semestre una evaluación	Número de evaluaciones ejecutadas x 100/Número de evaluaciones programadas	Evaluación del desempeño de un trabajador es un componente fundamental, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia	Evaluaciones realizadas Registro de asistentes	Semestral	Check list

## 7.1 Beneficios.

### ❖ Beneficios con proyecto

- Disminución de la tasa de morbilidad en los usuarios que acuden a la Clínica.
- Disminución de las infecciones intra hospitalarias
- Satisfacción del usuario de emergencia y del personal de salud

### ❖ Beneficios sin proyecto

- Disminución en las atenciones en la clínica
- Aumento de complicaciones en los usuarios

## VIII. RECURSOS REQUERIDOS

### 8.1. Recursos Humanos

<b>RECURSOS HUMANO</b>	<b>Nro.</b>	<b>HORAS MENSUALES</b>	<b>COSTO POR HORAS</b>	<b>COSTO TOTAL EN UN AÑOS</b>
ENFERMERA	3	150 horas x 12m	40	216,000.00
TECNICO DE ENFERMERIA	2	150 horas x 12m	25	90,000.00
MEDICO	2	150X3	60	54,000.00
<b>COSTO TOTAL EN RECURSO HUMANO</b>				<b>S/360,000.00</b>

## 8.2. Recursos Materiales:

<b>CODIGO</b>	<b>EQUIPOS Y MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
1	Tensiómetros (estetoscopios)	5	200.00	600,00
2	Oxímetros	5	60.00	300.00
3	Termómetros digitales	5	50.00	250.00
4	Papel Bulky	5	15.00	75.00
5	Plumones	12	15.00	15.00
6	Cinta	6	5.00	30.00
7	Papelote	3 ciento	15.00	75.00
7	Certificados de capacitación	10	3.00	30.00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>363.00</b>	<b>1,375.00</b>

## RESUMEN DE PRESUPUESTO:

<b>DENOMINACION</b>	<b>APORTE REQUERIDO</b>	<b>APORTE PROPIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Recursos Humanos	S/. 360,000.00	S/. 360,000.00	S/. 360,000.00
Recursos materiales Materiales	<b>S/. 1,375.00</b>	<b>S/. 1,375.00</b>	<b>S/. 1,375.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 361.375.00</b>	<b>S/. 361.375.00</b>	<b>S/. 361.375.00</b>

## IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES: PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario adulto en tiempos de Covid-19 que acude al servicio de urgencia en la Clínica Angloamericana\_  
Lima, 2021

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA		INDICADOR
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	2022	2022	
					I Trimestre	II Trimestre	
1	Elaboración del trabajo académico “Renovar La satisfacción de los usuarios adultos en tiempos De Covid-19 Que Acuden Al Servicio De Urgencias En La Clínica Angloamericana_ Lima, 2021”	1	Informe	600	X		Trabajo académico Elaborado
2	Presentación y exposición del Trabajo académico a la dirección de la Clínica Peruano Americana.	1	Informe	300.00	x		Trabajo académico Presentado
3	Reunión con Coordinadora de Enfermería y personal de Enfermería para formar Comité de Mejora Continua para el apoyo en la ejecución del trabajo académico	2	Informe	300.00		X	Reuniones realizadas

4	Ejecución del trabajo académico	1	Informe	S/. 361.375.00		X	Trabajo académico ejecutado
5	Evaluación del trabajo académico	1	Informe	300.00		X	Trabajo académico desarrollado
7	Presentación del Informe Final	1	Informe	250.00		X	Trabajo académico presentado

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Personal de salud conoce los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.

	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	2021		2022	
			DESCRIPCION	COSTOS	I Trimestre	II Trimestre
1	1(a) Programa de capacitación al personal de salud reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación del plan de capacitación</li> <li>• Hacer conocer el plan a las autoridades</li> <li>• Coordinación para el desarrollo de la actividad.</li> <li>• Realiza la capacitación propiamente dicha.</li> <li>• Elaboración del acta de acuerdos</li> <li>• Evaluación del programa</li> </ul>	Capacitación  Plan  Coordinación  Capacitación  Acta	50,00   50,00	1   1	
2	1(b) Programa de sensibilización al Personal de salud en la aplicación de los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del plan programa de sensibilización</li> <li>• Coordinación de la fecha para la reunión de sensibilización</li> </ul>	Sensibilización   Acta	100.00  100.00	1   1	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de la sensibilización</li> <li>• Acta de compromiso en el cumplimiento de sus funciones</li> <li>• . Entrega de los reglamentos actualizados.</li> <li>• Elaboración del programa</li> </ul>	Documentación			
--	--	---	---------------	--	--	--

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Aplicación de sus funciones en la atención de la salud al usuario por parte del equipo multidisciplinario

	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	2021		2022	
			DESCRIPCION	COSTOS	I Trimestre	II Trimestre
2	2(a) Talleres de elaboración de un MOF participativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del plan del taller</li> <li>• Convoca a los trabajadores.</li> <li>• Preparación del material para la capacitación.</li> <li>• Ejecución del taller</li> <li>• Acta de compromiso en el cumplimiento de las funciones.</li> <li>• Supervisión de aplicación de sus funciones.</li> </ul>	Reunión  Capacitación  Acta  Documentos de supervisión	100,00  100,00	1  1	
2	2(b) Implementación de los diferentes servicios de atención con sus funciones específicas y con guías, manuales, protocolos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con las autoridades para la implementación con material de gestión: Manuales, guías y protocolos.</li> </ul>	Coordinación  Documentación	100.00  100.00	1  1	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de un equipo.</li> <li>• Elabora un armario para conservar los reglamentos en el servicio.</li> <li>• Elaboración de los manuales, guías, protocolos</li> <li>• Socializa el material antes de la entrega</li> <li>• Entrega y firma el cargo</li> <li>• Supervisión del cumplimiento</li> </ul>	<p>Socialización</p> <p>Supervisión</p>	<p>50,00</p>		
--	--	--	---	--------------	--	--

**OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Las autoridades de la Clínica Angloamericana interesadas en la implementación de recursos humanos, aspectos técnicos científicos, aspectos interpersonales sin mentalidad financiera

	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	2021		2022	
			DESCRIPCION	COSTOS	I Trimestre	II Trimestre
3	3(a) Programa de sensibilización a autoridades de la Clínica sobre la problemática sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaboración del programa de sensibilización</li> <li>•Presenta el plan al área de capacitación para su aprobación.</li> <li>•Coordinación de la reunión de sensibilización.</li> <li>•Convoca a reuniones de sensibilización</li> <li>•Desarrollo de la sensibilización al trabajador</li> </ul> Acta de compromiso	Coordinación Reunión Sensibilización Acta	100,00   100,00	1   1	

3	3(b) Elaboración de Planes de mejora en los servicios de atención por parte del equipo multidisciplinario para brindar una atención adecuada y usuarios satisfechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa al equipo de salud sobre las mejoras en el servicio.</li> </ul>	Informe	100.00	1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacita en la elaboración de planes de mejora</li> </ul>	Capacitación	100.00	1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizarlos en que deben de elaborar sus planes de mejora en sus servicios y presentarlos.</li> </ul>	Sensibilización			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de los planes de mejora en fechas establecidas</li> </ul>	Documentos de gestión	50,00		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de compromiso</li> </ul>	Acta			





**OBJETIVO ESPECIFICO 5:** Eficiente evaluación del desempeño global al personal de salud: Trato cordial, Citas adecuadas, Cumplimiento de los horarios, Tratamientos eficaces, Confidencialidad

	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	2021		2022	
			DESCRIPCION	COSTOS	I Trimestre	II Trimestre
5	5(a) Elaborar y socializar los indicadores de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza un taller para la elaboración de los indicadores.</li> <li>• Sustenta lo solicitado en los indicadores.</li> <li>• Implementa material de cumplimiento de los indicadores</li> <li>• Elabora sus indicadores</li> <li>• Socializa los indicadores en su cumplimiento.</li> <li>• Publica en sala situacional los indicadores.</li> </ul>	Capacitación	100,00	1	
			Documentos de gestión	100,00	1	
			Documentos de gestión			
			Evaluación			

## **X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES**

El trabajo académico **RENOVAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS EN TIEMPOS DE COVID-19 SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION EN LA CLINICA ANGLOAMERICANA\_ LIMA, 2021**, estará a cargo del autor del trabajo académico, del equipo técnico del Hospital, Jefatura y profesionales de la salud del servicio de emergencia de la Clínica Angloamericana”, personal calificado para organizar, dirigir, realizar incidencia política cuando el trabajo académico lo requiera y su intervención en las actividades propias del mismo.

## **XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Se establecerán coordinaciones con las autoridades de la Clínica; con los cuales se establecerán coordinaciones para la ejecución de las actividades y logro de los resultados del trabajo académico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

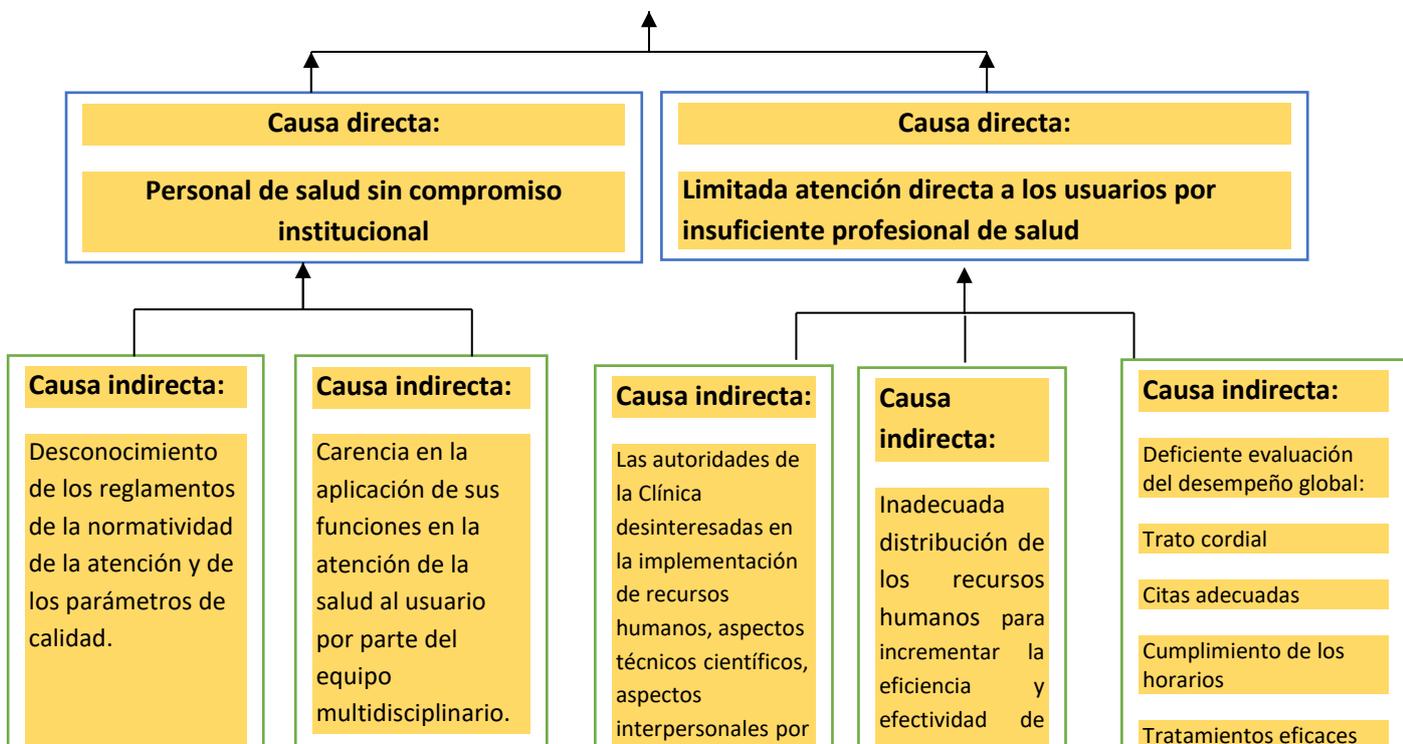
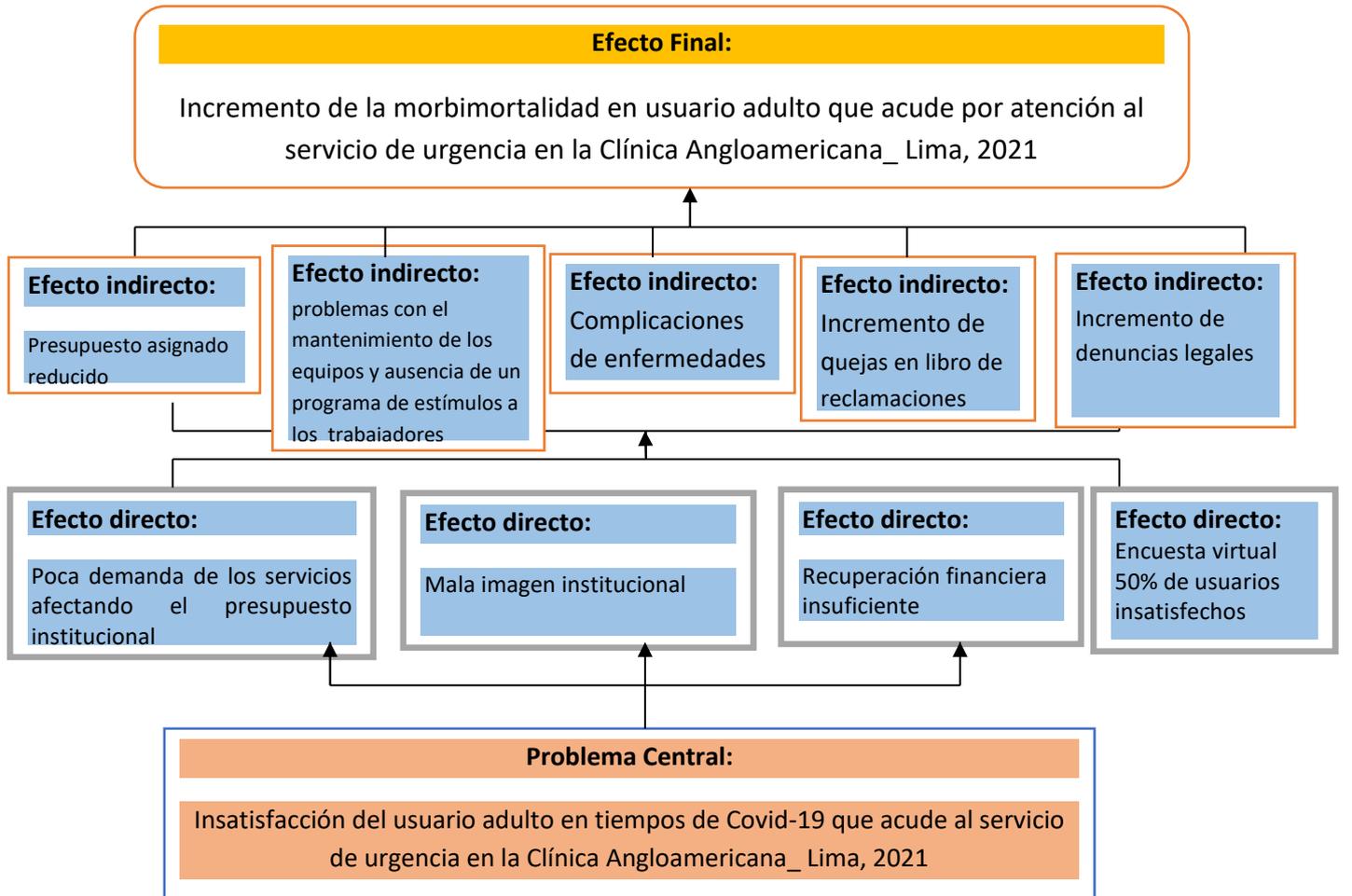
1. Bolaños G, Mongrut U, Morales M, Muñoz E, Sagastegui A, Toribio R: Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de lima y callao. Revista Salud, Sexualidad y Sociedad 2(3),2009. Disponible en : <http://inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/7-%20Calidad%20Satisfaccion.pdf>
2. Chacón E. Satisfacción y expectativa del cliente [Seriado en línea]. Campo de Carabobo 2009 [ citado el 29 de octubre 2019] URL Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml>
3. Chávez R., Rojas R., Bravo I., Guzmán H. Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General. 2016.
4. Sánchez V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García". Repositorio de la Universidad Científica del Perú. 2016, [citado el 29 de octubre 2019 ]. URL Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>.
5. Navarro Y. Satisfacción de usuarios y prestadores con los servicios de salud en el contexto de las transformaciones. Jesús Menéndez. 2013 [Tesis]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2013.
6. Segredo L, García A, López P. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana de Salud Pública [Internet].

2015 [citado 16 Mar 2016];41(1):8-10. Disponible en:  
<http://www.revsaludpublica.sld.cu>

7. Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Secretaria de salud pública. Presidencia del consejo de ministros. 2019. [citado 21 Mar 2019]; URL Disponible en:<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
8. Suarez L, Rodríguez S y Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med. Electrón. [online]. 2018, vol.40, n.4, pp.1002-1010. ISSN 1684-1824.
9. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 2017. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado Maestría en Gerencia en Servicios de la salud].
10. Cerna R, Saavedra R. Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019. Universidad Cesar Vallejo.
11. Curbero O, Parellada Blanco J, Morejón Téllez L. Indicadores de atención al paciente grave en el centro de urgencias. Rev Cubana Med Milit 2000; 29 (2):148-51
12. Toro P. Anotaciones sobre las leyes del caos y la ciencia de la complejidad. En: Libro «Administración en salud». 1.a ed. Medellín: CES y Biblioteca Jurídica Dike; 2015. p. 67--117.

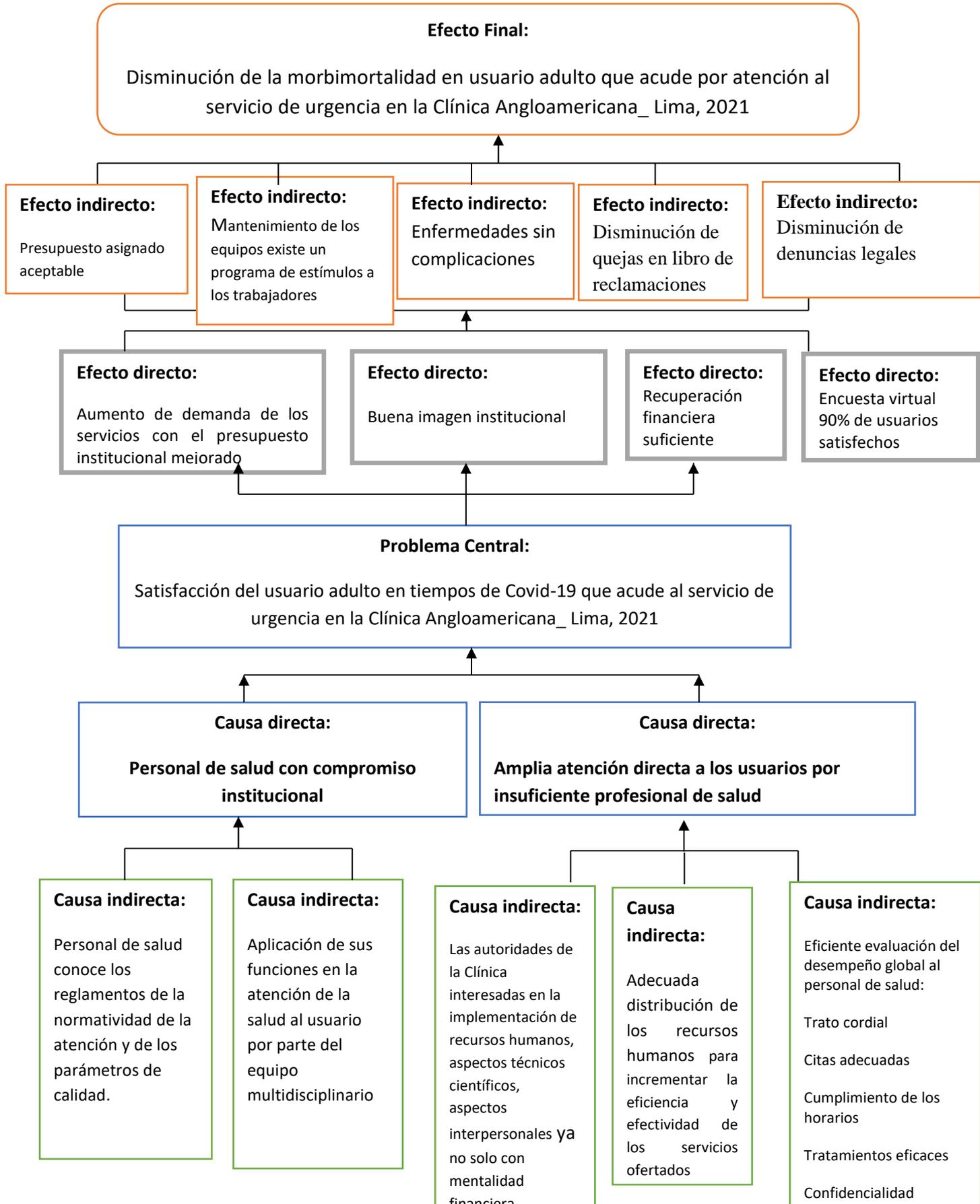
13. Diccionario Medico. Universidad de Navara. 2020, Campus pamploana, Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/sensibilizacion>
14. Definición de Gestión. Diccionario Medico. Universidad de Navara. 2020, [citado 2021 Jul 30] URL. Disponible en: <https://economia.org/gestion.php>
15. Documento normativo Código de ética para la investigación [internet]. versión 4. Uladech. Chimbote 13 enero 2021. [citado 2021 Jul 30] Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

**Anexo 01**  
**Árbol de CAUSA – EFECTO**  
**O**  
**ARBOL DE PROBLEMAS**



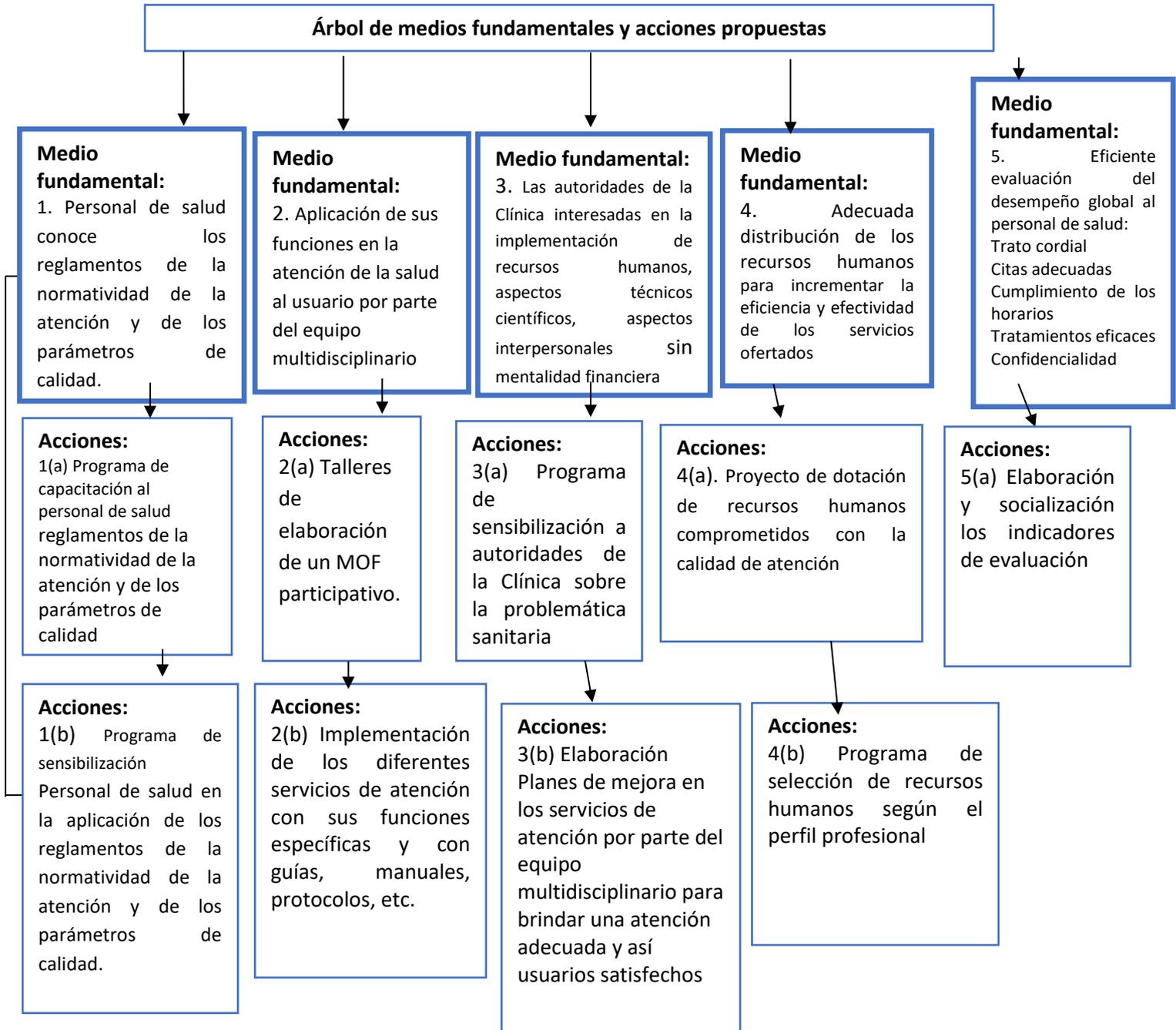
Anexo 02  
**ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES**

**O ARBOL DE OBJETIVOS**



### Anexo 03

#### Árbol de medios fundamentales y acciones propuestas



**Anexo 04**

**MARCO LOGICO**

<b>JERARQUIA DE OBJETIVOS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Disminución de la morbilidad en usuario adulto que acude por atención al servicio de urgencia en la Clínica Angloamericana_ Lima, 2021				
<b>PROPOSITO</b> <b>Objetivo general</b> Satisfacción del usuario adulto que acude al servicio de urgencia en la Clínica Angloamericana_ Lima, 2021	90% de usuarios satisfechos	Número de usuarios adultos satisfechos x 100 / Número total de usuarios adultos que acuden a la clínica	Encuestas de satisfacción	

<p><b>Objetivo específico</b></p> <p>1. Personal de salud conoce los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.</p>	<p>100% del personal de salud conoce los reglamentos de la normatividad</p> <p>4 capacitaciones durante el año</p>	<p>Número de capacitaciones ejecutadas x 100/ Número de capacitaciones programadas</p>	<p>Registros de asistencias</p> <p>Fotos de las capacitaciones</p> <p>El material de capacitación</p>	<p>los reglamentos de la normatividad de la atención son instrumentos para mejorar la calidad de la atención de las personas. Permite estandarizar los criterios para evaluarla, ya que con estos instrumentos se da mayor importancia a las intervenciones efectivas.</p>
<p>2. Aplicación de sus funciones en la atención de la salud al usuario por parte del equipo multidisciplinario</p>	<p>100% de Personal de salud aplica en su práctica diaria sus funciones mediante el MOF</p>	<p>Número de personal de salud que aplica sus funciones de acuerdo a su servicio x 100/ Número total de personal de salud de la Clínica Angloamericana</p>	<p>Formatos de supervisión</p> <p>Los check list de supervisión.</p>	<p>El manual de Organización y Funciones (MOF) es una herramienta de apoyo que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que en el manual se describe las funciones, objetivos,</p>

				características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización
3. Las autoridades de la Clínica Angloamericana interesadas en la implementación de recursos humanos, aspectos técnicos científicos, aspectos interpersonales sin mentalidad financiera	90% de los servicios de salud implementadas con recursos humanos.  I semestre un 60%  II semestre 30%	Número de servicios implementados con recurso humano X 100/ Número total de servicios de la clínica	Contratos del personal de salud  Asistencias del personal	Una implementación adecuada con recursos humanos permite una mejor atención de calidad
4. Adecuada distribución de los recursos humanos para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios ofertados	100% de los servicios distribuidos con recursos humanos	Número de personal distribuido de acuerdo a lo requerido en el servicio x100/ Número total de personal de salud de la Clínica.	Rol de turnos	La adecuada distribución o la planeación de recursos humanos, permite al servicio de urgencias suministrar a la organización el personal

				adecuado en el momento adecuado
5. Eficiente evaluación del desempeño global al personal de salud: Trato cordial Citas adecuadas Cumplimiento de los horarios Tratamientos eficaces Confidencialidad	2 evaluaciones  I semestre una evaluación II semestre una evaluación	Número de evaluaciones ejecutadas x 100/Número de evaluaciones programadas	Evaluaciones realizadas Registro de asistentes	Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia
<b>ACCIONES:</b>  Acciones del objetivo 1: 1(a) Programa de capacitación al personal de salud reglamentos de	2 capacitaciones al personal de salud  I semestre una	Número de capacitaciones ejecutadas x 100/ número total de capacitación programadas	Registros de asistencias Fotos de las capacitaciones  El material de capacitación	Los talleres de capacitación despiertan mucho entusiasmo y motivación, la capacitación es un proceso de mejora

la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad	II semestre una			continua, que utiliza la evaluación como elemento principal para retroalimentarse y adecuarse a las necesidades.
1(b) Programa de sensibilización al Personal de salud en la aplicación de los reglamentos de la normatividad de la atención y de los parámetros de calidad.	1 taller de sensibilización	Número de talleres de sensibilización X100/ Número de talleres de sensibilización programado	Registro de asistencia	Educar y sensibilizar a los profesionales de la salud es fundamental para tener un mejor manejo de las actividades a desarrollar
ACCIONES: Acciones del objetivo 2:	2 talleres de capacitación para la elaboración de un MOF de forma participativa	Número de talleres de capacitación ejecutados x100/ Número de talleres	Registros de asistencias Fotos	El MOF es un manual que describe las funciones, objetivos, características, requisitos y

2(a) Talleres de elaboración de un MOF participativo.	50% en el I semestre 50% en el II semestre	de capacitación programados		responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización
2(b) Implementación de los diferentes servicios de atención con sus funciones específicas y con guías, manuales, protocolos, etc.	100% de Servicios de atención implementados con sus funciones específicas y con guías, manuales, protocolos, etc.	Número de servicios implementados con sus funciones específicas, con guías, manuales, protocolos, etc. x 100// Número total de servicios	Acta de entrega de sus funciones específicas, con guías, manuales, protocolos, etc.	sirve como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas
ACCIONES: Acciones del objetivo 3: 3(a) Programa de sensibilización a autoridades de la Clínica	1 taller de sensibilización a las autoridades de la Clínica sobre la problemática sanitaria	Número de talleres de sensibilización ejecutados x100/ Número de talleres de sensibilización programados	Registros de asistencias Fotos	Sensibilizarlos es con el fin de identificar sus potencialidades, problemática y recoger planteamientos técnicos, sociales, económicos y

sobre la problemática sanitaria				políticos que contribuyan al desarrollo sostenible de esa importante problemática
3(b) Elaboración de Planes de mejora en los servicios de atención por parte del equipo multidisciplinario para brindar una atención adecuada y así usuarios satisfechos	3 planes de mejora	Número de planes de mejora elaborados x 100/ Número de planes de mejora programados	Documento de presentación de los planes de mejora  Evidencias de inicio de los planes de mejora	El propósito de tener los planes de mejora es elevar de manera permanente la calidad de los servicios de salud de un establecimiento de salud, cuyo objetivo es mejorar los procesos técnico-administrativos
ACCIONES: Acciones del objetivo 4: 4(a). Proyecto de dotación de recursos humanos comprometidos con la calidad de atención.	100% de Contratación de recursos humanos de acuerdo a lo requerido en el servicio de urgencias	Número de recursos humanos contratados para el servicio de urgencias x 100/ Número total de recursos humanos	Contratos de los recursos humanos	La correcta gestión de los recursos humanos es fundamental para el adecuado funcionamiento de la clínica.

		necesarios en el servicio de urgencias		
4(b) Programa de selección de recursos humanos según el perfil profesional	1 reclutamiento, selección e inducción de recursos humanos según su perfil profesional en el servicio de urgencias	Número de recursos humanos con el perfil para el servicio de urgencias contratado x 100/ Número total de recursos humanos necesarios en el servicio de urgencias de acuerdo a su perfil	Curriculum vitae del profesional de la salud	Los cargos <b>se complementan e interactúan</b> y que requieren de una formación y experiencia diferente en cada trabajador para su desempeño óptimo
ACCIONES: Acciones del objetivo 5: 5(a) Elaboración y socialización los indicadores de evaluación	1 taller de elaboración de indicadores por semestre  1 evaluación de indicadores por semestre	Número de talleres de elaboración de indicadores ejecutados x100/ Número de talleres de elaboración de indicadores programados	Acta de reunión de la socialización Material de socialización Fotos	los indicadores de evaluación es una medida que nos permite ir observando el avance en el cumplimiento de las actividades para poder realizar una mejora y poder reflejar los cambios vinculados con una

		Número de talleres de evaluación de indicadores ejecutados x100/ Número de talleres de evaluación de indicadores programados.		intervención o ayudar a evaluar los resultados
--	--	---	--	--