



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO PARA LA SOSTENIBILIDAD EN EL RUBRO
SALUD CASO: CENTRO DE SALUD MENTAL
COMUNITARIO EL SOL, IMPERIAL- CAÑETE, 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**VASQUEZ CASTRO, GIOVANA MILUSKA DEL CARMEN
ORCID: 0000-0003-1810-1128**

ASESOR

**RALLI MAGIPO LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024**

CAÑETE- PERÚ

2022

TÍTULO DE LA TESIS:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA
LA SOSTENIBILIDAD EN EL RUBRO SALUD CASO: CENTRO DE SALUD
MENTAL COMUNITARIO EL SOL, IMPERIAL- CAÑETE,2022.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Vasquez Castro, Giovana Miluska del Carmen

ORCID: 0000-0003-1810-1128

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

ASESOR

Ralli Magipo Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Cañete, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Rosillo de Purizaca, María del Carmen
Presidente

Salinas Gamboa, José German
Miembro 1

Mino Asencio, María Isabel
Miembro 2

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna.
Asesor

AGRADECIMIENTO

A DIOS TODO PODEROSO, por no haberme abandonado nunca y siempre estar conmigo espiritualmente cuando más lo necesitaba, por permitirme alcanzar un logro importante en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar la vida cada día más.

DEDICATORIA

Dedicado a la niña de mis ojos Rafaella que es mi motor y motivo para seguir realizándome profesionalmente, este logro es por ti mi vida, por tu paciencia, tu comprensión, tu amor y entender que mamá tenía que estudiar, a mis padres por ser mi soporte y apoyo incondicional, a mis hermanos por confiar en mí, a mis abuelos por ser parte de mi formación, a mis verdaderos amigos que me brindaron su apoyo y sus palabras de aliento para seguir de pie y no rendirme jamás y a los que no confiaron en mí porque me impulsaron hacer una mujer aguerrida y demostrar lo contrario.

RESUMEN

El Centro de Salud Mental Comunitario el Sol atiende a personas con trastornos mentales y/o psicosociales del distrito de Imperial. Esta investigación tiene como objetivo: Determinar la propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Metodológicamente fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, el tipo de investigación usado fue cuantitativo, el nivel descriptivo, la población estuvo conformada por los usuarios y los colaboradores del centro de salud, se tomó como muestra a 40 usuarios para la variable calidad del servicio y una muestra de 10 colaboradores para la variable sostenibilidad, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 19 preguntas, en cuanto a los resultados de calidad del servicio se encontró que los usuarios manifestaron que existe falta de compromiso por parte de la dirección para solucionar algunos inconvenientes, además consideraron que los colaboradores no tienen un desempeño adecuado, la atención en algunos casos no es personalizada y por último las consideraciones de los horarios para las asistencias a las citas en el centro de salud son pocas, por tanto se concluye que la propuesta de mejora estuvo enfocada en proporcionar un horario de atención al usuario a fin de tomar en cuenta sus sugerencias y la implementación del reglamento interno de trabajo a fin de organizar las funciones por servicio.

Palabras claves: calidad, centro de salud mental, servicio, sostenibilidad.

ABSTRACT

The El Sol Community Mental Health Center serves people with mental and/or psychosocial disorders in the Imperial district. This research aims to: Determine the proposal for improvement in the quality of service for sustainability in the category Health case: El Sol Community Mental Health Center, Imperial-Cañete, 2022. Methodologically it was of non-experimental design – cross-sectional – descriptive, the type of research used was quantitative, the descriptive level, the population was made up of users and collaborators of the Health Center, 40 users were sampled for the variable quality of service and a sample of 10 collaborators for the variable sustainability, the survey was applied as a technique and as an instrument a questionnaire of 19 questions, regarding the results of Quality of Service, it was found that users stated that there is a lack of commitment on the part of the management to solve some inconveniences, they also considered that the collaborators do not have an adequate performance, the attention in some cases is not personalized and finally the considerations of the schedules for the attendances to the appointments in the health center are few, therefore, it is concluded that the improvement proposal will be focused on providing a schedule of attention to the user in order to take into account their suggestions and the implementation of the internal work regulations in order to organize the functions by service.

Keywords: quality, mental health center, service, sustainability.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I INTRODUCCIÓN	1
II REVISION DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases Teóricas de la Investigación	17

2.2.1	Marco Teórico.....	17
2.2.2	Marco Conceptual.....	26
III	HIPÓTESIS	29
IV	METODOLOGÍA	30
4.1	Diseño de la investigación.....	30
4.2	Población y muestra.....	30
4.2.1	Población	30
4.2.2	Muestra	31
4.3	Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.....	32
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.4.1	Técnica.....	33
4.4.2	Instrumento	33
4.5	Plan de análisis.....	33
4.6	Matriz de consistencia.....	34
4.7	Principios éticos	35
V	RESULTADOS	37
5.1	Resultados.....	37
5.2	Análisis de resultados	56

VI CONCLUSIONES	60
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	63
Propuesta de mejora.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	85
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	85
Anexo 2: Presupuesto	87
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	88
Anexo 4: Validación de cuestionario por los expertos	90
Anexo 5: Consentimiento Informado	93
Anexo 6: Carta a la institución	100
Anexo 7: Fotos.....	101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Solución para los inconvenientes	37
Tabla 2 Desempeño adecuado del personal.....	38
Tabla 3 Cumplimiento del servicio prometido.....	39
Tabla 4 Equipamientos modernos	40
Tabla 5 Instalaciones atractivas visualmente.....	41
Tabla 6 Presentación del personal	42
Tabla 7 Materiales	43
Tabla 8 Confianza	44
Tabla 9 Conocimiento de los responsables	45
Tabla 10 Atención personalizada	46
Tabla 11 Horarios flexibles	47
Tabla 12 Cumplimiento del tiempo de atención.....	48
Tabla 13 Disposición del personal ante eventualidades	49
Tabla 14 Manejo de residuos sólidos	50
Tabla 15 Concientización.....	51
Tabla 16 Calidad de vida.....	52
Tabla 17 Proyección a la comunidad.	53
Tabla 18 Generación de recursos propios	54
Tabla 19 Presupuesto.....	55
Tabla 20 Cuadro de presupuesto	67
Tabla 21 Matriz de propuesta de mejora	71
Tabla 22 Cronograma de actividades	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Solución para los inconvenientes.....	37
Figura 2 Desempeño adecuado del personal	38
Figura 3 Cumplimiento del servicio prometido.	39
Figura 4 Equipamientos modernos.....	40
Figura 5 Instalaciones atractivas visualmente	41
Figura 6 Presentación del personal	42
Figura 7 Materiales	43
Figura 8 Confianza.....	44
Figura 9 Conocimiento de los responsables.....	45
Figura 10 Atención personalizada.....	46
Figura 11 Horarios flexibles.....	47
Figura 12 Cumplimiento del tiempo de atención.....	48
Figura 13 Disposición del personal ante eventualidades	49
Figura 14 Manejo de residuos sólidos.....	50
Figura 15 Concientización.	51
Figura 16 Calidad de vida	52
Figura 17 Proyección a la comunidad.....	53
Figura 18 Generación de recursos propios.....	54
Figura 19 Presupuesto.	55

I INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación titulado: Propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 buscó mejorar la calidad del servicio proporcionado a los pacientes que acuden al centro de salud ubicado en el distrito de Imperial.

La Organización Mundial de la Salud (2018), sostiene que:

Todo ser humano necesita gozar de una buena salud mental como fundamento principal para tener una capacidad colectiva e individual que permita la interacción con la sociedad para disfrutar de la vida, por ello se considera que el restablecimiento de la salud mental son asuntos de suma importancia para las personas y las sociedades de todo el mundo.

Situaciones como la discriminación de género, la exclusión social, tareas laborales estresantes, cambio sociales son indicadores que sostiene una mala salud mental a ello se le agrega también las violaciones de los derechos humanos.

Sarria (2018), manifestó que cerca de un cuarto de la población total del Perú tiene algún tipo de trastorno mental y el 80% de este no recibe tratamiento. Según el informe hasta el año 2012 no existía ninguna norma de Salud Mental en el Perú que señale la estructura de funcionamiento de estas instituciones, por ello se realizaba en los hospitales psiquiátricos la atención manicomial que consistía en los internamientos a personas con padecimientos mentales pero a su vez trasgrediendo sus derechos humanos ya que aplicaban internamientos largos, trayendo como consecuencia el terror de los peruanos al acercarse a un centro, hospital o

establecimiento de salud mental; por tanto desde años atrás se observa la necesidad de brindar una calidad del servicio con atenciones especializadas a los pacientes que tienen problemas mentales.

El Ministerio de Salud (Minsa) asegura que en el Perú hay 208 centros de salud mental comunitarios implementados, a través de los que brindan atención ambulatoria. Sin embargo, la falta de psiquiatras es la principal necesidad a ser cubierta, por lo que esto conlleva a que los centros de salud mental no lleguen a ofrecer una calidad del servicio al 100% en sus atenciones a los pacientes, ya que el servicio de psiquiatría es sumamente importante para estos centros de salud debido a que la mayoría de los pacientes requieren de medicación para su estabilidad mental. (MINSa, 2022)

CSMC el Sol (2022), refirió que en el año 2020 encontrándonos en una emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid -19, la Provincia de Cañete no fue ajena a las consecuencias que trajo esta pandemia como la crisis económica y el distanciamiento social para evitar su propagación, provocando el incremento de cifras de personas con problemas de salud mental como es el estrés, ansiedad, depresión, consumo de alcohol y otras sustancias, la violencia en las personas particularmente familiar y de género, entre otros problemas. Debido a la problemática el 10 de noviembre del 2020, se inauguró el primer Centro de Salud Mental Comunitario el Sol en la Provincia de Cañete, Distrito Imperial, gracias a la gestión y trabajo que se realizó entre la Estrategia Sanitaria de Salud Mental y Cultura de Paz, la Red de Salud Cañete – Yauyos y la Municipalidad Distrital de Imperial, contando con servicios especializados en trastornos mentales, trastornos psicosociales, terapia de lenguaje y ocupacional, entre otros, desarrollando

actividades de promoción, prevención, atención y rehabilitación para reducir los índices de problemas de trastornos mentales y psicosociales que afectan a la población en general.

A la fecha cuentan con más de 2000 pacientes en sus 4 sectores: Malvinas, Asunción 8, Imperial, Ramos Larrea. El Centro de Salud Mental Comunitario el Sol demostró con sus datos estadísticos un alto número de atenciones; a pesar de contar con casi todos los servicios que indica de acuerdo a la norma técnica de Salud Mental el establecimiento no llega a brindar una buena calidad del servicio, situación que se refleja en las reiteradas quejas de los usuarios por la falta de consideración en los horarios para la asistencia de las citas, priorización y atención personalizada en los casos graves y moderados, atención a los usuarios ante una queja o sugerencia y por último el desempeño adecuado de los colaboradores que espera la población, por ello la institución necesito aplicar un sistema de funcionamiento que mejore en forma permanente los servicios de salud acompañado además de la implementación de instrumentos, documentos y procesos que permitan guiar y trabajar a una misma dirección a fin de lograr una buena atención a los usuarios que acuden al centro de salud.

Los Centros de Salud Mental Comunitario en el Perú tienen como función brindar atención ambulatoria y especializada a todas las personas que padecen de un problema de salud mental grave o problemas psicosociales.

Estos centros, garantizan la continuidad de los cuidados de las personas a través de atención especializada en el propio domicilio, de acuerdo a las condiciones de vulnerabilidad o físicas que presenten; contando con los servicios de prevención y control de problemas de niños, niñas y adolescentes, servicio de prevención y control

de problemas del adulto y adulto mayor, servicio de prevención y control de adicciones, servicio de participación social y comunitaria y servicio de farmacia.

La presente investigación tuvo como enunciado del problema ¿Cuál es la propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022?.

Asimismo, como Objetivo General:

Determinar la propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022.

Como Objetivos Específicos:

Describir las características de la calidad del servicio en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022.

Identificar las características de la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022.

Elaborar la propuesta de mejora en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022.

El presente trabajo se justificó de manera teórica ya que se revisó las principales teorías de la calidad del servicio buscando lograr la sostenibilidad a largo plazo del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol y de manera práctica porque los resultados obtenidos contribuyeron a la mejora en la calidad del servicio para el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, y por último se justificó de manera metodológica ya que la presente tesis aportó nuevos conocimientos a investigaciones con respecto a la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud.

Su metodología que uso fue el diseño de la investigación no experimental – transversal – descriptivo, el tipo de investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo, con una muestra de 40 usuarios que fueron atendidos en el centro de salud para la variable calidad del servicio, asimismo con una muestra de 10 colaboradores del centro de salud para la variable sostenibilidad. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 19 preguntas.

Entre los principales resultados, los usuarios manifestaron que existe la falta de compromiso por parte de la dirección en hacer frente y solucionar algunos inconvenientes, además consideraron que los colaboradores no llegan a brindar el 100% del trabajo idóneo que se espera, definieron que la atención en algunos casos no es personalizada y por ultimo mencionaron que las consideraciones de los horarios para las asistencias a las citas en el centro de salud son pocas, se concluyó que la propuesta de mejora en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial Cañete, 2022, se enfocó en mejorar la calidad del servicio al usuario basándose en la implementación de un horario para la atención de sugerencias y solución de quejas; la elaboración de una base de datos de los casos graves y moderados a fin de que permitan registrar la asistencia de los pacientes para hacerle seguimiento y brindarle la próxima cita para una atención personalizada; en cuanto a la sostenibilidad la implementación de un plan de supervisión o control que permita continuar con la mejora que se viene realizando con las tres dimensiones.

II REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Escobar (2017), en su investigación: *Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del centro de salud tipo B Patate*, tuvo como objetivo general diseñar un manual de calidad, bajo estándares de la Norma ISO-9001:2015, para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del centro de salud tipo “B” Patate, su población estuvo conformada por 90 personas en las cuales se dividieron en personal administrativo, profesionales asistenciales de la salud y usuarios externos en el área de emergencia del centro de salud Patate tipo B, utilizó como muestra la totalidad de su población de investigación, aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue elaborado con preguntas cerradas permitiendo recabar información acerca de las causas y consecuencias de la calidad en el servicio de salud, el nivel de investigación que utilizó fue a nivel de asociación de variables porque permitió estructurar predicciones a través de la mediación de relaciones entre variables. Además, midió el grado de relación entre variables y a partir de ello, determinaron tendencias o modelos de comportamiento mayoritario, encontró que un 66,67% de los encuestados tuvieron un alto grado de insatisfacción donde consideraron que el centro de salud no cubrió con todas las necesidades de atención que tuvieron los usuarios, se concluyó que la pronta respuesta en el área de emergencia es de suma importancia ya que de ello depende la acción inmediata en la salud del usuario.

Tomas , Garcia y Matarin (2020), en su investigación: *La sostenibilidad del sistema de salud y el mercado farmacéutico: Una interacción permanente entre el costo de los medicamentos, el sistema de patentes y la atención a las enfermedades*, tuvo como objetivo principal analizar desde el eje de los medicamentos la sostenibilidad del sistema sanitario, la cobertura, la eficiencia del gasto y su vinculación al sistema de patentes farmacéuticas, utilizaron como muestra a las empresas farmacéuticas que operan en España, aplicaron el análisis del reconocimiento de aspectos vinculados a la gestión que la favorecen, asimismo utilizaron la curva de Fuchs que mide en el eje de abscisas el gasto sanitario Per cápita y en ordenadas la esperanza de vida, su diseño de investigación fue experimental y transversal, concluyendo que a mayor transparencia de costo de producción de medicamentos se garantizaron simultáneamente la sostenibilidad del sistema de salud.

Castellano, Peña y Suarez (2019), en su investigación: *Calidad de servicios en centros maternopediátricos del estado de Zulia Venezuela*, tuvo como objetivo principal evaluar la calidad del servicio en los centros materno-pediátricos del estado Zulia, en su metodología utilizaron una muestra de 259 usuarias, aplicaron una encuesta basada en el modelo Serperf, el tipo de investigación fue aplicada, descriptiva de campo, encontraron que la calidad de servicio es totalmente inexistente en los centros materno-pediátricos del estado Zulia, concluyeron que las estrategias que contribuirían al mejoramiento de la calidad del servicio deberían iniciarse desde la reorganización de espacios disponibles para optimizar las consultas prenatales.

Matute (2020), en su investigación: *Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8*, tuvo como objetivo general proponer una estrategia administrativa que permita al área de salud mental en la zona 8 del ministerio de salud del Ecuador adoptar un sistema de gestión eficiente y que las convierta en socialmente responsables y contribuya a mejorar la calidad, su población estuvo conformado por los usuarios que visitan la atención médica en el área de salud mental de la Zona 8 del ministerio de salud, que durante el año 2018 estuvieron registrados 115.276 pacientes, tomó una muestra de 383 usuarios, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, el tipo de estudio fue cualitativo, descriptiva- explicativa y transversal, permitió mediante la aplicación del cuestionario medir la atención que presta la organización y valorar el desempeño para examinar la calidad del servicio, concluyendo que la insatisfacción de los pacientes es por el tiempo de espera para su atención, motivo principal que genera las quejas en la institución, asimismo muestran desconformidad por los horarios de atención.

Guerrero (2018), en su investigación: *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017*, tuvo como objetivo general determinar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de la atención en la consulta externa del hospital de la policía N° 2-Guayaquil en el tercer trimestre del 2017, su población estuvo conformado por 16,855 pacientes que fueron atendidos entre julio y septiembre de 2017, tomó una muestra de 376 usuarios de consulta externa, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de

información, el tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo y retrospectivo, la investigación tuvo un corte transversal, encontró que existieron problemas en las dimensiones de elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; los mayores problemas estuvieron en la planta física, uso del uniforme del personal, la información – orientación brindada, asignación de cita médica, cumplimiento de la programación y atención a las necesidades del paciente, concluyendo que existe una insatisfacción de los pacientes por el servicio actual.

Picon (2019), en su investigación: *La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVQHOS*, tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad en la atención y su relación con la satisfacción del cliente del hospital de especialidades Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil en la zona 8 para establecer una propuesta de mejora, tuvo una muestra de 376 pacientes a quienes le aplicaron el cuestionario, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQHOS de calidad, el tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo, transversal, no experimental y de campo, encontró mediante la encuesta realizada que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la tecnología médica que recibieron y mostraron inconformidades con la falta de señalización dentro del hospital, concluyendo que existió una correlación positiva fuerte significativa en cuanto a las variables calidad y satisfacción.

Antecedentes Nacionales

Silva (2020), en su investigación: *Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten*, tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre calidad de servicio y nivel de

satisfacción de los trabajadores del centro de salud de ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona, tuvo una muestra de 27 trabajadores del centro de salud de ciudad Eten siendo la totalidad de su población, se aplicó un cuestionario por cada variable, primero sobre la calidad de servicio que consta de 18 preguntas y la segunda sobre satisfacción que consta de 20 preguntas, su tipo de investigación fue cuantitativa ya que realizó la recolección y análisis estadísticamente los datos, por su nivel la presente investigación fue descriptiva, asimismo su diseño de investigación fue no experimental, con un transversal corte, en vista que estas variables estudiadas no fueron manipuladas, es decir que se presentaron de forma natural para ser analizado y transversal cuando los datos son recopilados en un determinado momento, encontró que el 44,4% de los encuestados opinaron que la calidad de servicio brindado por los centros de salud donde acuden es regular, mientras que el 25.9% de los trabajadores opinaron que la calidad de servicio prestada de su centro de salud es buena; asimismo con el 51.9% de encuestados tuvo un nivel de satisfacción medio, mientras un 22.2% tuvo nivel de satisfacción bajo, concluyendo que ambas variables se encontraron relacionadas obteniendo un coeficiente de 0.721 de asociación de variables calidad de servicio y nivel de satisfacción de trabajadores del centro de salud de ciudad Eten, en consecuencia, a mejor calidad de servicio será mayor el nivel de satisfacción del trabajador.

Medina (2021), en su investigación: *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud mental comunitario Chota, 2021*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el centro de salud mental

comunitario Chota, 2021, su población de estudio estuvo conformado por 93 adultos mayores de 60 años a más, de ambos sexos que, acudieron al centro de salud siendo la misma cantidad la muestra de estudio (93 adultos), aplicó como técnica de investigación la encuesta e instrumento el cuestionario de 20 preguntas de su variable de estudio, el tipo de investigación fue cuantitativo, así como un diseño no experimental, encontró que existe correlación a un indicador de 95,6%, lo cual indicaron que hay una afinidad alta entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor, concluyendo que en la evaluación de la calidad de atención del adulto mayor el 100% indicaron que la calidad de atención es altamente favorable.

Ascona (2018), en su investigación: *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Tupac Amaru Inca de Pisco, 2018*, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018, su población de estudio estuvo conformado por 100 usuarios mayores de 18 años, tuvo una muestra de 80 usuarios del centro de salud, aplicó como técnica de investigación la encuesta e instrumento el cuestionario de 22 preguntas de sus variables de estudio, el tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo correlacional, encontró que el 65% de los usuarios del centro de salud señalaron que la calidad del servicio que brindaron es buena, concluyendo que a una buena calidad del servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario ya que mediante el coeficiente obtenido indica una relación directa entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud.

Bellota y Carpio (2018), en su investigación: *Factores que influyeron en la sostenibilidad de la estrategia de promotores comunales de salud del Programa Wiñay en cuatro comunidades campesinas del distrito de Rondocan – provincia de Acomayo – región Cusco*; tuvo como principal objetivo analizar los factores de sostenibilidad de la estrategia de los promotores comunales de salud (PCS) que se han sostenido a través de tiempo desde la conclusión del Programa Wiñay, en cuatro comunidades del distrito de Rondocan, tuvo una muestra poblacional de 47 entrevistados dicha muestra se obtuvo por medio del criterio de saturación, considerando su participación durante la ejecución del programa, como son directivos comunales, madres de familias que participaron en el programa, promotores comunales de salud (PCS), representantes de la DIRESA, representantes centro de salud y representantes del equipo WIÑAY, a quienes le aplicaron cinco técnicas de recojo de información la encuesta, la entrevista, el test, el taller (a nivel de información primaria) y el análisis documental (como técnica de revisión de fuentes secundarias), la presente investigación aplicada se definió como un estudio de caso intrínseco en la medida que buscaron conocer y aprender de la estrategia de promotores comunales de salud – PCS, desarrollada por el programa Wiñay en particular y de su relación con el contexto. Si bien no aspira a ninguna generalización, el presente estudio abordó el análisis de su aplicación en cuatro comunidades cusqueñas, instrumentalizando el estudio para conseguir una comprensión más cabal de los resultados que aportó la estrategia de manera más general. En la medida que buscó explorar la profundidad de la experiencia realizada, y describir las características de la aplicación de la estrategia en cuatro ámbitos comunales privilegiará técnicas y herramientas de carácter cualitativo, encontró que

el 60% de la población de estudio asistieron a las reuniones con el equipo de Caritas para conversar sobre los problemas de salud de su comunidad y un 40% no participaron en la asistencia de las reuniones con el equipo de Caritas; asimismo un 20% del objeto de estudio han realizado gestiones en su comunidad o municipio para apoyar al programa y un 80% no realizaron ninguna gestión de apoyo, concluyendo que el diseño del programa no contempló una estrategia clara de participación comunal que integre a los diversos actores sociales (familias y comunidad).

Malpartida ,Tarmeño y Olmos (2021), en su investigación: *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*, tuvo como objetivo conocer la calidad del servicio en la atención al cliente que brinda EsSalud y la satisfacción que presentan los usuarios del servicio de seguro social, su población de estudio estuvo conformado por todos los asociados del EsSalud, utilizó una muestra de 6000 usuarios, aplicó como técnica la encuesta y el instrumento de 3 cuestionarios de la variable calidad del servicio, el trabajo de investigación fue descriptiva y analítica, con un enfoque mixto, correlacional ya que buscó medir el grado de relación entre ambas variables, encontró de acuerdo a la atención del EsSalud las siguientes respuestas: muy satisfecho 6%, satisfecho 64%, insatisfecho 21%, muy insatisfecho 4%, NS/NR 5%, concluyendo que el principal problema que se presentaron en la prestación de servicios de EsSalud, es el tiempo de dilatación para ser atendido, una de las principales razones para no asistir es por la rapidez de la atención.

Astorga (2021), en su investigación: *Asociación entre los reportes de sostenibilidad y la generación de valor de empresas peruanas 2010-2019*, tuvo como objetivo general analizar la asociación de los indicadores de las dimensión social y

ambiental de los reporte de sostenibilidad con la generación de valor de las empresas peruanas pertenecientes al índice de sostenibilidad Dow Jones (2010-2019), su población estuvo conformado por los estados financieros consolidados y los RS disponibles que comprende el periodo desde el 2010 hasta el 2019 de las compañías peruanas que pertenecen al índice de sostenibilidad Dow Jones, tomo la misma como muestra para su investigación, la técnica que aplicó consistió en la recopilación de data secundaria proveniente de documentos bibliográficos, la metodología que utilizó tuvo un enfoque cuantitativo y un análisis correlacional, encontró mediante los resultados que muestran y proporcionan evidencia de la existencia de asociaciones significativas entre las variables y la GV, concluyendo que existe una asociación significativa y positiva entre el promedio de las horas de formación con la GV, y una asociación significativa y negativa entre la emisión de gas efecto invernadero, el consumo de agua y la frecuencia de accidentes con la GV.

Antecedentes locales

Piedra (2017), en su investigación: *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital II - EsSalud Vitarte 2017*, tuvo como objetivo general determinar si existió relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina (TM) del servicio de emergencia del hospital II- EsSalud Vitarte, 2017, su población estuvo conformado por 2268 pacientes atendidos en el tópico de medicina de emergencia del hospital II- EsSalud Vitarte 2017, tuvo como muestra 112.72 usuarios, aplicó como técnica la encuesta e instrumento SERVQUAL, el tipo de estudio fue descriptivo, observacional, transversal con enfoque cuantitativo, correlacional de diseño no experimental,

encontró que el 85,5% de los encuestados estuvieron satisfechos con el servicio, siendo la dimensión empatía (91,9%) y fiabilidad (90,3%) los más valorados, en contraste, la seguridad (37,1%) y aspectos tangibles (27,4%) los menos valorados, respectivamente, concluyendo que existieron una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina de emergencia del hospital II - EsSalud Vitarte.

Zambrano (2017), en su investigación: *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos servicio de hemodiálisis - clínica nefrodial Lima, 2017*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de atención en los usuarios externos servicio de hemodiálisis - clínica nefrodial Lima 2017, su población estuvo conformada por 85 usuarios, la misma cantidad que tuvo como muestra para su investigación en la clínica nefrodial 2017, aplicó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario tipo escala de Lickert, la investigación fue de tipo básica con diseño no experimental correlacional transversal, encontró de los 85 encuestados, el 40% de los pacientes manifestaron que existe un nivel medio, el 31.8% opina que existe un nivel bajo y el 28.2% opina que existe alto nivel de calidad de servicio, concluyendo que existe relación entre ambas variables de estudio.

Barrientos (2018), en su investigación: *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller-los Olivos, 2018*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller, los Olivos – 2018, su población estuvo compuesta por 1000 usuarios atendidos en el área de farmacia de la institución, tuvo como muestra 60 usuarios utilizando la

fórmula de poblaciones finitas, tuvo como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, debidamente estandarizadas, el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel correlacional y descriptivo con diseño transversal no experimental, encontró que el 45% de los usuarios consideraron bueno la calidad de atención, seguido de muy buena calidad con un 30%, regular calidad con un 18.3% y mala calidad con un 6.7%, concluyendo que a mejor la calidad de atención en el servicio, también será mejor la satisfacción del usuario.

Niño de Guzman (2018), en su investigación: *Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia en el centro de salud de Primavera, 2018*, tuvo como objetivo general determinar la satisfacción de las usuarias sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, el Agustino-2018, su población estuvo compuesta por mujeres en edad reproductiva de 15- 44 años atendidas en servicio de obstetricia, tuvo como muestra 221 mujeres, aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario considerando el modelo SERVQUAL, el tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo con un diseño no experimental, transversal, encontró que el 75.6% de las usuarias consideraron satisfacción según la dimensión fiabilidad, 79.2% según la dimensión capacidad de respuesta, 90% según la dimensión seguridad, 93.7% según la dimensión empatía y por último 75.6% según la dimensión aspectos tangibles, concluyendo que la satisfacción percibida por las usuarias atendida en el servicio de obstetricia, es en general satisfactoria de acuerdo a los porcentajes mencionados por cada dimensión.

Paripancca (2019), en su investigación: *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público*

privada. 2016-2017, tuvo como objetivo general establecer si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017, su población estuvo compuesta por pacientes externos referidos por los diferentes servicios del hospital de asociación público privada, tuvo como muestra 261 pacientes referidos por los diferentes servicios del hospital público privado, aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas con el modelo SERVQUAL, el tipo de investigación fue descriptivo, transversal, observacional correlacional de enfoque a utilizar el cuantitativo y de diseño no experimental, encontró un valor alto ($>0,9$) con un valor significativo ($p < 0.001$) (2012), concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos referidos del hospital de asociación público privada en el periodo 2016-2017.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación:

2.2.1 Marco Teórico

Calidad:

Martínez (2006) mencionó que:

La calidad constituye a un patrón de gestión y un carácter de gerencia estableciendo en las compañías líderes, como una forma de esencia y de vida. Por lo tanto, la calidad no es una gradación de particularidades que permanecen estables, es una aptitud perfectible. La palabra *Qualitas* es de origen latina que significa forma de ser con respecto a mis semejantes. (p. 57)

Vargas y Aldana (2014) refirió al respecto que :

La calidad son dimensiones que están presentes de manera articulada para el beneficio y la satisfacción de las necesidades del hombre convirtiéndose en la

principal estrategia de diferenciación entre las organizaciones de clase mundial en los últimos años, señalar que después de la segunda guerra mundial la calidad toma impulso para ser un factor competitivo. (p. 9)

Citando a Deming (2010), mencionó que:

La gestión de calidad Deming es un conjunto de medios de gestión y materiales para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. La implantación de este sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo. Según la óptica de Edward Deming, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca. (p. 11)

Desde la posición de Crosby (1998) sostuvo al respecto que :

El no hacer bien las cosas desde el comienzo implica gastar dinero para aquel producto que no tiene calidad sin embargo hacer lo contrario conlleva a tener una calidad gratuita. Al mismo tiempo se destaca que al no costar la calidad se convierte en una generadora de utilidades, ya que la moneda que se deja de gastar en hacer de nuevo o en lugar de otras, se convierte en utilidades para la empresa, esto señala que si las organizaciones se centran en asegurar la calidad existe probabilidades de incrementar sus utilidades en un 5% a un 10% sobre sus ventas.

Calidad del servicio

Desde el punto de vista de Mateos (2019), sostuvo al respecto que:

La calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio ágil, adecuado, oportuno, seguro y confiable,

aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando mayores ingresos y menores costos para la organización.
(p. 25)

Como afirmó Deming (1986), con respecto que:

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. (p. 139)

Principios de la Calidad de Servicio:

Citando a Denton, (1991) destacó que:

Son 12 los principios de la calidad de servicio: vision directa, desarrollo de un hueco estrategico, la alta dirección debe mostrar su apoyo, comprenda su negocio, aplicación de fundamentos operativos, comprender, respetar y supervisar al cliente, utilización de la tecnología adecuada, la necesidad de innovaciones, contratar a la gente adecuada, proporcionar formación especializada, establecer normas, medir el rendimiento y actuar, establecer incentivos

Importancia de la calidad del servicio:

Citando a Larrea (1991) consideró:

Como una ventaja competitiva que posee una dimensión temporal y otra especial. De una parte, pretende diseñar cursos de acción que permitan tomar decisiones en función de objetivos que se desea alcanzar mañana. De otra parte, el plan de utilización de unos recursos determinados para alcanzar los objetivos debe tener presente que las operaciones que desarrollan en un escenario o campo de

batalla concreto y frente a unos adversarios o competidores. Dicho de otro modo, en los sistemas de economía socialista centralizada se hace planificación, no estrategia.

(p. 91)

Calidad en la salud:

Empleando las palabras de Gilmore (1996), definió que:

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la

Organización Mundial de la Salud la definió como:

Un alto nivel de excelencia profesional

Uso eficiente de los recursos

Un mínimo de riesgos para el paciente

Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.

Impacto final en la salud.

Uno de los problemas con la palabra calidad, aunque haya sido definida de la manera mencionada, es que todavía no queda del todo clara dado que calidad significa algo distinto para cada persona: para un cirujano, una operación de cadera puede ser de alta calidad cuando todo sale sin mayores sobre saltos en la sala de operaciones, el paciente se recupera y es dado de alta puntualmente y sin ninguna infección grave; un profesional de terapia física puede ver el mismo caso como de alta calidad si el paciente puede caminar con casi un 100% de su capacidad normal después del tratamiento; el paciente seguramente considerará su capacidad de caminar, pero también si está totalmente libre de dolor; el administrador de un hospital podrá considerar un procedimiento como exitoso, si este se lleva a cabo dentro de los límites económicos establecidos por el paciente y no incluye

complicaciones costosas. Todas son consideraciones válidas, porque si la atención médica es de alta calidad o no depende mucho del criterio de quién la analiza. (p. 2)

Teniendo en cuenta Malagon, Galvan, y Ponton (2006), sostuvo al respecto que :

En la salud la clientela clave no es otra que la comunidad entera deseosa de obtener su bienestar físico, psicológico y social; se quedó rezagado desde mucho tiempo atrás la consideración de que salud era sinónimo de “ausencia de enfermedad” y se extendió el panorama al fomento, a la prevención, a la salud pública, a la eliminación de los factores de trastorno orgánico, a la rehabilitación y a la pronta reincorporación del individuo a sus labores habituales. El radio de acción es inmenso, pero manejando los componentes con el criterio de procesos se pueden establecer los límites de acción directa y asimismo determinar los diferentes parámetros de calidad. (p. 3)

Estándares de un Sistema de Garantía de Calidad en Salud

Desde la posición de Isaza (2018) en su investigación sostuvo que, para contar con los elementos esenciales de la gestión y control se deberá contar con el nivel 1 que es el gerente y nivel 2 que es el auditor todo ello a fin de ser parte del sistema obligatorio de garantía de calidad en salud cumpliendo con los estándares que se requiere, asimismo cuenta con cuatro niveles; el nivel 1 conformado por todas las áreas de la compañía sin incluir el área de auditoría, el nivel 2 o área de auditoría, audita a fin de determinar la implantación, desarrollo de los estándares y control en cada uno de los procesos del nivel 1, el nivel 3 o nivel de gestión está conformado por todos los planes de gestión de cada uno de los procesos evaluado cuantitativamente y por último el nivel 4 o nivel de control integrado por todos los

manuales de cada área evaluado cualitativamente. Al mismo tiempo cabe señalar que el nivel 1 y el nivel 2 se componen por tres estándares en las cuales son: estándares legales, estándares procedimentales y los estándares de gestión, cuentan con ello con la finalidad de medir la evolución de la compañía con estos parámetros de medición y control.

Generalidades del Sistema de Salud de Singapur

Dicho con palabras de Haseltine y Guemes (2015) sostuvo al respecto que:

Singapur ha alcanzado la excelencia extraordinaria tanto por la calidad como el control del costo de los servicios. En términos per cápita y como porcentaje del PBI, su gasto en servicio de salud es el más bajo del mundo si se compara con países de ingresos altos.

En mi estudio de Singapur, identifique tres cualidades muy interesantes inherentes al país que le han permitido alcanzar logros extraordinarios en varias áreas, incluida la atención de salud: la unidad política de largo plazo; la capacidad de reconocer y establecer prioridades nacionales, y la voluntad general de lograr el bienestar colectivo y la armonía social en el país. (p. 17)

Modelo Servqual

Empleando las palabras Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) sostuvieron que: establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado este. Por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de

oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes.

Servqual es una técnica de investigación comercial que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. Conocer qué expectativas tienen nuestros clientes y cómo ellos aprecian nuestro servicio; también posibilita segmentar el mercado, saber cuán preparados se está para satisfacer un segmento de mercado determinado y así buscar el posicionamiento de la entidad en su orientación hacia el mercado. Además, diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio.

Dimensiones del modelo Servqual

Confiabilidad: Capaz de realizar el servicio ofrecido en forma metódica y confiable.

Tangibilidad. - La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

Empatía. - La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente.

Seguridad: El conocimiento, la atención demostrada por los trabajadores, su motivación, reputación y confianza.

Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los usuarios para brindarles un servicio rápido y eficiente. Asimismo, se considera la capacidad de resolver problemas.

Sostenibilidad

Teniendo en cuenta a Brundtland (1987) da a conocer que:

El primer concepto de Sostenibilidad también llamado *Nuestro futuro común*, este documento elaborado para Naciones Unidas alertó por primera vez sobre las consecuencias medioambientales negativas del desarrollo económico y la globalización, tratando de ofrecer soluciones a los problemas derivados de la industrialización y el crecimiento poblacional. Décadas después, la sostenibilidad trata de garantizar las necesidades del presente sin comprometer a las futuras generaciones.

Dimensiones de la Sostenibilidad

Medioambiental

La sostenibilidad implica asumir que la naturaleza y el medio ambiente no son una fuente inagotable de recursos, siendo necesaria su protección y uso racional.

Factores como la preservación del medio ambiente, la apuesta por las energías renovables, el ahorro de agua, incentivar la movilidad o la moda sostenible, y la innovación en construcción y arquitectura sostenible contribuyen a lograr esta sostenibilidad ambiental desde varios puntos. Acciones que podemos desarrollar en nuestro día a día o que están relacionadas con las decisiones que tomamos en nuestra vida.

Social

En el plano social, la sostenibilidad promueve el desarrollo social buscando la cohesión entre comunidades y culturas para alcanzar niveles satisfactorios en la calidad de vida, sanidad y educación. La lucha por la igualdad de género es otro

aspecto que durante los próximos años protagonizará las acciones de sostenibilidad social.

Económica

En tercer lugar, la sostenibilidad también impulsa un crecimiento económico que genere riqueza equitativa para todos sin dañar el medio ambiente.

En este pilar se incluyen todo tipo de actividades, desde finanzas hasta la agricultura, pasando por el turismo, la industria, etc. Una inversión y reparto igualitario de los recursos económicos que permitirá potenciar los demás pilares de la sostenibilidad para lograr un desarrollo conjunto.

Por eso, la sostenibilidad ambiental, social y económica están estrechamente relacionadas. Muchos de los retos a los que se enfrenta el ser humano tales como el cambio climático o la escasez de agua solo se pueden resolver desde una perspectiva global y promoviendo el desarrollo sostenible.

La salud en el marco de la sostenibilidad humano

Sen y Amartya (1998), como el PNUD, enfatiza la existencia de una estrecha relación entre progreso de vida y bienestar de las personas. De tal forma, la salud es un bien necesario, constituye un derecho de la población, y es a la vez una capacidad necesaria para el progreso humano. La salud de la población es el producto final del nivel de desarrollo de una sociedad. También constituye un aporte necesario para que la sociedad crezca económicamente y tenga estabilidad política.

En tal sentido, todas aquellas las personas, que habitan en un territorio tienen derecho a gozar de una buena salud. Además, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, encargado de supervisar la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptó en

2000 una observación general sobre el derecho a la salud en el cual se consideran cuatro elementos:

Disponibilidad. Se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud.

Accesibilidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos dentro de la jurisdicción del Estado sin discriminación

Aceptabilidad. Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados.

Calidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad.

La Gerencia Social de intervenciones en salud

La GERENCIA SOCIAL, es un campo relativamente nuevo de análisis, sistematización y propuesta, buscando proveer a las intervenciones sociales de un cuerpo conceptual, de criterios e instrumentos básicos para optimizar su quehacer y poder formular programas y servicios que generen un valor a la sociedad.

2.2.2 Marco Conceptual

Calidad

Citando a Deming(1994) sostuvo al respecto que:

Es cuando un producto o servicio es útil para alguien y disfruta de un mercado bueno y sostenible, es cuando se puede decir que posee calidad, el problema básico en cualquier parte es la calidad por ello el comercio depende de la calidad que se brinde. (p. 2)

Servicio

Revista (2021), sostuvo que los servicios son intangibles, ya que es brindado sin que el consumidor lo adquiriera, pero con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes; asimismo se define como heterogéneo por sus diferentes variables de servicio que posee al momento de brindar, dependiendo del rubro en el que se encuentre.

Salud Mental

Teniendo en cuenta la Norma Técnica (2017) argumento que:

Es el nivel más especializado en salud mental de la red, siendo el ente dinamizador y articulador. Se organiza en Unidades de atención de niños /as y adolescentes, personas adultas y adultas mayores, adicciones y participaciones y movilización comunitaria.

Tiene un territorio y población definida. Su herramienta fundamental es la continuidad del cuidado a las personas usuarias, así como el soporte y supervisión clínica a los centros de primer nivel de atención. (p. 10)

Centro de salud

Bembibre (2010), refirió al respecto que son instituciones que brindan servicios a una población sectorizada, cuentan con espacios reducidos de atención primaria para una localidad, convirtiéndose en una versión simplificada de los hospitales.

Sostenibilidad

De acuerdo con Orellana Nirian (2020), refirió al respecto que es hacer el buen uso de los recursos a fin de satisfacer las necesidades presentes, pero a su vez considerar no poner en peligro las necesidades del futuro, teniendo en cuenta sus tres dimensiones: Desarrollo social, Desarrollo económico

y Desarrollo ambiental.

III HIPÓTESIS

Desde la posición de Ramirez (2005) sostuvo que la hipótesis “se asume como suposiciones en una investigación científica para luego evaluar su veracidad o falsedad, mediante su comparación con los hechos” (p. 16)

Los estudios descriptivos cuyo objetivo es la recolección de información no requieren de hipótesis.

En tal sentido la presente investigación no planteara hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva.

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación.

Fue no experimental porque no se manipulará deliberadamente a las variables en estudio, la calidad del servicio y sostenibilidad. Solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Bernal Torres, (2010), señaló al respecto que tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables. (p. 122)

El diseño de investigación fue transversal porque el levantamiento de información se realizó en un solo momento a fin de hacer la posible la propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete,2022.

Bernal Torres (2010) sostuvo al respecto que, es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. (p. 123)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población estuvo conformada para la variable calidad del servicio por 2000 usuarios que acuden a Centro de Salud Mental Comunitario el Sol y para la variable sostenibilidad estuvo conformada por 22 colaboradores del centro de salud. Como señala Icart et al. (2006) cuando habla del elemento de estudio universo sostiene que: “Es el conjunto que tienen ciertas características o propiedades que son las que desea estudiar” (p. 55).

4.2.2 Muestra

Se obtuvo teniendo en cuenta las dos variables:

Calidad del servicio

La muestra estuvo conformada por el promedio de usuarios atendidos por día (40) en la institución Centro de Salud Mental Comunitario el Sol.

Criterios de Inclusión

Pacientes

Apoderado del paciente (casos graves)

Criterios de Exclusión

Personal del centro de salud

Sostenibilidad

La muestra estuvo conformada por los trabajadores (10) de la institución Centro de Salud Mental Comunitario el Sol.

Criterios de Inclusión

Personal Administrativo (1)

Personal Asistencial (9)

Criterios de Exclusión

Personal de limpieza

Personal de seguridad

El tipo de muestreo que se usó fue el muestreo no probabilístico.

Bernal Torres (2010), señaló al respecto que el muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación que desea realizarse y por tanto, de las hipótesis y del diseño de investigación que se hayan definido para desarrollar el estudio.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

TÍTULO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol Imperial - Cañete, 2022	Calidad del servicio	Mateos (2019), sostuvo que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio ágil, adecuado, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 25)	La calidad del servicio se midió en 5 dimensiones según la técnica de investigación SERVQUAL, las cuales son: confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta a raíz de estas se desglosa en preguntas.	Confiabilidad	Compromiso
					Desempeño laboral
					Cumplimiento
				Tangibilidad	Equipamientos
					Instalaciones
					Presentación
	Seguridad	Confianza			
		Conocimiento			
	Empatía	Atención personalizada			
		Horarios flexibles			
	Capacidad de respuesta	Tiempo de atención			
		Flexibilidad			
Sostenibilidad	Orellana Nirian (2020) refiere que es hacer el buen uso de los recursos a fin de satisfacer las necesidades presentes, pero a su vez considerar no poner en peligro las necesidades del futuro, teniendo en cuenta sus tres dimensiones: desarrollo ambiental, social y económico.	La sostenibilidad se midió en 3 dimensiones según las Naciones Unidas que son: ambiental, social, económica, asimismo se desglosa en preguntas	Ambiental	Residuos solidos	
				Concientización	
			Social	Calidad de vida	
				Proyección a la comunidad	
			Económico	Recursos propios	
				Presupuesto	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la encuesta, la cual fue aplicado a los usuarios en atención a la variable calidad del servicio y los colaboradores en atención a la variable sostenibilidad del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol.

Desde la posición de Alvira (2011) refirió al respecto que:

La encuesta es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiera capturar está estructurada en la población objeto de estudio. (p.14)

4.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual consto de 19 preguntas considerando que, las 13 primeras direccionadas a la variable calidad del servicio que se aplicaron a los usuarios del centro de salud y las 6 últimas a la variable sostenibilidad que se aplicaron a los colaboradores de la institución.

Desde el punto de vista de Alvira (2011) definió que “la elaboración del cuestionario implica partir de una perspectiva teórica determina, de uno de los objetivos prefijados por el investigador que van a teñirlo en su totalidad” (p. 11).

4.5 Plan de análisis.

Luego del recojo de la información a través de la encuesta se procedió a codificar los datos y para la tabulación de la información se utilizó el software Microsoft Excel con el cual se elaboró las tablas de distribución, así como figuras estadísticas para su posterior análisis.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra			
		General:			Tipo:	Población:			
Propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol Imperial - Cañete, 2022	¿Cuál es la propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol Imperial - Cañete, 2022?	Determinar la mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol Imperial - Cañete, 2022.	La presente investigación no planteó hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva – de propuesta	Calidad del servicio	Cuantitativo	Estuvo conformada para la variable calidad del servicio por 2000 usuarios y para la variable sostenibilidad por 22 colaboradores del centro de salud			
					Nivel:				
					Descriptivo		Muestra:		
					Específicos:		Sostenibilidad	Diseño:	Calidad del servicio: 40 usuarios
				Describir las características en la calidad del servicio en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial- Cañete, 2022	Identificar las características de la sostenibilidad en el rubro en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial- Cañete, 2022.	Transversal - no experimental		Sostenibilidad: 10 colaboradores	
		Elaborar la propuesta de mejora en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete,2022						Técnica: Encuesta	
					Instrumento: Cuestionario				

4.7 Principios éticos

Para el presente estudio se consideró los siguientes principios éticos:

Protección a las personas

Se protegió a las personas que participaron en la investigación respetando su privacidad, como no colocar dentro de la investigación sus datos personales como nombre, número telefónico o correos electrónico, se informó previamente a cada participante que la recolección de datos era netamente para fines de estudio.

Libre participación y derecho a estar informado

El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación contemplado en el consentimiento informado, así como también los documentos fueron presentados previamente antes de ser aplicados para su lectura y aceptación. Asimismo, se aclararon todas las dudas antes de ser desarrollado el cuestionario para su conocimiento

Beneficencia no maleficencia.

Se les informó a los colaboradores y a los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol que, su participación a través de la investigación sería voluntaria y anónima sin generar algún perjuicio, el cuestionario se aplicó a los usuarios en el tiempo de espera para su atención y a los colaboradores en sus tiempos libres evitando en todo momento la interrupción de sus actividades diarias.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad

Se contribuyó con el cuidado del medio ambiente, haciendo uso del reciclaje de las hojas bond para extraer información, sacar copia e impresiones que permita

enriquecer al trabajo de investigación a fin de obtener los mejores resultados para establecer la propuesta de mejora.

Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

Justicia

El trato desde un inicio a fin será cordial y respetuoso a cada participante otorgándole a cada uno los mismos cuestionarios haciéndole de conocimiento que si desearían los resultados se les haría llegar al correo que proporcionaron.

Integridad científica

La investigación se realizó con datos reales los cuales fueron obtenidos gracias a la participación de los usuarios y los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol mediante la encuesta. Se realizó una correcta búsqueda de información mediante libros, artículos científicos revistas etc.

V RESULTADOS

5.1 Resultados

Variable 1: Describir las características de la calidad del servicio en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022.

Tabla 1

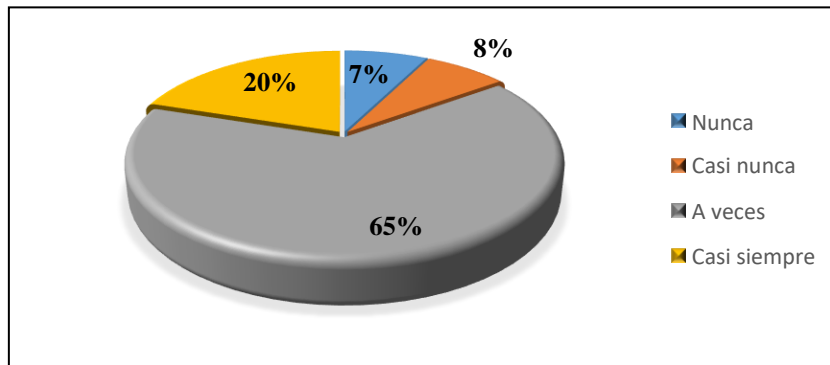
Solución para los inconvenientes.

Escala	N°	%
Nunca	3	7.50%
Casi nunca a veces	3	7.50%
casi siempre	26	65.00%
Siempre	8	20.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 1

Solución para los inconvenientes.



Interpretación: Como se observó en la tabla 1 y figura 1 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 65% consideran a veces, un 20% casi siempre, un 8% casi nunca y por último un 7% nunca; en atención de evidenciar el compromiso por parte de la dirección para solucionar inconvenientes que puedan suceder.

Tabla 2

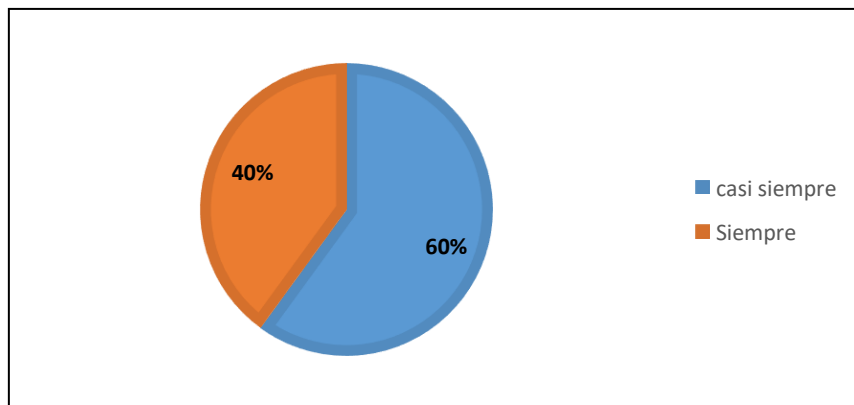
Desempeño adecuado del personal.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	0	0.00%
casi siempre	24	60.00%
Siempre	16	40.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 2

Desempeño adecuado del personal.



Interpretación: Como se observó en la tabla 2 y figura 2 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 60% consideran casi siempre con una diferencia del 40% que consideran siempre; en atención al desempeño adecuado del personal.

Tabla 3

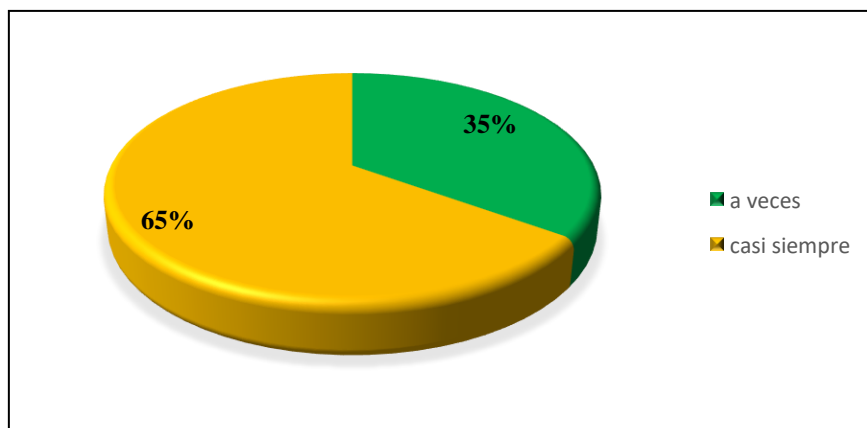
Cumplimiento del servicio prometido.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	14	35.00%
casi siempre	26	65.00%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 3

Cumplimiento del servicio prometido.



Interpretación: Como se observó en la tabla 3 y figura 3 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 65% consideran casi siempre y un 35% a veces; en atención al cumplimiento del servicio prometido de los asistenciales a los usuarios.

Tabla 4

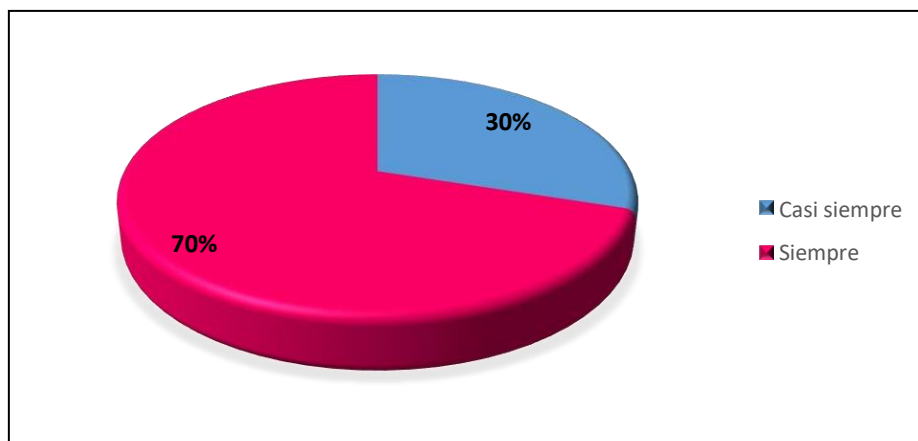
Equipamientos modernos.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	0	0.00%
casi siempre	12	30.00%
Siempre	28	70.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 4

Equipamientos modernos.



Interpretación: Como se observó en la tabla 4 y figura 4 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 70% consideran siempre y un 30% casi siempre; en atención a los equipos modernos con los que cuenta la institución para brindar los servicios a los usuarios.

Tabla 5

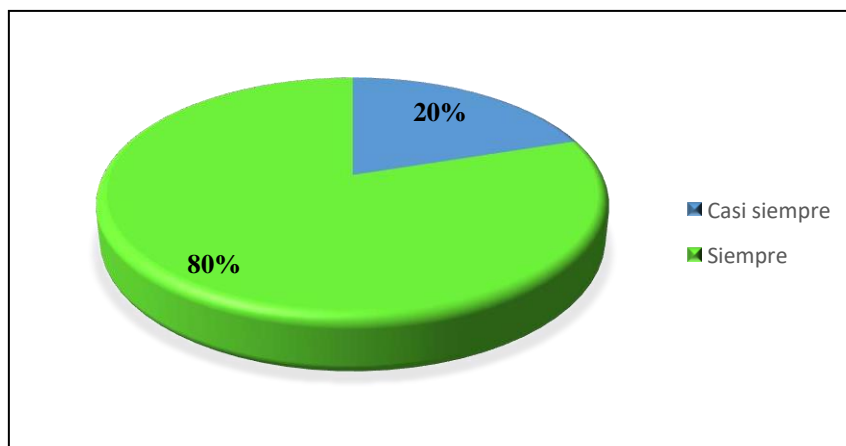
Instalaciones atractivas visualmente.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	0	0.00%
casi siempre	8	20.00%
Siempre	32	80.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 5

Instalaciones atractivas visualmente.



Interpretación: Como se observó en la tabla 5 y figura 5 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 80% consideran siempre y un 20% casi siempre; en atención a las instalaciones que tiene la institución para el desarrollo de las funciones de los asistenciales.

Tabla 6

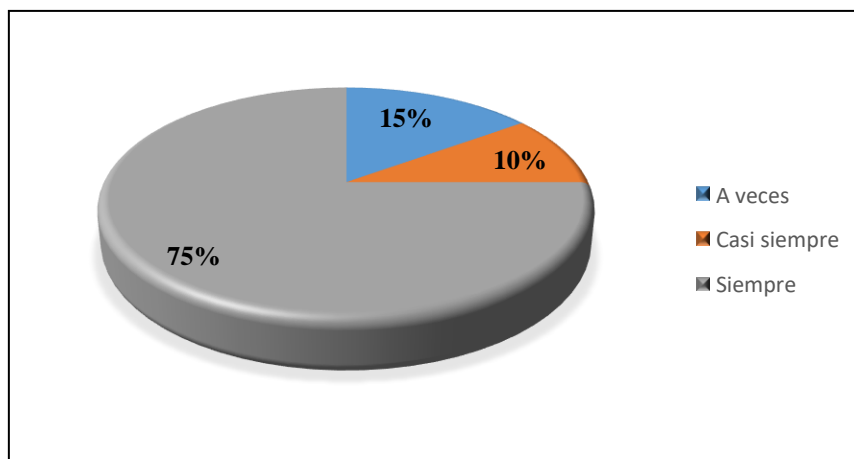
Presentación del personal.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	6	15.00%
casi siempre	4	10.00%
Siempre	30	75.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 6

Presentación del personal.



Interpretación: Como se observó en la tabla 6 y figura 6 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 75% consideran siempre, un 15% a veces y un 10% casi siempre, en atención a la presentación del personal que labora en la institución.

Tabla 7

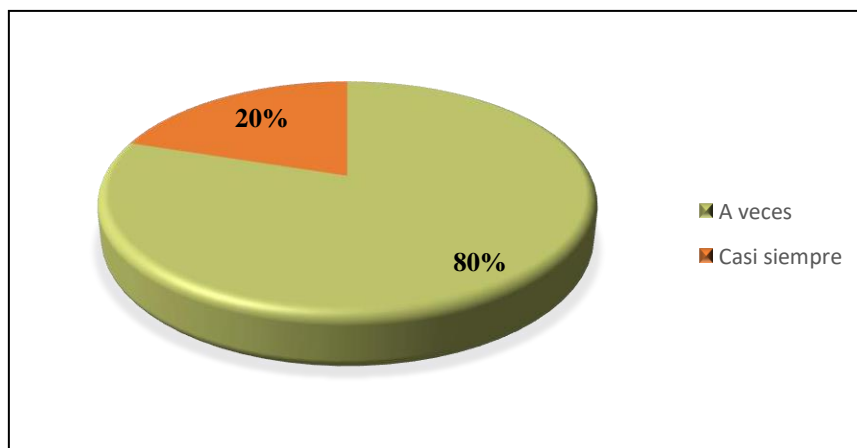
Materiales.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	32	80.00%
casi siempre	8	20.00%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 7

Materiales.



Interpretación: Como se observó en la tabla 7 y figura 7 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 80% consideran casi siempre y un 20% a veces, en atención a la disposición de materiales que tiene la institución para la atención a los usuarios.

Tabla 8

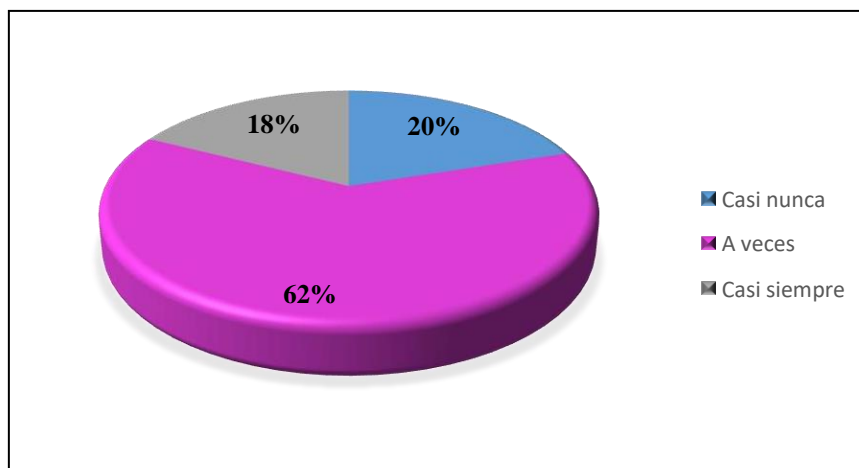
Confianza.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	8	20.00%
a veces	25	62.50%
casi siempre	7	17.50%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 8

Confianza.



Interpretación: Como se observó en la tabla 8 y figura 8 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 62% consideran a veces, un 20% casi nunca y un 18% casi siempre, en atención a la confianza que transmiten los colaboradores de la institución.

Tabla 9

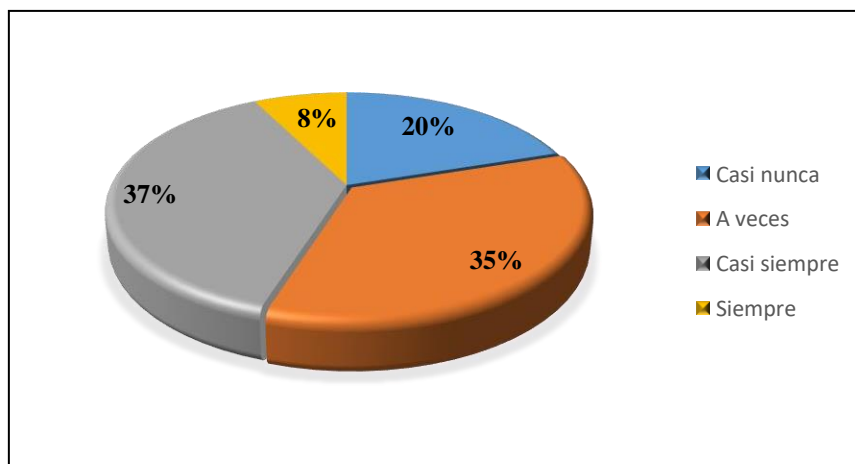
Conocimiento de los responsables.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	8	20.00%
a veces	14	35.00%
casi siempre	15	37.50%
Siempre	3	7.50%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 9

Conocimiento de los responsables.



Interpretación: Como se observó en la tabla 9 y figura 9 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 37% consideran casi siempre, un 35% a veces, un 20% casi nunca y un 8% siempre, en atención a los conocimientos que tienen los responsables de la institución ante las consultas de los usuarios.

Tabla 10

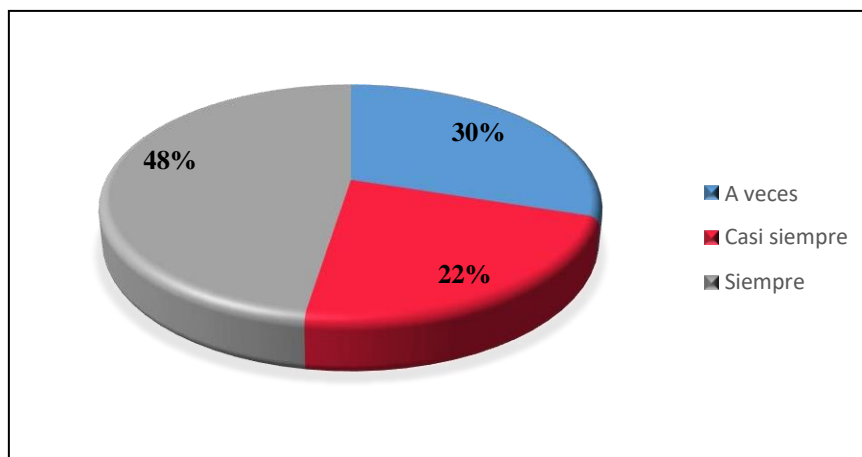
Atención personalizada.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	12	30.00%
casi siempre	9	22.00%
Siempre	19	48.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 10

Atención personalizada.



Interpretación: Como se observó en la tabla 10 y figura 10 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 48% consideran siempre, un 30% a veces y un 22% casi siempre, correspondiente a la atención individualizada que brindan los asistenciales a los usuarios.

Tabla 11

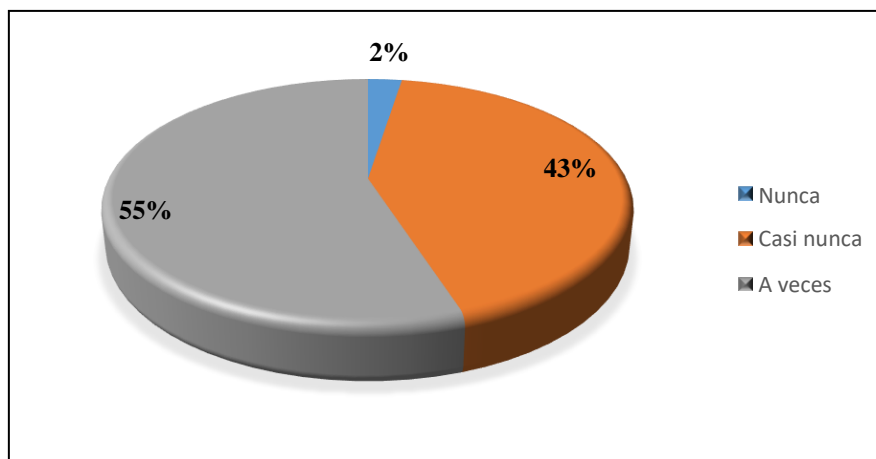
Horarios flexibles.

Escala	N°	%
Nunca	1	2.50%
Casi nunca	17	42.50%
a veces	22	55.00%
casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 11

Horarios flexibles.



Interpretación: Como se observó en la tabla 11 y figura 11 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 55% consideran a veces, un 43% casi nunca y un 2% nunca, en atención a los horarios flexibles para que los usuarios puedan acudir a su cita.

Tabla 12

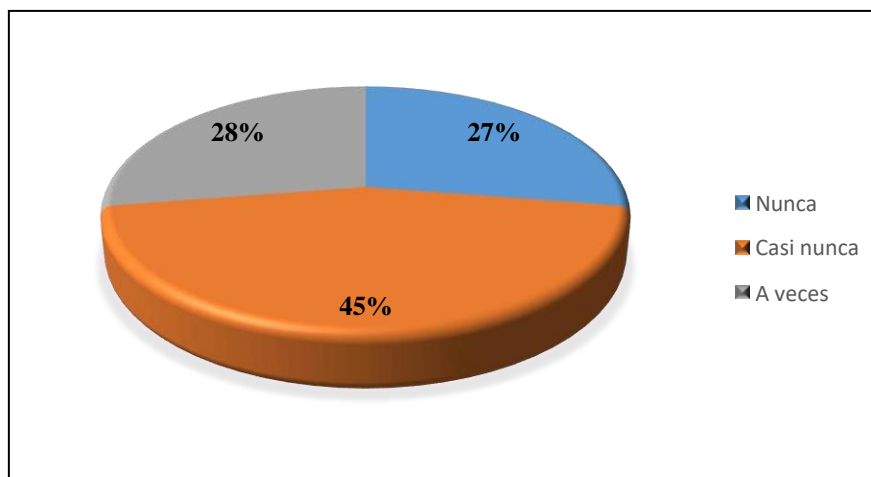
Cumplimiento del tiempo de atención.

Escala	N°	%
Nunca	11	27.50%
Casi nunca a veces	18	45.00%
casi siempre	11	27.50%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 12

Cumplimiento del tiempo de atención.



Interpretación: Como se observó en la tabla 12 y figura 12 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 45% consideran casi nunca, un 28% a veces y un 27% nunca, correspondiente al cumplimiento del tiempo de atención a cada usuario de la institución.

Tabla 13

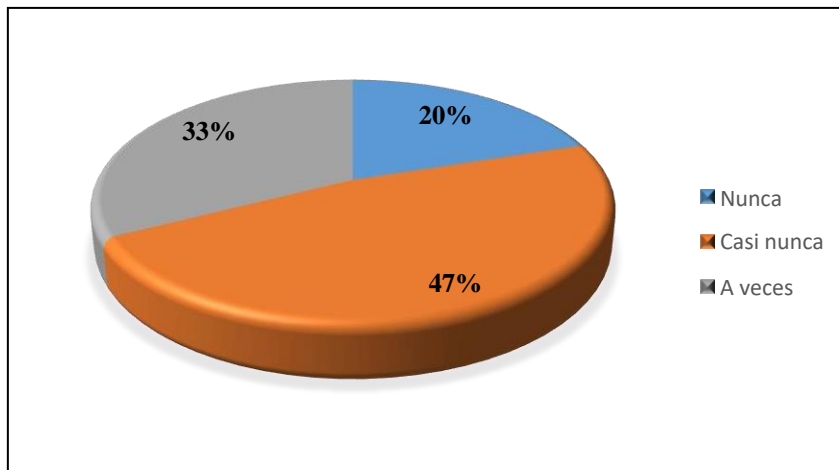
Disposición del personal ante eventualidades.

Escala	N°	%
Nunca	8	20.00%
Casi nunca a veces	19	47.50%
casi siempre	13	32.50%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 13

Disposición del personal ante eventualidades.



Interpretación: Como se observó en la tabla 13 y figura 13 de un promedio total de 40 usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 47% consideran casi nunca, un 33% a veces y un 20% nunca, en atención a la disposición del personal por resolver algunas eventualidades que se puedan presentar en la institución.

Variable 2: Identificar las características de la sostenibilidad en el rubro Salud
caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022.

Tabla 14

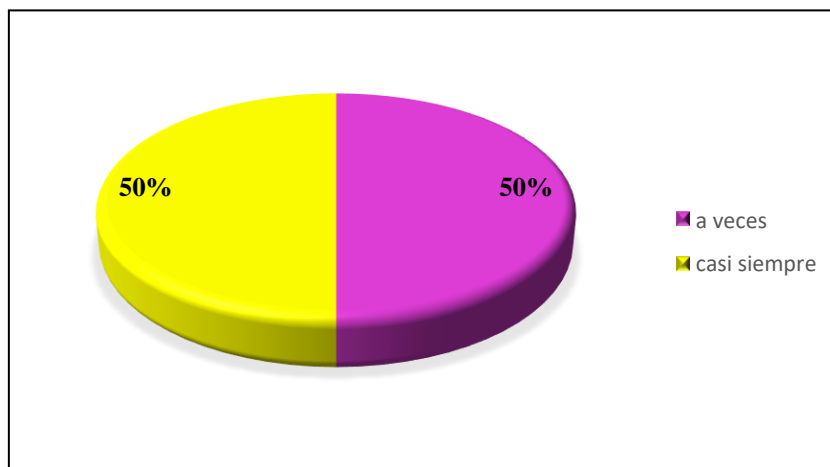
Manejo de residuos sólidos.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	5	50.00%
casi siempre	5	50.00%
Siempre	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 14

Manejo de residuos sólidos.



Interpretación: Como se observó en la tabla 14 y figura 14 de un total de 10 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 50% consideran a veces, asimismo el otro 50% consideran casi siempre, en atención al manejo de los residuos sólidos dentro de la institución a fin de contribuir con el medio ambiente.

Tabla 15

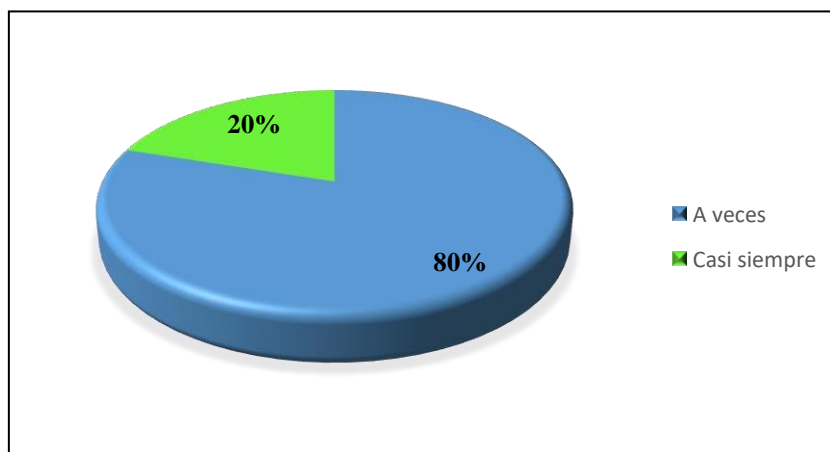
Concientización.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	8	80.00%
casi siempre	2	20.00%
Siempre	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 15

Concientización.



Interpretación: Como se observó en la tabla 15 y figura 15 de un total de 10 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 80% consideran a veces y un 20% casi siempre, en atención a las actividades de concientización que realiza la institución para el cuidado y protección del medio ambiente.

Tabla 16

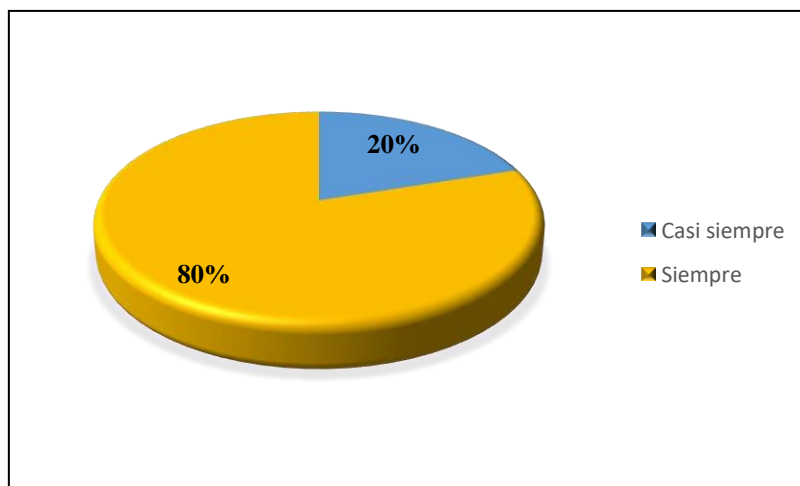
Calidad de vida.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	0	0.00%
casi siempre	2	20.00%
Siempre	8	80.00%
Total	10	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 16

Calidad de vida.



Interpretación: Como se observó en la tabla 16 y figura 16 de un total de 10 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 80% consideran siempre y un 20% casi siempre, en atención de conocer la calidad de vida de los usuarios mediante las visitas domiciliarias.

Tabla 17

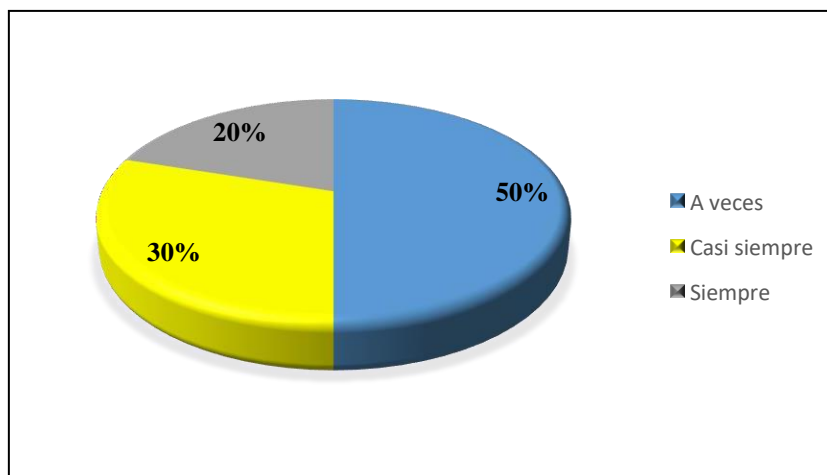
Proyección a la comunidad.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	5	50.00%
casi siempre	3	30.00%
Siempre	2	20.00%
Total	10	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 17

Proyección a la comunidad.



Interpretación: Como se observó en la tabla 17 y figura 17 de un total de 10 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, un 50% consideran a veces, un 30% casi siempre y un 20% siempre, en atención a las actividades que realiza la institución con programas públicos para el bienestar de la comunidad.

Tabla 18

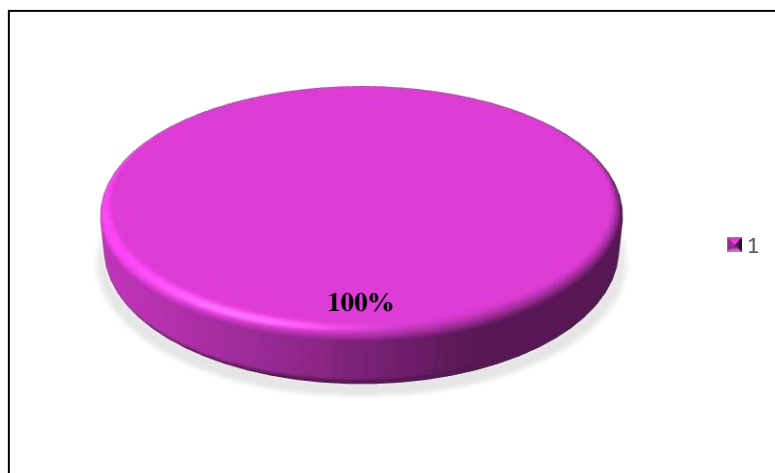
Generación de recursos propios.

Escala	N°	%
Nunca	10	100.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	0	0.00%
casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 18

Generación de recursos propios.



Interpretación: Como se observó en la tabla 18 y figura 18 de un total de 10 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, el 100% consideran nunca, en atención a la autosostenibilidad económica con la generación de recursos propios en la institución.

Tabla 19

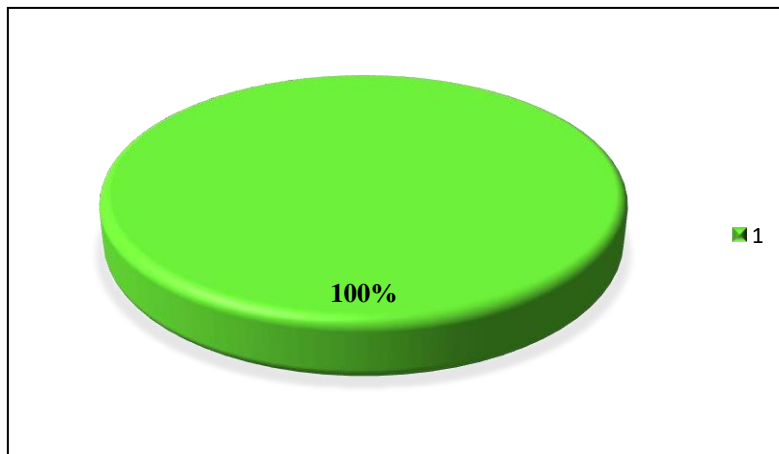
Presupuesto.

Escala	N°	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
a veces	0	0.00%
casi siempre	0	0.00%
Siempre	10	100.00%
Total	10	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol 2022.

Figura 19

Presupuesto.



Interpretación: Como se observó en la tabla 19 y figura 19 de un total de 10 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, el 100% consideran siempre, en atención al presupuesto de la institución asignado por parte del gobierno a fin de garantizar el funcionamiento del Centro de Salud.

5.2 Análisis de resultados

a) Objetivo general:

Según el objetivo, determinar la propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 1 denominada solución para los inconvenientes, se dio a conocer que el 65% de los usuarios encuestados del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol consideraron evidenciar en algunas oportunidades el compromiso de la dirección para atender situaciones que puedan suceder en la institución; tabla N° 2 denominada desempeño adecuado del personal, el 60% de los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol consideraron que los colaboradores no llegan a brindar un desempeño adecuado según lo esperado; tabla N° 10 denominada atención personalizada, menos de la mitad de los usuarios encuestados del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol manifestaron que la institución brinda atención individualizada a los pacientes que requieran del servicio y en la tabla N° 11 denominada horarios flexibles, más de la mitad de los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol refirieron que en ocasiones la institución tiene horarios (para acudir a la cita) que se acomodan a la disposición del paciente, este resultado tiene un contraste con lo encontrado por Piedra (2017), donde señaló que la dimensión empatía y fiabilidad son los más valorados a favor de la calidad del servicio, concluyendo que existieron una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, de la misma forma tiene un contraste con lo encontrado por Medina (2021), en el cual destacó que casi la totalidad de los usuarios encuestados indican que en el centro de salud siempre existió empatía y confiabilidad

en el servicio, por lo tanto esto se refuerza con Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) donde sostuvo la importancia de las 5 dimensiones de la calidad del servicio confiabilidad, tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta a fin de conocer que expectativas y como consideran el servicio brindado, en atención a los resultados obtenidos se considera que las dos dimensiones con falencias perjudican en forma directa y resaltante a la calidad del servicio de la institución convirtiéndose en un problema, por ello es necesario determinar la propuesta de mejora para lograr la sostenibilidad a largo plazo del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol.

b) Objetivo Específicos:

Según el objetivo describir las características en la calidad del servicio en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial- Cañete, 2022, destacando que la tangibilidad también se consideró como una de las características principales de la calidad del servicio, mediante los resultados obtenidos en la tabla N° 4 denominada equipamientos modernos, más de la mitad de los usuarios encuestados manifestaron que el centro de salud cuenta con equipos modernos que permitieron el desarrollo de las actividades de los colaboradores hacia los pacientes; tabla N° 6 denominado presentación del personal, más de la mitad de los usuarios encuestados consideraron que los colaboradores del centro de salud realizaron las actividades diarias identificándose con el uniforme y una apariencia cuidadosa, el resultado tiene un contraste con lo encontrado por Matute (2020) donde refirió que los usuarios consideraron que el centro de salud no cuenta con los mejores equipos para el desarrollo de las actividades, asimismo refirió en atención a sus resultados que la mayoría de la población de estudio consideró estar de acuerdo con la presentación del personal de salud mental, por lo tanto esto se refuerza por

MINSA (2012) donde sostuvo que los aspectos tangibles es una dimensión que se refiere a todo lo que se pueda medir, ver, tocar, en el caso de sector salud hace referencia a la infraestructura hospitalaria, equipo disponible, ropa de cama, colchones, limpieza de los baños, pisos, que se le brinda al usuario.

Según el objetivo identificar las características de la sostenibilidad en el rubro en el rubro salud Caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 14 denominado manejo de residuos sólidos, la mitad de los colaboradores encuestados consideraron que continuamente han venido haciendo el uso correcto de residuos sólidos; en la tabla N°16 denominado calidad de vida, más de la mitad de los colaboradores encuestados consideraron la importancia de las visitas domiciliarias para obtener información de la realidad de cada paciente; tabla N°19, denominada presupuesto, la totalidad de los colaboradores encuestados manifestaron que el centro de salud cuenta con un financiamiento por el estado a fin de garantizar el funcionamiento, este resultado se comparó con lo encontrado por Astorga (2021), donde concluye los factores relevantes que permitió establecer las relaciones entre los indicadores sociales y ambientales a fin de lograr la sostenibilidad, por lo tanto esto refuerza Orellana Nirian (2020), donde refirió que la sostenibilidad es hacer el buen uso de los recursos a fin de satisfacer las necesidades presentes, pero a su vez considerar no poner en peligro las necesidades del futuro, teniendo en cuenta sus tres dimensiones: ambiental, social y económico.

Según el objetivo elaborar la propuesta de mejora en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022, en atención a los resultados de los objetivos anteriores se evidenció que existió algunas falencias que

obstaculizaron brindar un servicio de calidad, por ello se vio la necesidad de elaborar una propuesta de mejora que tenga como finalidad contrarrestar las falencias y contribuir al mejoramiento de los procesos y actividades que se realizan para lograr el óptimo funcionamiento del centro de salud en beneficio de la población, esto tiene similitud con lo encontrado por Picón (2019), donde establece una plan de mejora estratégico para mejorar la calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes de hospitalización del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil.

VI CONCLUSIONES

En esta presente tesis se determinó la propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Lo más importante de la determinación de la propuesta de mejora es la influencia que tuvo la calidad del servicio para lograr la sostenibilidad del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, se evidenció que hay indicadores de la calidad del servicio con mayor relevancia como la confiabilidad y empatía que contribuyeron a que el centro de salud mental pueda lograr una permanencia estable y segura en beneficio de la población, lo que más ayudó a determinar la propuesta de mejora fue la aplicación y recolección de datos a los usuarios porque mediante esa actividad se pudo obtener información necesarias para analizar, evaluar y determinar, lo más difícil de la determinación de la propuesta de mejora fue medir y seleccionar entre varias dimensiones cuales serían de mayor aporte para lograr el objetivo.

En esta presente tesis se describió las características en la calidad del servicio en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial- Cañete, 2022, concluyendo que las características en la calidad del servicio está compuesto por las dimensiones que se utilizó en la presente investigación las cuales son confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, se optó con mayor relevancia de acuerdo a lo investigado la característica de la tangibilidad donde se evidenció que los usuarios consideraron que el centro de salud cuenta con equipos, infraestructura y materiales adecuados para brindar un servicio de atención optima, asimismo se evidenció de acuerdo a los resultados que el personal del centro de salud mantuvo una buena presentación de apariencia cuidadosa e identificación,

teniendo en cuenta lo mencionado esta característica en la presente investigación se convirtió en un punto favorable en el cual ayudó a cumplir la propuesta de mejora.

En esta presente tesis se identificó las características de la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial- Cañete, 2022, concluyendo que en las características de la sostenibilidad se identificaron 3 dimensiones las cuales son ambiental, económico y social, donde se observó de acuerdo a los resultados que, los colaboradores consideraron el uso adecuado de los residuos sólidos, la importancia de realizar las visitas domiciliarias con la finalidad de conocer la realidad de la calidad de vida de los pacientes en sus domicilios y por último que el centro de salud mental cuenta con un financiamiento proporcionado por el estado que garantiza el funcionamiento; por lo mencionado de acuerdo a los resultados de la investigación se sostuvo la importancia de los factores de la sostenibilidad a fin de lograr la permanencia y estabilidad de la institución, cabe señalar que estas características de la sostenibilidad tiene influencia no tan solo para la institución sino también para los usuarios, contribuyendo a tener una mejor calidad de vida; asimismo estas características favorables que tiene el centro de salud ayudó a cumplir la propuesta de mejora.

En esta presente tesis se elaboró la propuesta de mejora en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete,2022, concluyendo que para la elaboración de la propuesta de mejora se consideró las dimensiones e indicadores que tuvieron resultados desfavorables de acuerdo a la recolección de datos por el cuestionario aplicado teniendo en cuenta que, los usuarios manifestaron la falta de compromiso por parte de la dirección en hacer frente y solucionar algunos inconvenientes, el desempeño adecuado de los colaboradores, la

atención personalizada y los horarios flexibles para las asistencias a las citas en el centro de salud.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Propuesta de mejora

Introducción:

Todo centro de salud mental tiene como fin brindar una atención eficiente que permita al usuario acceder a los servicios que le ayuden a su recuperación e incorporación a la sociedad; por ello la elaboración de la propuesta de mejora consistió en una secuencia de pasos y acciones a realizar que se planteó para obtener mejores resultados logrando la calidad del servicio y la sostenibilidad a largo plazo del centro de salud mental comunitario el sol.

Mediante las facilidades y acceso otorgada por la dirección para realizar la presente investigación este plan de propuesta se presentó a la Dirección del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, elaborado para cambiar los hallazgos más prioritarios que obstaculizan el correcto funcionamiento del centro de salud. En concreto, este plan tiene como finalidad acabar con las falencias que se encontró en la variable calidad del servicio dentro de las dimensiones confiabilidad y empatía, asimismo fortalecer las dimensiones de la sostenibilidad con resultados favorables que han venido permitiendo la permanencia de la institución.

La presente propuesta de mejora contribuyó en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial- Cañete, 2022.

La elaboración de la propuesta de mejora tiene como objetivo potencializar el talento humano en el Centro de Salud Mental Comunitario el Sol

Diagnostico

De acuerdo a los resultados obtenidos por la variable calidad del servicio; se determinó a dos de sus principales dimensiones como la causa de la deficiencia del centro de salud, mediante los resultados se observó la falta de compromiso por parte de la dirección en hacer frente y solucionar algunos inconvenientes, además consideraron que los colaboradores no llegan a brindar el desempeño adecuado que espera la población, definieron que la atención en algunos casos no es personalizada y por ultimo mencionaron que las consideraciones de los horarios para las asistencias a las citas en el centro de salud son pocas.

Propuesta

En tal sentido y en atención a la problemática de la investigación realizado al centro de salud mental se presentó las siguientes estrategias en relación a las falencias de la confiabilidad y empatía (indicadores que afecta de forma relevante a la calidad del servicio):

Compromiso: se propuso que la dirección realice dentro de su programación de turnos diarios un horario de atención a los pacientes.

Delegar responsables gerenciales ante alguna eventualidad donde no se encuentre la dirección para hacer frente a la situación a fin de mantener el orden, el servicio y bienestar de los pacientes.

Conservar el libro de reclamaciones en un lugar visible que permita a los usuarios su libre acceso, asimismo revisar diariamente para la atención de lo suscrito.

Escuchar y atender las necesidades, quejas o sugerencias de los pacientes, encontrando la ayuda y solución inmediata con la participación de los responsables y todo colaborador que se requiera para atender dicha necesidad.

Comprometer a todo el equipo con la disponibilidad de atender eventualidades donde se solicite su aportación de apoyo para la solución.

Desempeño laboral: se propuso la elaboración y cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), manual de organización que permite realizar un trabajo más organizado, cordial y disciplinado, dando a conocer a cada colaborador el desarrollo de su función diaria en la institución, asimismo permitirá tener conocimientos de las funciones de sus compañeros.

Aplicar una comunicación asertiva entre todos los colaboradores que permita compartir información acerca de los casos graves que requieran atención y seguimiento inmediato, llevándose a cabo con la derivación de los casos a las interconsultas de los servicios de acuerdo a la necesidad ya sea para la obtención de medicamentos, psicoterapia, ayuda por la asistente social u otra necesidad.

La dirección deberá participar en las capacitaciones brindada por el MINSA, utilizando los materiales tangibles con las que cuenta la institución a fin de hacer efectiva dicha actividad y posteriormente hacer la réplica con todo el equipo.

Atención personalizada: se propuso que los asistenciales apliquen criterios de evaluación a cada paciente según sea el caso, como la entrevista personal, test psicológicos, entrevista a algún familiar que le permita definir qué tipo de atención se le brindará al paciente.

Para los casos moderados brindar la atención individualiza periódicamente, permitiendo asistir a los pacientes a sus citas de vez en cuando solos de acuerdo a su avance y cumplimiento de asistencia a los servicios derivados, a fin de brindar mayor confianza y empatía entre los usuarios y sus terapeutas.

En los casos graves informar a los acompañantes o familiares la importancia de su colaboración en las sesiones terapéuticas y en los otros servicios.

Programar sesiones reeducativas individualizadas para los casos de procesos judiciales para aquellos agresores que acuden en busca de ayuda psicológica.

Horarios flexibles: se propuso elaborar una base de datos de los pacientes con casos graves y moderados por servicio, donde se registre y se actualicen informaciones relevantes que permitan a los colaboradores tener conocimiento de la realidad del paciente.

Identificar y realizar un seguimiento estricto a los casos graves acerca de la asistencia y avance en sus terapias, al mismo tiempo facilitarle la programación de sus citas de acuerdo a sus horarios de disponibilidad, coordinando con el área de admisión la reservación de fechas y horarios.

Mantener información actualizada en tiempo real, ingresando información diaria que permita ayudar reprogramar o brindarle una cita adicional a los pacientes que no acudieron a sus sesiones terapéuticas.

Por otra parte, en atención a la variable sostenibilidad de acuerdo a la información obtenida, se evidencia resultados favorables que ayudan al funcionamiento del centro de salud, por lo tanto, se sugiere implementar un plan de supervisión o control para las funciones y actividades que se viene realizando de manera eficiente, todo ello a fin de continuar con la sostenibilidad del Centro de Salud Mental Comunitario el Sol.

Tabla 20

Cuadro de presupuesto

N°	Estrategia	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Realizar un horario para atención a los pacientes.	Dirección	S/ 5.00	Equipos, muebles y útiles de oficina	1 hora
2	Delegar responsables gerenciales ante alguna eventualidad donde no se encuentre la dirección hacer frente a la situación a fin de mantener el orden, el servicio y bienestar de los pacientes.	Responsable(asistencial)	S/ 0.00	Útiles de oficina	30 minutos
3	Conservar el libro de reclamaciones en un lugar visible para los usuarios que le permita su libre acceso, asimismo revisar diariamente para la atención de lo suscrito.	Responsable(admisión)	S/ 0.00	Muebles y útiles de oficina	10 segundos
4					

	Escuchar y atender las necesidades, quejas o sugerencias de los pacientes, encontrando la ayuda y solución inmediata con la participación de los responsables y todo colaborador que se requiera para atender dicha necesidad.	Dirección	S/ 10.00	Equipos y útiles de oficina	10 minutos
5	Comprometer a todo el equipo con su disponibilidad en hacer frente ante cualquier eventualidad donde se solicite su aportación de apoyo para la solución.	Colaboradores	S/ 0.00	Internet, útiles de oficina	10 minutos
6	Elaboración y cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), manual de organización que permite realizar un trabajo más organizado, cordial y disciplinado, dando a conocer a cada colaborador el desarrollo de su función diaria en la institución, asimismo permitirá tener conocimientos de las funciones de sus compañeros.	Dirección	S/ 200.00	Internet, útiles de oficina, computadora	10 minutos
7	Aplicar una comunicación asertiva entre todos los colaboradores que permita compartir información acerca de los casos graves que requieran atención y seguimiento inmediato, llevándose a cabo con la derivación de los casos a la interconsulta de los servicios de acuerdo a la necesidad ya sea para la obtención de medicamentos, psicoterapia, ayuda por la asistenta social u otra necesidad.	Asistenciales	S/ 0.00	Internet, útiles de oficina, computadora	10 minutos
8	La dirección deberá participar en las capacitaciones brindada por el MINSA, utilizando los materiales tangibles con las que cuenta la institución a fin de hacer efectiva dicha actividad y posteriormente hacer la réplica con todo el equipo.	Dirección	S/ 20.00	Internet, útiles de oficina, computadora	10 minutos
9					

	Aplicar criterios de evaluación a cada paciente según sea el caso, como la entrevista personal, test psicológicos, entrevista algún familiar que le permita definir qué tipo de atención se le brindara al paciente.	Asistenciales	S/ 30.00	Internet, útiles de oficina, computadora, equipos y muebles	10 minutos
10	Para los casos moderados brindar la atención individualiza periódicamente, permitiendo asistir a los pacientes a sus citas de vez en cuando solos de acuerdo a su avance y cumplimiento de asistencia a los servicios derivados, a fin de brindar mayor confianza y empatía entre los usuarios y sus terapeutas.	Asistenciales	S/ 0.00	Útiles de oficina, equipos y muebles	30 minutos
11	En los casos graves informar a los acompañantes o familiares la importancia de su colaboración en las sesiones terapéuticas y en los otros servicios.	Asistenciales	S/ 0.00	Útiles de oficina, equipos y muebles	10 minutos
12	Programar sesiones reeducativas individualizadas para los casos de procesos judiciales para aquellos agresores que acuden en busca de ayuda psicológica.	Asistenciales	S/ 50.00	Útiles de oficina, equipos y muebles	30 minutos
13	elaborar una base de datos de los pacientes con casos graves y moderados por servicio, donde se registre y se actualicen informaciones relevantes que permitan a los colaboradores tener conocimiento de la realidad del paciente.	Colaboradores	S/ 5.00	Internet, útiles de oficina, computadora	10 minutos
14	Identificar y realizar un seguimiento estricto a los casos graves acerca de la asistencia y avance en sus terapias, al mismo tiempo facilitarle la				

	programación de sus citas de acuerdo a sus horarios de disponibilidad, coordinando con el área de admisión la reservación de fechas y horarios.	Colaboradores	S/ 5.00	Internet, útiles de oficina, computadora	20 minutos
15	Mantener la información actualizada en tiempo real, ingresando información diaria que permita ayudar reprogramar o brindarle una cita adicional a los pacientes que no acudieron a sus sesiones terapéuticas.	Colaboradores	S/ 5.00	Internet, útiles de oficina, computadora	20 minutos

Tabla 21

Matriz de propuesta de mejora

Problemas	Propuesta de mejora	Actividades	Tiempo	Indicadores de medición	Metas	Presupuesto	Responsables
Se encuentran falencias en la calidad del servicio dentro de sus dos dimensiones: confiabilidad y empatía	Elaborar un plan de trabajo	Realizar un horario para atención a los pacientes.	Mensual	% de pacientes que presentan quejas o sugerencias	100% pacientes escuchados	Recursos propios	Dirección y responsables del centro de salud
		Delegar responsables gerenciales ante alguna eventualidad donde no se encuentre la dirección para hacer frente a la situación a fin de mantener el orden, el servicio y bienestar de los pacientes.	Mensual	% de responsables	100% de cumplimientos por los responsables		
		Conservar el libro de reclamaciones en un lugar visible para los usuarios, que le permita su libre acceso, asimismo revisar diariamente para la atención de lo suscrito en cuanto sea el caso.	Diario	% de cumplimiento	100% de cumplimiento		
		Escuchar y atender las necesidades, quejas o sugerencias de los pacientes, encontrando la ayuda y solución inmediata con la participación de los responsables y todo colaborador que se requiera para atender dicha necesidad.	Diario	% de casos presentados	100% de casos resueltos		

	<p>Concientizar y comprometer a todo el equipo con su disponibilidad en hacer frente ante cualquier eventualidad donde se solicite su aportación de apoyo para la solución.</p>	<p>Mensual</p>	<p>% de compromiso de colaboradores</p>	<p>100% de colaboradores comprometidos</p>		
	<p>Elaboración y cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), manual de organización que permite realizar un trabajo más organizado, cordial y disciplinado, dando a conocer a cada colaborador el desarrollo de su función diaria en la institución, asimismo permitirá tener conocimientos de las funciones de sus compañeros.</p>	<p>Anual</p>	<p>% de cumplimiento del RIT</p>	<p>100% cumplimiento del manual</p>		
	<p>Aplicar una comunicación asertiva entre todos los colaboradores que permita compartir información acerca de los casos graves que requieran atención y seguimiento inmediato, llevándose a cabo con la derivación de los casos a las interconsultas de los servicios de acuerdo a la necesidad ya sea para la obtención de medicamentos,</p>	<p>Diario</p>	<p>% de casos derivados a interconsultas</p>	<p>100% de efectividad en las derivaciones</p>		

	psicoterapia, ayuda por la asistenta social u otra necesidad.				
	La dirección deberá participar en las capacitaciones brindada por el MINSA, utilizando los materiales tangibles con las que cuenta la institución a fin de hacer efectiva dicha actividad y posteriormente hacer la réplica con todo el equipo.	Mensual	% de asistencia a las capacitaciones	100% de asistencia	
	Aplicar criterios de evaluación a cada paciente según sea el caso, como la entrevista personal, test psicológicos, entrevista algún familiar que le permita definir qué tipo de atención se le brindará al paciente.	Diario	% de criterios de evaluación	100% de cumplimiento de los criterios	
	Para los casos moderados brindar la atención individualiza periódicamente, permitiendo asistir a los pacientes a sus citas de vez en cuando solos de acuerdo a su avance y cumplimiento de asistencia a los servicios derivados, a fin de brindar mayor confianza y empatía entre los usuarios y sus terapeutas.	Diario	% de pacientes con atenciones individualizadas	100% de atención individualizada	

		En los casos graves informar a los acompañantes o familiares la importancia de su colaboración en las sesiones terapéuticas y en los otros servicios.	Diario	% de pacientes informados	100% pacientes informados		
		Programar sesiones reeducativas individualizadas para los casos de procesos judiciales para aquellos agresores que acuden en busca de ayuda psicológica.	Quincenal	% de casos judicializados	100% de sesiones reeducativas individualizadas		
		Elaborar una base de datos de los pacientes con casos graves y moderados por servicio, donde se registre y se actualicen informaciones relevantes que permitan a los colaboradores tener conocimiento de la realidad del paciente.	Diario	% registro de pacientes de casos graves o moderados	100% registro actualizado		
		Identificar y realizar un seguimiento estricto a los casos graves acerca de la asistencia y avance en sus terapias, al mismo tiempo facilitarle la programación de las citas de acuerdo a sus horarios de disponibilidad, coordinando con el área de admisión la reservación de fechas y horarios.	Diario	% de seguimiento de los casos	100% del seguimiento de los casos		

		Mantener la información actualizada en tiempo real, ingresando información diaria que permita ayudar reprogramar o brindarle una cita adicional a los pacientes que no acudieron a sus sesiones terapéuticas.	Diario	% de información actualizada	100% de actualización diaria
Existe una falta control en las dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y económico	Implementar un plan de supervisión o control	Control preventivo: verificar anticipadamente el manejo y uso correcto de los residuos sólidos, actividades programadas por servicio social y la utilización del presupuesto.	Semanal	% de cumplimiento de actividades	100% cumplimiento de actividades
		Control concurrente: supervisar directamente el a cada colaborador, mediante un registro de cumplimiento de funciones que permita llevar el control y obtener información del desempeño de cada uno para la sostenibilidad de la institución.	Diario	% de registro de cumplimiento de funciones	100% cumplimiento de supervisión
		Control posterior: retroalimentar a todo el equipo en atención en algunas falencias que obstaculicen lograr la sostenibilidad a largo plazo del centro de salud mental	Quincenal	% de efectividad de la retroalimentación	100% de efectividad

Tabla 22*Cronograma de actividades*

Actividades	Abril	Mayo	Junio	Julio
Realizar un horario para atención a los pacientes.	x	x	x	x
Delegar responsables gerenciales ante alguna eventualidad donde no se encuentre la dirección para hacer frente a la situación a fin de mantener el orden, el servicio y bienestar de los pacientes.	x	x	x	x
Conservar el libro de reclamaciones en un lugar visible para los usuarios, que le permita su libre acceso, asimismo revisar diariamente para la atención de lo suscrito en cuanto sea el caso.	x	x	x	x
Escuchar y atender las necesidades, quejas o sugerencias de los pacientes, encontrando la ayuda y solución inmediata con la participación de los responsables y todo colaborador que se requiera para atender dicha necesidad.	x	x	x	x
Concientizar y comprometer a todo el equipo con su disponibilidad en hacer frente ante cualquier eventualidad donde se solicite su aportación de apoyo para la solución.	x	x	x	x
Elaboración y cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), manual de organización que permite realizar un trabajo más organizado, cordial y disciplinado, dando a conocer a cada colaborador el desarrollo de su función diaria en la institución, asimismo permitirá tener conocimientos de las funciones de sus compañeros.	x			
Aplicar una comunicación asertiva entre todos los colaboradores que permita compartir información acerca de los casos graves que requieran atención y seguimiento inmediato, llevándose a cabo con la derivación de los casos a las interconsultas de los servicios de acuerdo a la necesidad ya sea para la obtención de medicamentos, psicoterapia, ayuda por la asistenta social u otra necesidad.	x	x	x	x
La dirección deberá participar en las capacitaciones brindada por el MINSA, utilizando los materiales tangibles con las que cuenta la institución a fin de hacer efectiva dicha actividad y posteriormente hacer la réplica con todo el equipo.	x	x	x	x
Aplicar criterios de evaluación a cada paciente según sea el caso, como la entrevista personal, test psicológicos, entrevista algún familiar que le permita definir qué tipo de atención se le brindará al paciente.	x	x	x	x

Para los casos moderados brindar la atención individualiza periódicamente, permitiendo asistir a los pacientes a sus citas de vez en cuando solos de acuerdo a su avance y cumplimiento de asistencia a los servicios derivados, a fin de brindar mayor confianza y empatía entre los usuarios y sus terapeutas.	x	x	x	x
En los casos graves informar a los acompañantes o familiares la importancia de su colaboración en las sesiones terapéuticas y en los otros servicios.	x	x	x	x
Programar sesiones reeducativas individualizadas para los casos de procesos judiciales para aquellos agresores que acuden en busca de ayuda psicológica.	x	x	x	x
Elaborar una base de datos de los pacientes con casos graves y moderados por servicio, donde se registre y se actualicen informaciones relevantes que permitan a los colaboradores tener conocimiento de la realidad del paciente.	x	x	x	x
Identificar y realizar un seguimiento estricto a los casos graves acerca de la asistencia y avance en sus terapias, al mismo tiempo facilitarle la programación de las citas de acuerdo a sus horarios de disponibilidad, coordinando con el área de admisión la reservación de fechas y horarios.	x	x	x	x
Mantener la información actualizada en tiempo real, ingresando información diaria que permita ayudar reprogramar o brindarle una cita adicional a los pacientes que no acudieron a sus sesiones terapéuticas.	x	x	x	x
Control preventivo: verificar anticipadamente el manejo y uso correcto de los residuos sólidos, actividades programadas por servicio social y la utilización del presupuesto.	x	x	x	x
Control concurrente: supervisar directamente el a cada colaborador, mediante un registro de cumplimiento de funciones que permita llevar el control y obtener información del desempeño de cada uno para la sostenibilidad de la institución.	x	x	x	x
Control posterior: retroalimentar a todo el equipo en atención en algunas falencias que obstaculicen lograr la sostenibilidad a largo plazo del centro de salud metal	x	x	x	x

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(n.d.).

(n.d.).

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). *Calidad del Servicio* . Barcelona.

Abad, D. (2008). *El concepto de calidad en la organización y su sentido estrategico*.
Hipertexto.

Alcalde , P. (2019). *Calidad fundamentos, Herramientas y Gestion de Calidad para Pymes* . Ediciones Paraninfo,SA.

Alvarez , C. (2019). *Informe sobre Sostenibilidad en España*. España: Fundación Alternativas, 2019.

Alvarez , F. (2015). *Calidad y auditoria en la salud*. Bogota: Eco Ediciones.

Alvira, F. (2011). *La Encuesta: Una perspectiva General Metodologica*. España:
Coleccion cuadernos metologicos.

Andonaire, J. (2015). *Percepcion de la Calidad de Atencion por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital II 2 de Tumbes* . Tumbes.

Ascona, L. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018*. Pisco.

Astorga, B. (2021). *Para optar el Grado Académico de Magíster en Contabilidad con mención en Costos y Presupuestos en la Gestión Estratégica* . Lima.

Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Lima.

- Bellota , V., & Carpio, A. (2018). *Factores que influyeron en la sostenibilidad de la estrategia de promotores comunales de salud del Programa Wiñay en cuatro comunidades campesinas del Distrito de Rondocan – Provincia de Acomayo – Región Cusco.*
- Bembibre, C. (2010, 10). <https://www.definicionabc.com/ciencia/centro-de-salud.php>. Retrieved from Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/ciencia/centro-de-salud.php>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metologia de la Investigacion Administracion, Economia, Humanidades y Ciencias Sociales* . Colombia : E- BOOK.
- Cama , D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos.*
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales , T. (2006). *Gestion de la Calidad: Conceptos, enfoques,modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Castellano, S., Peña , O., & Suarez , D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. 395-415.
- Castrejon , F. (2013). *Calidad y Liderazgo una manera de Ser y Una forma de Hacer.*
- Cerda, H. (1998). *Los Elementos de la Investigacion* . Bogota: El Buho.
- Crosby, P. (1998). *La Calidad es gratuita.el Arte de hacer que la Calidad sea cierta.*
Mexico: McGraw Hill Compañia de Libros.
- CSMC El Sol. (2022). Plan Operativo Anual. Lima, Cañete.
- Deming Willian. (2010). *Teoría de Edwards Deming, Juran, Ishikawa y Crosby.*
- Deming, E. (1986). *Calidad,Productividad y Competitividad la Salida de la Crisis.*
Diaz de Santos, S.A.

- Deming, E. (1994). *La Nueva Economía, para la industria, el gobierno y la educación*.
- Denton, k. (1991). *Calidad en el Servicios a los Clientes* . España: Diaz de Santos S.A.
- Escobar, M. (2017). *Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del centro de salud tipo B Patate*. Ambato, Ecuador.
- Gilmore, C. (1996). *Manual de Gerenci de la Calidad*. Washington: DC. OPS PALTEX.
- Griful, E., & Canela, M. (2002). *Gestion de Calidad*. UPC.
- Griful, E., & Canela, M. (2002). *Gestion de Calidad* . Universidad Politecnica de Catalunya.
- Guerrero, D. (2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017*. Guayaquil, Ecuador.
- Haseltine, w., & Guemes, J. (2015). *Salud, Excelencia y Sostenibilidad* . España: LID Editorial Empresarial, S.L.
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa. (2007, Noviembre 20). Retrieved from https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpon, A. (2006). *Elaboracion y Presentacion de un Proyecto de Investigacion y una Tesina*. Universitat Barcelona .
- Ilzarbe, L., & Baguer, A. (2016). *Calidad para competir el poder real del cliente* . España: Paraninfo.

- Informe Brundtland. (1987). *Nuestro futuro comun - Sostenibilidad*.
- INSM. (2020). *Estudio Epidemiológico de Salud Mental en Niños y Adolescentes en Lima Metropolitana en el Contexto de la covid-19, 2020*. Lima: ISSN -1023-389X.
- INSM. (2021). *Estudios epidemiológicos de Salud Mental* . Retrieved from <https://www.insm.gob.pe/investigacion/estudios.html>
- Isaza, A. (2018). *Garantía de Calidad en Salud*. Colombia: Ediciones de la U.
- ISOTools , E. (2013). ISO 27001. Aplicación en el Sector Salud. *ISO, Tools Excellence;*.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la estrategia*. España: Diaz de Santos.
- Malagon, G., Galvan, R., & Ponton , G. (2006). *Garantía de Calidad en Salud*. Medica Panamericana.
- Malpartida , J., Tarmeño , L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de Investigacion Científica y Tecnológica* .
- Martinez , A. (2006). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. Distrito Federal, México: Editorial Manual Moderno, S.A. Mexico.
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial.
- Matute, G. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8*. Guayaquil, Ecuador.
- Medina , D. (2021). *Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota* . Chota, Cajamarca.

- Mejia , & Amaya. (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva Guadalupe en el período de abril*. Universidad del Salvador.
- MINSA. (2012). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>. Retrieved from <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA. (2022, 3 8). Retrieved from <https://www.gob.pe/10942-centros-de-salud-mental-comunitarios>
- Morales, M. (2019). *Mejora del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente enfocado en incrementar la sostenibilidad de una empresa*. Lima.
- Nava, V. (2006). *Ques la calidad* . Mexico: LUMISA S.A.
- Niño de Guzman, I. M. (2018). *Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera*. Lima-Agustino.
- Norma Tecnica . (2017). Lima: SINCO.
- Orellana Nirian, P. (2020, 8 2). *Economipedia.com*. Retrieved from Sostenibilidad: Economipedia.com
- Organizacion Mundial de la Salud . (2018, Marzo 30). Retrieved from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#>
- Paripancca, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada*. Lima.

- Picon , M. (2019). *La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la Zona 8* . Guayaquil, Ecuador.
- Piedra, I. (2017). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud* . Lima, Vitarte.
- Quiliche, F., & Ruiz , E. (2020). *Relacion entre Valor Compartido y Sostenibilidad en la Empresa 111 Consulting Group SRL*. Cajamarca.
- Ramirez , R. (2005). *Dialectica de la Verificacion de Hipotesis*. Venezuela.
- Republica . (2019, 10 10). <https://larepublica.pe/sociedad/2019/10/10/dia-de-la-salud-mental-cuantos-establecimientos-hay-en-lima-y-todo-el-peru-atmp/>. Retrieved from <https://larepublica.pe/sociedad/2019/10/10/dia-de-la-salud-mental-cuantos-establecimientos-hay-en-lima-y-todo-el-peru-atmp/>
- Revista. (2021, Enero 29). <https://conceptodefinicion.de/servicio/>. Retrieved from <https://conceptodefinicion.de/servicio/>.
- Sarria Ricardo . (2018). *La Salud Mental en el Peru la otra Epidemia* . *Cosas* .
- Silva, F. (2020). *Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten*. Eten.
- Solorzano, V. (2017). *Sostenibilidad del laboratorio de salud publica en Dengue, chikungunya y zica de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote*. Chimbote.
- Tomas , F., Garcia , F., & Matarin, E. (2020). *La sostenibilidad del sistema de salud y el mercado farmacéutico: Una interacción permanente entre el costo de los medicamentos, el sistema de patentes y la atención a las enfermedades*. *Salud colectiva*.

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas.*

Colombia: Ecoe Ediciones.

Zambrano, E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios*

externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017. Lima.

Zapata, A. (2015). *Ciclo de la Calidad PHVA.* Colombia: Editorial Universidad

Nacional de Colombia.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MARZO		ABRIL		ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor																
5	Mejora del marco teórico																
6	Redacción de la revisión de la literatura.																
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Reacción del informe final																

Anexo 2: Presupuesto

(Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	S/ 0.10	200	S/ 20.00
• Fotocopias	S/ 0.10	50	S/ 5.00
• Empastado	S/ 40.00	1	S/ 40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	S/ 15.00	2	S/ 30.00
• Lapiceros	S/ 40.00	1	S/ 40.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	S/ 50.00	2	S/ 100.00
Sub total			S/ 235.00
Gastos de viaje			
información • Pasajes para recolectar	S/ 5.00	5	S/ 25.00
Sub total			S/ 25.00
Total de presupuesto desembolsable			S/ 260.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/ 30.00	4	S/ 120.00
• Búsqueda de información en base de datos	S/ 35.00	2	S/ 70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/ 40.00	4	S/ 160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	S/ 50.00	1	S/ 50.00
Sub total			S/ 400.00
Recurso humano			
horas por • Asesoría personalizada (5 semana)	S/ 63.00	4	S/ 252.00
Sub total			S/ 252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/ 652.00
Total (S/.)			S/ 912.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Me dirijo a usted, expresándole un cordial saludo, y a la vez me presento: Soy Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro. Estudiante de la carrera de administración de la universidad ULADECH CAÑETE, en el cual le pido de su participación en la realización de este cuestionario que tiene como finalidad recolectar información, serán utilizados solo con fines académicos y de investigación. Sírvase marcar con una (X) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración.

1= Nunca	2= casi nunca	3= a veces	4= casi siempre	5= siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°		CALIDAD DEL SERVICIO	ESCALA				
			1	2	3	4	5
1	Confiabilidad	Evidencia Ud. el compromiso por parte de la dirección del Centro de Salud para solucionar inconvenientes que puedan suceder					
2		Todos los profesionales del Centro de salud Mental realizan un desempeño adecuado					
3		El Centro de Salud Mental cumple en brindar al 100% el servicio prometido					
4	Tangibilidad	El centro de Salud Mental tiene equipos modernos para brindar una mejor atención a los usuarios					
5		Las instalaciones físicas del Centro de Salud Mental son visualmente atractivas					
6		Los colaboradores del Centro de Salud Mental se identifican con su uniforme y una apariencia cuidadosa					
7		La institución cuenta con los materiales necesarios que permitan a los usuarios desarrollar las actividades de los servicios que requieren					
8	Seguridad	El comportamiento de los responsables del Centro de Salud Mental transmite confianza a los usuarios					
9		Los responsables del Centro de Salud Mental tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios					
10	Empatía	El Centro de Salud Mental brinda a los usuarios una atención individualizada					
11		El Centro de Salud Mental tiene horarios de atención flexibles para los usuarios					
12	Capacidad de Respuesta	Los asistenciales cumplen con el tiempo de atención de citas de los usuarios					

13	Hay disposición del personal para brindarle una cita adicional en caso de su inasistencia						
----	---	--	--	--	--	--	--

N°		SOSTENIBILIDAD	ESCALA				
			1	2	3	4	5
14	Ambiental	El Centro de Salud Mental maneja adecuadamente el uso de residuos sólidos					
15		El Centro de Salud Mental realiza charlas o actividades de concientización al cuidado del medio ambiente					
16	Social	Las visitas domiciliarias son importantes a fin de conocer la realidad y calidad de vida de los usuarios					
17		La institución desarrolla actividades con instituciones públicas que participan en programas dirigidos al bienestar de la comunidad					
18	Económico	El Centro de Salud Mental es autosostenible generando sus propios recursos económicos					
19		El Centro de Salud Mental cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno que asegure el funcionamiento de la institución					

Anexo 4: Validación de cuestionario por los expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Castillón Matos Ovidio Julián
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: Giovana Miluska del Carmen Vázquez Castro
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Confiabilidad							
¿Evidencia Ud. el compromiso por parte de la dirección del Centro de Salud Mental para solucionar inconvenientes que puedan suceder?	✓		✓		✓		
¿Todos los profesionales del Centro de Salud Mental realizan un desempeño adecuado?	✓		✓		✓		
¿El Centro de Salud Mental cumple en brindar el 100% el servicio prometido?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Tangibilidad							
¿El centro de Salud Mental tiene equipos modernos para brindar una mejor atención a los usuarios?	✓		✓		✓		
¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud Mental son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
¿Los colaboradores del Centro de Salud Mental se identifican con su uniforme y una apariencia cuidadosa?	✓		✓		✓		
¿La institución cuenta con los materiales necesarios que permitan a los usuarios desarrollar las actividades de los servicios que requieren?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad							

¿El comportamiento de los responsables del Centro de Salud Mental transmite confianza a los usuarios?	✓		✓		✓		
¿Los responsables del Centro de Salud Mental tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Empatía							
¿El Centro de Salud Mental brinda a los usuarios una atención individualizada?	✓		✓		✓		
¿El Centro de Salud Mental tiene horarios de atención flexibles para los usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Capacidad de Respuesta							
¿Los asistentes cumplen con el tiempo de atención de citas de los usuarios?	✓		✓		✓		
¿Hay disposición del personal para brindarle una cita adicional en caso de su inasistencia?	✓		✓		✓		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Ambiental							
¿El Centro de Salud Mental maneja adecuadamente el uso de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
¿El Centro de Salud Mental realiza charlas o actividades de concientización al cuidado del medio ambiente?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Social							
¿Las visitas domiciliarias son importantes a fin de conocer la realidad y calidad de vida de los usuarios?	✓		✓		✓		
¿La institución desarrolla actividades con instituciones públicas que participan en programas dirigidos al bienestar de la comunidad?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Económico							

¿El Centro de Salud Mental es autosostenible generando sus propios recursos económicos?	✓		✓		✓		
¿El Centro de Salud Mental cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno que asegure el funcionamiento de la institución?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales: *Se observa que existe puntualidad en las entrevistas planteadas.*



 Castillón Matos Ovidio J.
 DNI N° 1421219
 Colegiatura Nro. 14243
 Nota: se adjunta el proyecto de investigación

El centro de Salud Mental tiene equipos modernos para brindar una mejor atención a los usuarios.	X		X		X	
Las instalaciones físicas del Centro de Salud Mental son visualmente atractivas.	X		X		X	
Los colaboradores del Centro de Salud Mental se identifican con su uniforme y una apariencia cuidadosa.	X		X		X	
La institución cuenta con los materiales necesarios que permiten a los usuarios desarrollar las actividades de los servicios que requieren.	X		X		X	
Dimensión 3: Seguridad						
El comportamiento de los responsables del Centro de Salud Mental transmite confianza a los usuarios.	X		X		X	
Los responsables del Centro de Salud Mental tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X	
Dimensión 4: Empatía						
El Centro de Salud Mental brinda a los usuarios una atención individualizada.	X		X		X	

El Centro de Salud Mental tiene horarios de atención flexibles para los usuarios.	X		X		X	
Dimensión 5: Capacidad de Respuesta						
Los especialistas cumplen con el tiempo de atención de citas de los usuarios.	X		X		X	
Hay disposición del personal para brindar una cita adicional en caso de su inasistencia.	X		X		X	

Ítems correspondientes al instrumento 2

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Ambiental							
El Centro de Salud Mental maneja adecuadamente el uso de residuos sólidos.	X		X		X		
El Centro de Salud Mental realiza charlas o actividades de concientización al cuidado del medio ambiente.	X		X		X		

Dimensión 2: Social							
Los valores dominicanos son importantes a fin de conocer la realidad y calidad de vida de los usuarios.	X		X		X		
La institución desarrolla actividades con instituciones públicas que participan en programas dirigidos al bienestar de la comunidad.	X		X		X		
Dimensión 4: Económico							
El Centro de Salud Mental es autosostenible generando sus propios recursos económicos.	X		X		X		
El Centro de Salud Mental cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno que asegura el funcionamiento de la institución.	X		X		X		

Otras observaciones generadas:

Alfonso Cruz
 De La Cruz, Céspedes Abel Jesús
 CLAD-12458
 DNI N° 15429731

El centro de Salud Mental tiene equipos adecuados para brindar una mejor atención a los usuarios.	X		X	X	
Las instalaciones físicas del Centro de Salud Mental son visualmente atractivas.	X		X	X	
Los colaboradores del Centro de Salud Mental se identifican con su uniforme y una adecuada cuidadosa.	X		X	X	
La institución cuenta con los materiales necesarios que permitan a los usuarios desarrollar las actividades de los servicios que requieren.	X		X	X	
Dimensión 3: Seguridad					
El comportamiento de los responsables del Centro de Salud Mental transmite confianza a los usuarios.	X		X	X	
Los responsables del Centro de Salud Mental tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X	X	
Dimensión 4: Empatía					
El Centro de Salud Mental brinda a los usuarios una atención individualizada.	X		X	X	

El Centro de Salud Mental tiene horarios de atención flexibles para los usuarios.	X		X	X	
Dimensión 5: Capacidad de Respuesta					
Los asistenciales cumplen con el tiempo de atención de citas de los usuarios.	X		X	X	
Hay disposición del personal para brindar una cita adicional en caso de su inasistencia.	X		X	X	

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Ambiental							
El Centro de Salud Mental maneja adecuadamente el uso de residuos sólidos.	X		X		X		
El Centro de Salud Mental realiza charlas o actividades de concientización al cuidado del medio ambiente.	X		X		X		
Dimensión 2: Social							
Las visitas domiciliarias son importantes a fin de conocer la realidad y calidad de vida de los usuarios.	X		X		X		

La institución desarrolla actividades con instituciones públicas que participen en programas dirigidos al bienestar de la comunidad.	X		X		X	
Dimensión 4: Económico						
El Centro de Salud Mental es autosostenible generando sus propios recursos económicos.	X		X		X	
El Centro de Salud Mental cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno que asegure el funcionamiento de la institución.	X		X		X	

Otras observaciones generales: El instrumento es aplicable



Firma

Apellidos y Nombres del experto: *Rally Magno, Lizbeth Toranzo*

DNI N° *4031632*

CGO - 25799

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 5: Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 y es dirigido por

Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro Salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miluskavc23@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Anali Imperatriz Reyes Aries

Fecha: 16-03-2022

Correo electrónico: anareyes103@hotmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 y es dirigido por

Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro Salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miluskavc23@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Yovana Magali Licas Guerra

Fecha: 16/03/2022.

Correo electrónico: yovana_lg_27@hotmail.com.

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 y es dirigido por

Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro Salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

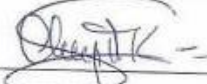
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miluskavc23@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

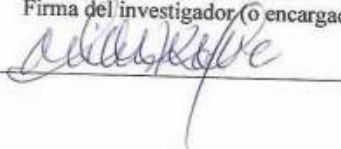
Nombre: María Isabel Chumpita Rivera

Fecha: 16-03-2022

Correo electrónico: misach2266@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 y es dirigido por

Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro Salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miluskave23@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Katherin Isabel Salvador Cárdenas

Fecha: 16/03/2022

Correo electrónico: salvador.katherinisabel@gmail.com

Firma del participante: KIS

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 y es dirigido por

Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro Salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miluskavc23@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Juana F Doris Huamancha

Fecha:

16/03/22

Correo electrónico:

juana.doris@gmail.com

Firma del participante:

Juana Doris

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Giovana Miluska

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 y es dirigido por

Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro Salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo investigacion@uclosangeles.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Sofía Lilis Campo Arco

Fecha:

16/03/22

Correo electrónico:

Firma del participante:

Sofía Campo Arco

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Giovana Miluska del Carmen Vasquez Castro

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022 y es dirigido por

Gióvana Miluska del Carmen Vasquez Castro investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para la sostenibilidad en el rubro Salud caso: Centro de Salud Mental Comunitario el Sol, Imperial-Cañete, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo investigacion@uclosangeles.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Karina Luyo Pachas

Fecha:

16 03 - 2022

Correo electrónico:

Karilupa26@gmail.com

Firma del participante:

Karina Luyo Pachas

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Gióvana Miluska del Carmen Vasquez Castro

Anexo 6: Carta a la institución



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Dra. Ruth Quillas Benites

Jefa del Establecimiento de Salud Mental Comunitario El Sol

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy Bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, soy Vasquez Castro Giovana Miluska Del Carmen con código de matrícula N° 2511112012, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera presencial o virtual, el proyecto de investigación titulado "PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SOSTENIBILIDAD EN EL RUBRO SALUD CASO: CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO EL SOL, IMPERIAL- CAÑETE, 2022", durante los meses de Enero a Abril del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Apellidos y nombre

DNI. N° 75730670

Recibido: 15-01-22

Anexo 7: Fotos









