

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**La gestión de los procesos de atención de salud en relación al
grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de
Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Salud Pública y Comunitaria

Mención: Gerencia en Salud

Autor:

Bach. Ruth Miriam RAMOS HUAMAN

Asesor:

Dra. Nancy Beatriz RODRIGUEZ MEZA

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**La gestión de los procesos de atención de salud en relación al
grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de
Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ricardo Arturo GUARDIAN CHAVEZ
PRESIDENTE

Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMENEZ
MIEMBRO

Mg. Flor Marlene SACHUN GARCIA
MIEMBRO



Firmado digitalmente por:
CARHUARICRA MEZA Julio
Cesar FAU 20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/03/2024 21:01:01-0500



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 053-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Ruth Miriam RAMOS HUAMAN

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA
MENCIÓN: GERENCIA EN SALUD

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**“LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE SALUD EN RELACIÓN
AL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL
PUESTO DE SALUD DE LLICUA AMARILIS HUÁNUCO 2023”**

ASESOR (A): Dra. Nancy Beatriz RODRIGUEZ MEZA

Índice de Similitud:
22%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 11 de marzo del 2024

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA
DIRECTOR

DEDICATORIA

A DIOS por apoyarme y guiarme a lo extenso de esta etapa.

A mi esposo y a mis hermosos hijos por ser la fuente de mi motivación e inspiración para seguir cumpliendo mis metas.

A mis padres por sus lecciones y su soporte absoluto en todo instante.

AGRADECIMIENTO

Expresar mi más grande y profundo agradecimiento en primer lugar a Dios por permitir que este trabajo haya sido posible.

De igual manera a cada docente que contribuyó con sus enseñanzas para culminar esta etapa de mi vida profesional.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue evaluar la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023; fue un estudio de tipo descriptivo, utilizando el método científico, con un diseño no experimental de corte transversal. Para el estudio se tomó una muestra no probabilística intencional, se contó con 186 pacientes. Posteriormente se procedió a la recolección de datos mediante dos cuestionarios, uno para analizar la satisfacción y otro la gestión de procesos. Por ser una investigación descriptiva se trabajó con un nivel de confianza del 95%; presenta las siguientes conclusiones: Los procesos misionales, de apoyo y estratégicos presentan una gestión regular con 44.09% (82), 42.47% (79) y 39.78% (74) respectivamente. Dentro del proceso misional se encuentran tres dimensiones la gestión ambulatoria, gestión diagnóstica y gestión terapéutica con una gestión regular con 37.63% (70), 40.86% (76) y 41.94% (780) respectivamente. El 56.45% (105) se encuentran satisfechos. El grado de satisfacción se relaciona significativamente con la gestión de procesos misionales ($p=0.001<0.05$); con una relación directa muy baja $Sp= 0.145$.

Palabras claves: Satisfacción, proceso misional

ABSTRACT

The objective of the study was to evaluate the management of missionary health care processes in relation to the degree of satisfaction of patients treated at the LLicua Amarilis Huánuco 2023 Health Post; It was a descriptive study, using the scientific method, with a non-experimental cross-sectional design. For the study, an intentional non-probabilistic sample was taken, there were 186 patients. Subsequently, data was collected using two questionnaires, one to analyze satisfaction and the other to process management. Because it is a descriptive research, we worked with a confidence level of 95%; presents the following conclusions: The missional, support and strategic processes present regular management with 44.09% (82), 42.47% (79) and 39.78% (74) respectively. Within the missionary process there are three dimensions: outpatient management, diagnostic management and therapeutic management with regular management with 37.63% (70), 40.86% (76) and 41.94% (780) respectively. 56.45% (105) are satisfied. The degree of satisfaction is significantly related to the management of missionary processes ($p=0.001<0.05$); with a very low direct relationship $S_p= 0.145$.

Keywords: Satisfaction, missionary process

INTRODUCCIÓN

Actualmente toda población tiene acceso a recibir atención de salud; pero es poco los que asisten a solicitar los servicios de salud, factores que impiden como las distancias, los profesionales indicados que no se cuentan en los establecimientos, donde no se cumplen muchas veces con estos procesos de atención, siendo calificados como deficientes donde la población no se halla satisfecho con esta atención, (1)

La atención en los servicios de salud, actualmente en los establecimientos más lejanos, presenta carencias en los servicios de salud donde ofertan; por la indiferencia por parte del personal de salud, por lo tanto existe la insatisfacción de la atención, toda atención de salud cuenta con procesos donde se debe de garantizar una buena atención en las etapas preventiva y promocional y el usuario tiene el derecho fundamental de contar con una buena atención de salud específicamente en la atención primaria, siendo este el que más adolece.

La investigación se presenta en cuatro capítulos; el Capítulo I se describe la identificación del problema de investigación, los objetivos, la justificación y la limitación del estudio de investigación.

En el Capítulo II se describe el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, la hipótesis, las variables y su operacionalización de estas respectivamente; en el Capítulo III presentamos la metodología de la investigación; finalmente en el Capítulo IV presentamos los resultados, la discusión y las conclusiones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	2
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general	3
1.3.2.	Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	3
1.4.1.	Objetivo general.....	3
1.4.2.	Objetivos específicos	3
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	6
2.2.	Bases teóricas - científicas.....	9
2.3.	Definición de términos básicos	14
2.4.	Formulación de hipótesis.....	15

2.4.1.	Hipótesis general	15
2.4.2.	Hipótesis específicas	15
2.5.	Identificación de variables	15
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	16

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	17
3.2.	Nivel de investigación.....	17
3.3.	Métodos de investigación	17
3.4.	Diseño de investigación.....	17
3.5.	Población y muestra	18
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	19
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
3.9.	Tratamiento estadístico	19
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	20

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	21
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	22
4.3.	Prueba de hipótesis.....	28
4.4.	Discusión de resultados	29

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la gestión de los procesos de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023	22
Tabla 2. Distribución de las dimensiones del proceso misional según la gestión de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023.....	24
Tabla 3. Distribución del grado de satisfacción según dimensiones del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023	25
Tabla 4. Distribución de la gestión según grado de satisfacción del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023.....	27
Tabla 5. Prueba de normalidad.....	28
Tabla 6. Prueba de correlación.....	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la gestión de los procesos de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023	23
Gráfico 2. Distribución de las dimensiones del proceso misional según la gestión de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023.....	24
Gráfico 3. Distribución del grado de satisfacción según dimensiones del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023	26
Gráfico 4. Distribución de la gestión según grado de satisfacción del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023	27

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Los procesos de atención en el sistema de salud, es muy puntualizado y definido, de los cuales el cuidado en los establecimientos de salud cuyo fin es la atención médica a la población que lo requiera, donde se brinda las atenciones desde la etapa preventiva hasta una etapa recuperativa, (2)

Actualmente toda población tiene acceso a recibir atención de salud; pero es poco los que asisten a solicitar los servicios de salud, factores que impiden como las distancias, los profesionales indicados que no se cuentan en los establecimientos, donde no se cumplen muchas veces con estos procesos de atención, siendo calificados como deficientes donde la población no se halla satisfecho con esta atención, (1)

La atención en los servicios de salud, actualmente en los establecimientos más lejanos, presenta deficiencias en los servicios de salud que se ofertan; por la indiferencia por parte del personal de salud, por lo tanto existe la insatisfacción de la atención, toda atención de salud cuenta con procesos donde se debe de garantizar una buena atención en las etapas preventiva y promocional y el usuario tiene el derecho fundamental de contar

con una buena atención de salud específicamente en la atención primaria, siendo este el que más adolece.

El Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco, brinda atención de nivel I, dentro de la categoría 2; brinda seis tipos de atención dentro de sus consultorios; los usuarios que llegan de toda su jurisdicción geográfica, solicitan atención, de los cuales los pacientes se muestran muy insatisfechos, pues los procesos de gestión definidos son los procesos estratégicos, los operativos y los de soporte, (3).

Esta realidad problemática del Puesto de Salud de LLicua Amarilis, se debe de analizar estos procesos de atención, en tanto, nos lleva a formular el problema de investigación ¿Como es la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023?; y para contribuir con la solución a la problemática se plantea el objetivo de evaluar la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023; esta investigación de los que se desprenderán los resultados de los datos obtenidos se realizaran los aportes en la evaluación de los procesos de atención en salud a los usuarios pacientes; además se compartirá los datos para la evaluación de los resultados y mejorar la atención de acuerdo a sus procesos evaluados.

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación se encuentra enmarcada en:

- **Delimitación espacial:** Se ejecutó en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.
- **Delimitación temporal:** Investigación donde se desarrolló entre los meses de enero a mayo de 2023.

- **Delimitación de unidad del estudio:** Los datos fueron obtenidos de las entrevistas a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la situación actual de los procesos de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?
2. ¿Cuál es el nivel de los procesos de gestión de los servicios de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?
4. ¿Habrá relación de la gestión de los procesos misionales de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Evaluar la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.
2. Analizar el nivel de los procesos de gestión de los servicios de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.

3. Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.
4. Relacionar la gestión de los procesos misionales de atención y el grado de satisfacción los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.

1.5. Justificación de la investigación

1. **Justificación teórica:** El planteamiento de esta investigación buscó evaluar la gestión de procesos en atención de salud que se brindan en establecimientos de la salud específicamente en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco; donde se desarrolló la evaluación e investigación de la vigilancia y el nivel de satisfacción de los pacientes; donde se propone un modelo ideal de atención sobre todo en los lugares más distantes donde es limitada la atención dentro de los servicios que se cuentan.
2. **Justificación práctica, clínica:** Justificamos la investigación pues va a contribuir y dar alternativas en el mejoramiento y valoración de la gestión de los procesos de la atención en el servicio, además que será una contribución a los profesionales de la salud.
3. **Justificación metodológica:** Se buscó practicar con los objetivos trazados en la investigación además emplearemos instrumentos para dar resultado a las variables y objetivos planteados; igualmente servirá como base de más estudios de investigación en el área; y pues, se considera justificado el trabajo; donde los instrumentos empleados serán validados (4) , por juicio de prácticos y se realizara la prueba de la confiabilidad de las mismas, por ello se justifica esta investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación

Se superaron las limitaciones que se presentaron durante el asunto de la investigación, pues los pacientes aceptaron ser parte de esta investigación,

la cual aportaron con el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Delgado (5), presenta la tesis de la gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco – 2021; cuyo propósito presentado es verificar si existe la relación entre la gestión de los procesos y la atención de los pacientes; la metodología empleada fue cuantitativa, aplicada y no experimental; conto con un diseño correlacional, contó con una muestra de 100 participantes; empleó un cuestionario de la gestión de ellos procesos y el cuestionario a los pacientes para la recolección de los datos; Resultados obtenidos; demostró la relación de intensidad media entre la gestión por los procesos y la atención que se brinda a los usuarios ($R = 0.382$, $p = 0.000$, alfa 0.05). Demuestra la analogía de intensidad entre las dimensiones procesos estratégicos, también los procesos operativos, y los procesos de soporte ($R= 0.324, 0.340, 0.382$, $p= 0.000$, alfa $= 0.05$), halló la relación entre la dimensión expectativa y la dimensión del nivel de satisfacción con la gestión de procesos ($R = 0.418, 0.418$ $p = 0.000$, alfa 0.05). No Halló relación entre la dimensión de la percepción de servicios y gestión de procesos ($p > 0.05$).

Meza (6) describe en su investigación de la gestión de los procesos misionales y de la calidad de atención de usuarios del centro de la excelencia

en el hospital regional de Ica 2022; donde tiene como propósito fue determinar la relación asociarse la gestión de procesos misionales y calidad de atención en los usuarios de la mencionada institución, el método empleado es observacional correlacional, diseño transversal no experimental, además empleo encuestas para dar respuesta a cada variables de acuerdo a sus objetivos que planteo, su muestra fue de 81 pacientes; los resultados demuestra que el 51,9% observa que la gestión de los métodos misionales es regular; un 32.1% opino que es muy mala y un 16% menciona que es buena; igualmente en cuanto a la calidad de atención un 40.8% menciona que es regular; un 29.6% es mala y un 29.6% es buena; en tanto demuestra que existe correlación positiva de acuerdo al estadístico Rho Spearman que es igual a 0.268, entre la gestión de los procesos misionales y la calidad de atención.

Muñoz (7) de la tesis de la misión por técnicas para mejorar la calidad de atención en la consulta externa, en Chiclayo, asumió el objetivo fundar las características de la misión por procesos y deducir la calidad de atención ofrecida al paciente externo, fue un estudio descriptivo, de enfoque mixto, conto con una muestra de 164 pacientes externos, aplico un Servqual validado, los pacientes mostraron un 65,01% insatisfacción en 5 dimensiones evaluadas, concluye que el hospital tiene la gestión débil en la gestión de sus procesos y que la calidad en la atención es deficiente.

Manay & Paredes (8) mencionan en la investigación de la gestión de procesos para una optimización de atenciones médicas del Centro médico Guerrero Salud S.A.C., en Pimentel Perú; presentaron el objetivo de examinar la optimización de las citas médicas en el centro médico Guerrero Salud para mejorar los procesos de registros de citas médicas, es una investigación de tipo descriptiva, propositiva no experimental; conto con una muestra de 168 pacientes; donde se les propuso una encuesta de las cuales se interrogo sobre el nivel de percepción con respecto a las atenciones en el centro de salud, donde

se obtiene un 90.7% de nivel medio en la optimización de sus procesos de atención y un 6.8% como un nivel bajo, donde se puede explicar que este centro médico deberá de mejorar y optimizar los procesos en las citas para una mejor atención de sus pacientes.

Conde (9) menciona en su tesis de La Gestión por los procesos del personal que labora asistencialmente y la calidad de atención hacia el asegurado del Centro de atención primaria nivel II Oscar Fernández Dávila del Distrito de Tacna 2017, siendo su objetivo determinar cómo se relaciona sus variables de gestión por procesos de la calidad de atención; fue una investigación pura, no experimental de nivel relacional, conto con una muestra de 385 asegurados encuestados; trabajo con las dimensiones las tres procesos estratégicos, operativos y procesos de apoyo, utilizo un cuestionario con 24 interrogantes en dimensiones, los resultados con un análisis estadístico un 48,4% definen que la gestión de los procesos es regular en la atención, el 47,7% mencionan que la calidad de atención es regular; y concluye que existe relación significativa entre sus variables de estudio y además esta relación es de un 0,791 evaluada como alta.

Cárdenas (10) informa el Diseño de la gestión por sus procesos en el sector la salud para mejorar la satisfacción de los pacientes Caso: Centro de atención primaria II Chilca Essalud; donde tiene el propósito de implementar el diseño para la optimización del sistema de los procesos de atención; finalmente concluye que es clave del proceso en la atención de urgencias con la encuesta de un 15% satisfacción del paciente; en tanto con el inventario del cuestionario y del mapa de procesos estratégicos , procesos operativos y procesos de apoyo se tiene los resultados identificados que se debería de reducir los tiempos de cada proceso sin restringir, además se deberá de efectivizar la atención al paciente para tener un mejor nivel en satisfacción.

Gómez et, al (11) enfatizan en la investigación de análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2022 en Ecuador; en el artículo de Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020, donde proponen analizar la gestión administrativa, el estudio fue transversal descriptivo, exploratorio de enfoque cuantitativo y cualitativo; emplearon técnicas de entrevistas y encuestas con el Serqval; llegando a resultados que el 26,7% están muy de acuerdo que el personal de enfermería realiza bien su trabajo; un 46,7% no está de acuerdo ni desacuerdo que lo atendieron a tiempo; finalmente concluyen que una aplicación adecuada gestión funcionaria es muy fundamental para ofrecer el servicio de calidad.

2.2. Bases teóricas - científicas

Gestión de los procesos

La gestión de los procesos son estructuraciones definidas, considerados como unas herramientas que nos sirven para organizar el flujo de atenciones en el trabajo, haciéndolo más eficiente y eficaz; adoptándose mismamente el requerimiento de los usuarios de las atenciones de la salud; todo proceso se divide en tres los estratégicos, misionales y los de apoyo, (12)

El D.S. N° 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aplicado en las atenciones de la salud (13), de otra manera también se conceptúa el implementar la gestión por procesos y así, promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar los resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios de salud orientados a los usuarios de los servicios de salud (13)

La gestión por procesos ante una gestión siempre debe de estar actualizándose así se asegurará que los bienes y servicios se encuentren a

disposición al momento de brindar atención en los servicios requeridos por los usuarios.

La gestión de los procesos, es considerado como los ocho principios de la gestión de la calidad y satisfacción del usuario; es basada en el conocimiento de los procesos de acuerdo al flujograma desde la perspectiva de ingreso y de egreso, las que finalmente nos darán los resultados como los procesos eficientes son los indicados a satisfacer las necesidades de los usuarios, (14)

Los Procesos

Se le denomina a la serie de actividades que tiene el fin de la producción de un valor; estas actividades se realizan o se cumplen cuando lo requiere obtener un resultado, y al conjunto de estos procesos se le denomina sistema, (12)

Los tipos de procesos

Son tres los procesos dentro de toda organización y los que se ubican en el mapa de procesos:

- 1. Procesos Estratégicos.** - son los que verifican las políticas, las estrategias, los objetivos y las metas de la organización en las atenciones. Además, son los procesos que se relacionan con la determinación de las políticas, objetivos, estrategias y las metas de las entidades, y finalmente son las que aseguran su cumplimiento.
- 2. Procesos Operativos o Misionales.** - Estos son los procesos de producción de los bienes y los servicios que se brindan al usuario; este proceso es el que da el valor agregado en el fin de la atención. Igualmente, se les denominan estos procesos de producción los que le dan la cadena de valor también, se les denomina procesos de realización, clave, (12)
- 3. Procesos de Apoyo o Soporte.** – son los procesos que se realizan las actividades de apoyo necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o los procesos misionales.

Los procesos Misionales en el campo de la salud

Los procesos que pertenecen al ámbito de la salud, se deben de considerar las funciones que son destinadas al sector y la vinculación con cada uno de los procesos, las cuales serán identificados las funciones que correspondan a los procesos operativos o misionales, dentro de las cuales se encuentran a: (12)

- Mejoramiento de la situación de salud/protección y promoción de la salud
- La formulación y aplicación del marco legal normativo
- El diseño y la implementación del modelo ideal de la atención de salud.

La relación de los procesos misionales con los productos y los objetivos en el sector de salud:

- **La formulación y la aplicación del marco legal y normativo:** Todo proceso deberá de estar normado dentro del marco legal del sector de la salud, (12)
- **El mejoramiento de la situación del sistema de salud y la protección y la promoción de la salud:** Estará enmarcado dentro de las expectativas de la población referidos a salud, donde todos tienen los mismos derechos.
- **El diseño y la implementación del modelo de la atención de la salud:** Deberá de estar vinculado con temas netamente de salud para el aseguramiento universal y al derecho que le corresponde a cada persona a ser atendido con un servicio de salud eficiente, equitativa y de calidad,
- **El fortalecimiento de la FESP:** (Funciones esenciales de la salud pública), a nivel regional y nacional; donde se deberá de controlar e investigar los riesgos, para promocionar la salud, donde los ciudadanos participen, dentro de las políticas y la planificación o institucional, (12).

Calidad

Son las particularidades acerca de un buen servicio, la cual se expresa en su base primordial del cual se brindará la satisfacción de un requerimiento y de la expectativa del usuario por el servicio, (15)

Calidad en servicios de la salud

Calidad, se define en la Real Academia Española (16) y la definición que nos brinda de este término, pues, según dicha entidad, la calidad se ve definida por ser un grupo de propiedades o características inherentes a cierto objeto, lo cual, permite que su valor sea juzgado.

Satisfacción

Según la Organización Mundial de la Salud (17) define a la satisfacción como una complacencia del usuario después de un servicio que ha recibido.

Igualmente, la satisfacción se define como la medida en que el estado de salud y la atención prestada tiene que cumplir con las expectativas que el paciente, usuario tuvieron.

La satisfacción denominada como aquella representación de la vivencia subjetiva la cual derivara del incumplimiento o cumplimiento de sus expectativas que el usuario tiene respecto de su atención.

Si una institución de salud desea incrementar su excelencia del servicio de atención que brinda no solo deberá enfocarse en la calidad emitida, sino en la satisfacción de sus usuarios pacientes (18).

Para evaluar la satisfacción de un usuario, consta de cuatro pilares fundamentales.

1. Factor intra subjetivo del usuario.
2. Factor intra subjetivo del proveedor.
3. El procedimiento que interrelaciona entre ambos (cliente-servidor).
4. Los contextos de la institución.

La Satisfacción del usuario.

Se denominan a aquellas consecuencias que demostrarían los beneficiarios, para tener una buena asistencia de salud de calidad. La satisfacción del usuario paciente va a intuir en la conducta donde se quiere llegar a brindar un buen servicio, (19).

La satisfacción del usuario va a influir en los siguientes aspectos: (20)

- Modo que el usuario acceda a la atención
- Lugar a cuál concurre al centro de salud para ser atendido
- Modo de seguir instrucciones de profesional de salud.
- Modo que el usuario tome la decisión de retornar o no al centro de salud.
- Modo que el paciente confíe de tomar o no los servicios a los demás.

Niveles de Satisfacción:

- **Insatisfacción:** Nos refiere del paciente no queda satisfecho con el producto adquirido.
- **Satisfacción:** Es cuando la atención cumple con las expectativas del paciente.
- **Complacencia:** Es cuando el paciente recibe más de lo que esperaba, (21).

También, se considerará más niveles de calificación de la satisfacción, los cuales los miden en 5 niveles. Con una escala de Likert de 1,2,3,4,5

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Indistinto
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Cuestionario de evaluación

Escala de SERVQUAL

La escala de Servqual emplearemos para calcular el nivel de la calidad y de satisfacción de atención en odontológica.

SERVQUAL se define como el nivel que ya fue aprobada el nivel de satisfacción en los servicios, con un 0.89 en alfa de Cronbach. La ejecución es orientada entre expectativas y satisfacciones; siendo valoradas con encuestas que consciente de 22 ítems, divididos en cinco dimensiones los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, (22).

2.3. Definición de términos básicos

Procesos. - Es una serie de actividades los que tienen como fin la productividad de un valor.

Gestión de los procesos. – Son herramientas que sirve para modelar el flujo de trabajo haciéndolo eficiente y eficaz.

Proceso misional. – Se denomina la clave que tiene dentro de la cadena del valor de una institución de salud y su relación directa con el paciente que recibe atención.

Satisfacción. – Es la medida en que el estado de salud y la atención prestada tiene que cumplir con las expectativas que el paciente, usuario tuvieron.

Atención de salud. - Se denomina atención de la salud mediante un conjunto de procesos a través del cual se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un usuario, (23).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Si existe relación de la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Los procesos de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco es regular.
2. Es eficiente nivel de los procesos de gestión de los servicios de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.
3. El grado de satisfacción de los pacientes atendidos es satisfecho en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.
4. Hay relación de la gestión los procesos misionales de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente

Gestión de los procesos

Variable Dependiente

Satisfacción

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDIDA
VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión de los procesos	Gestión de procesos	Procesos estratégicos	Alto	Cuestionario Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 1 al 9	Entrevista	Cualitativa
		Procesos operacionales o Misionales	Regular	Cuestionario Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 10 al 14	Observación	
		Procesos de Apoyo o Soporte	Bajo	Cuestionario Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 15 al 23	Evaluación documental	Nominal
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción	Niveles de satisfacción	Completamente Insatisfecho	1	El cuestionario SERVQHOS	Entrevista	Cualitativa
		Satisfecho	2			
		Ni satisfecho ni insatisfecho	3		Observación	Nominal
		Insatisfecho	4		Evaluación documental	Ordinal
		Completamente Insatisfecho	5			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Fue una investigación de tipo básica, transversal (24)

3.2. Nivel de investigación

Fue una investigación descriptiva

3.3. Métodos de investigación

Se empleó un método inductivo deductivo (24)

3.4. Diseño de investigación

Se aplicó el diseño correlacional no experimental, observacional, transversal porque se estudió la variable satisfacción de los pacientes en un momento fijo, (24)

Siendo el diseño siguiente:

$$M \left\{ \begin{array}{l} O_x \\ r \\ O_y \end{array} \right.$$

DONDE:

M = Representa una muestra del estudio

Ox = Variable Dependiente

Oy = Variable Independiente

r = Probable relación entre las variables

3.5. Población y muestra

Población

Estuvo integrada por todos los pacientes que asistieron al Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco, entre los meses de enero hasta mayo de 2023, (24)

Muestra

Estuvo constituida por 186 pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023. Y 18 trabajadores del puesto de salud.

Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, por tener acceso a la muestra.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que son atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023.
- Pacientes que acepten responder el cuestionario de preguntas.
- Pacientes acepten ser parte del estudio y que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no sean atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023.
- Pacientes que no acepten responder el cuestionario de preguntas.
- Pacientes no acepten ser parte del estudio y que firmen el consentimiento informado.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

Para la recolección de la información se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo:

- a) Entrevista
- b) Observación
- c) Análisis documental.

Instrumentos

Para la cogida de la información se empleó:

- a) Cuestionario encuesta SERVQUAL
- b) Consentimiento informado.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección de instrumentos de investigación fue con criterios que ha elegido el investigador, (4)

La validación de los instrumentos identifica la objetividad, de las variables de investigación.

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos es cuando se aplica la recolección de datos y será confiable, (4)

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas empleadas fueron la evaluación de los instrumentos Servqual cuestionario de gestión por procesos. La exposición de los datos será de tipo semi concreto, mediante la presentación de diapositivas. La presentación de este tipo de datos fue de tipo tabular y gráfica estadística, (25)

3.9. Tratamiento estadístico

El plan de análisis conllevó la indicación de cómo serán evaluados los procedimientos utilizados en la investigación. Utilizamos: Tabulación y gráficas correspondientes. Por medio del software especializado para estadística de encuestas SPSS v26 (26).

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Todo trabajo tiene la orientación ética donde se sustenta con la Asociación Médica Mundial siendo promulgado la Declaración de Helsinki (27), aquí emplearemos el consentimiento informado, además, se guardará confidencialidad de los datos de los participantes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó desde el mes de enero a mayo de 2023, la adquisición de datos fue en un solo momento transversal, luego del muestreo no probabilístico de los pacientes del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023, se realizó el control de calidad de los mismos, para finalmente iniciar la tabulación y poder observar los resultados estadísticamente.

Se cumplió con los siguientes procedimientos:

1. Se inició con la presentación del proyecto de investigación la cual aprobado y aceptado por la escuela de Post grado de Facultad de Odontología.
2. Se ubicó la población objeto del estudio.
3. Se ubicó los instrumentos que se aplicaron a la muestra objetivo y posteriormente se determinó la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.
4. Se procedió a procesar los datos recopilados utilizando la estadística descriptiva.

5. Se analizaron los resultados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial, con ayuda del paquete estadístico SPSS, concluyendo con la discusión de los resultados y la determinación de las conclusiones y recomendaciones correspondientes.
6. Finalmente se redactó el informe final de investigación con la orientación del asesor para su presentación, sustentación y la defensa correspondiente en acto público.

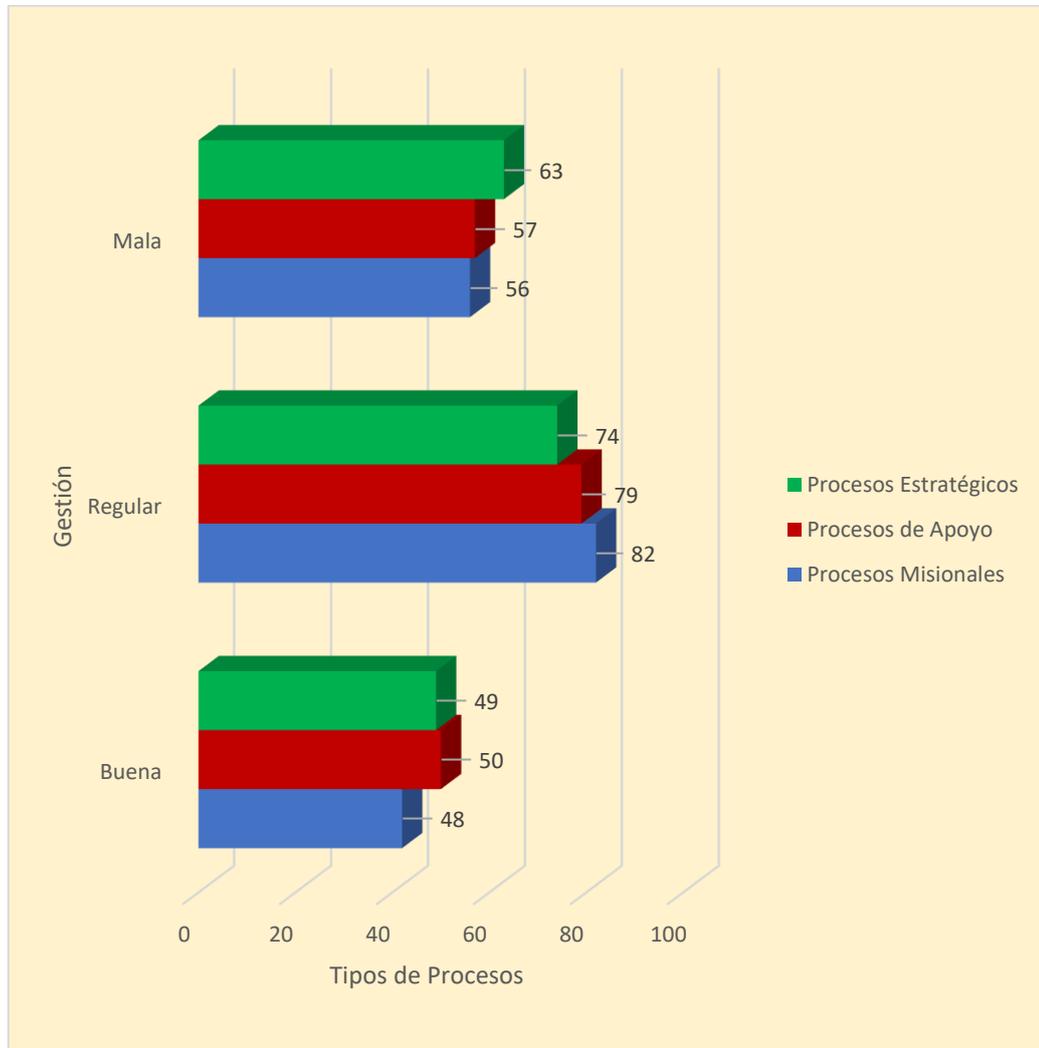
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. *Distribución de la gestión de los procesos de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023*

Tipo de Proceso	Gestión						Total	
	Buena		Regular		Mala			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Procesos Misionales	48	25.81	82	44.09	56	30.11	186	100
Procesos de Apoyo	50	26.28	79	42.47	57	30.65	186	100
Procesos Estratégicos	49	26.34	74	39.78	63	33.87	186	100

Fuente: *Ficha de recolección de datos*

Gráfico 1. *Distribución de la gestión de los procesos de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023*



Fuente: Tabla 1

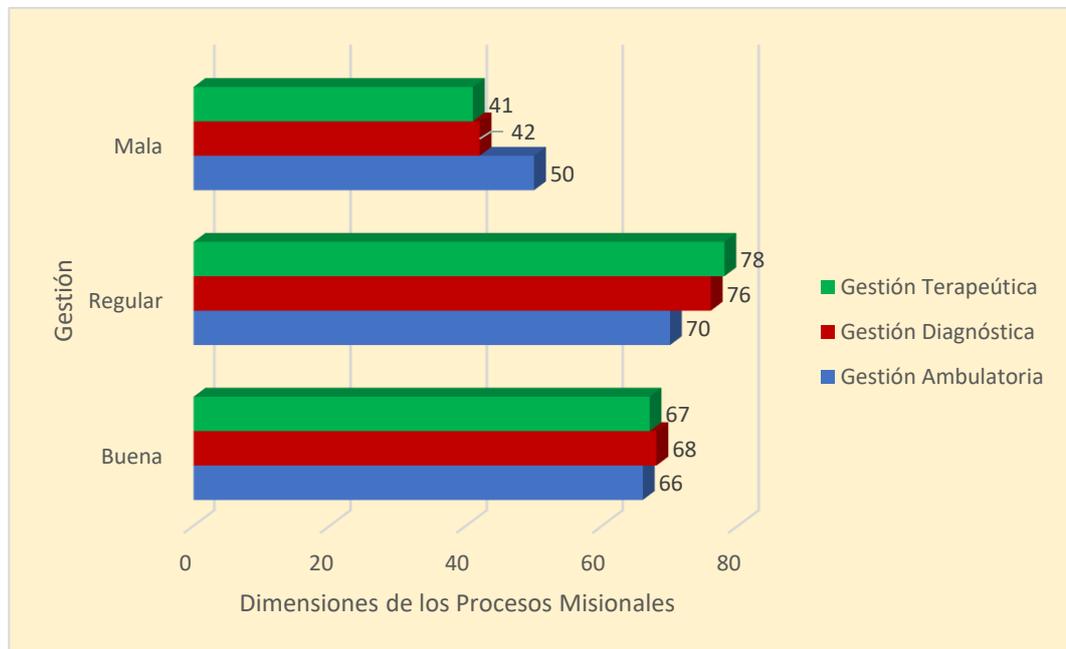
Comentario 01: En la tabla y gráfico 1, se muestra la distribución de la gestión de los procesos de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco, se observa que respecto a los procesos misionales el 44.09% (82) considera a la gestión regular, el 30.11% (56) mala y el 25.81% (48) buena; de los procesos de apoyo el 42.47% (79) considera que la gestión es regular, el 30.75% (57) es mala y el 26.28% (50) es buena; por último respecto a los procesos estratégicos el 39.78% (74) considera que la gestión es regular, el 33.87% (63) mala y el 26.34% (49) buena.

Tabla 2. Distribución de las dimensiones del proceso misional según la gestión de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023

Dimensión del Proceso Misional	Gestión						Total	
	Buena		Regular		Mala		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Gestión Ambulatoria	66	35.48	70	37.63	50	26.88	186	100
Gestión Diagnóstica	68	36.56	76	40.86	42	22.58	186	100
Gestión Terapéutica	67	36.02	78	41.94	41	22.04	186	100

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfico 2. Distribución de las dimensiones del proceso misional según la gestión de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 20



Fuente: Tabla 2

Comentario 02: En la tabla y gráfico 2, se muestra la distribución de las dimensiones del proceso misional según la gestión de atención de los pacientes

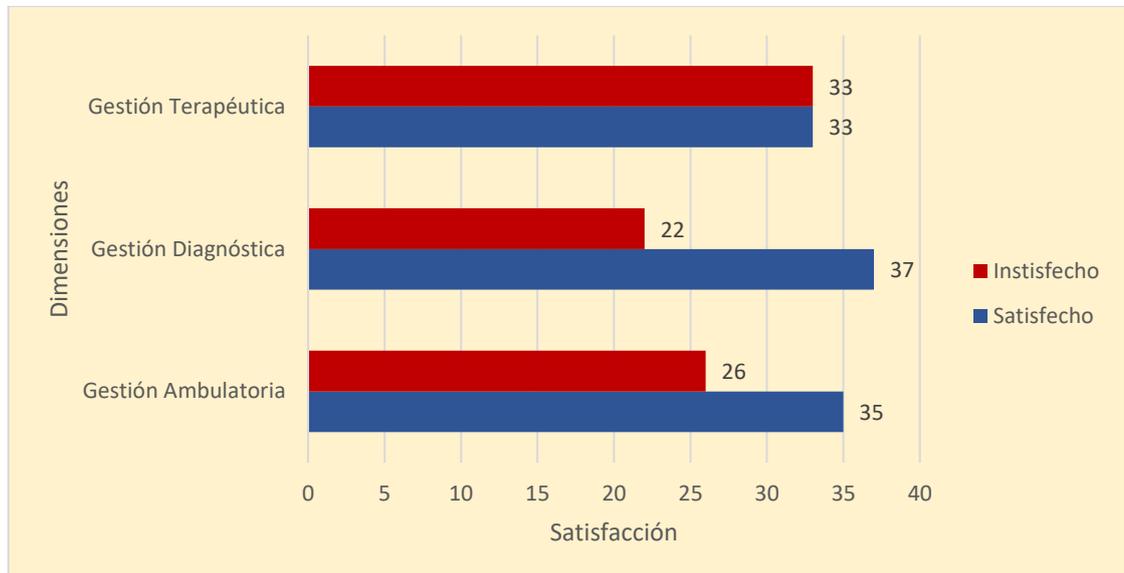
atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco, se observa que en la dimensión de la gestión ambulatoria el 37.63% (70) refiere una gestión regular, el 35.68% (66) una buena gestión y el 26.88% (50) una mala gestión; en la dimensión de gestión diagnóstica el 40.86% (76) refiere una gestión regular, el 36.56% (68) una buena gestión y el 22.58% (42) una mala gestión; por último en la dimensión gestión terapéutica el 41.94% (78) refiere una gestión regular , el 36.02% (67) una buena gestión y el 22.04% (41) una mala gestión.

Tabla 3. *Distribución del grado de satisfacción según dimensiones del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023*

Grado de Satisfacción	Dimensión del Proceso Misional						Total	
	Gestión Ambulatoria		Gestión Diagnóstica		Gestión Terapéutica			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	35	18.82	37	19.89	33	17.74	105	56.45
Insatisfecho	26	13.98	22	11.83	33	17.74	81	43.55
Total	61	32.80	59	31.72	66	35.48	186	100

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfico 3. Distribución del grado de satisfacción según dimensiones del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023



Fuente: Tabla 3

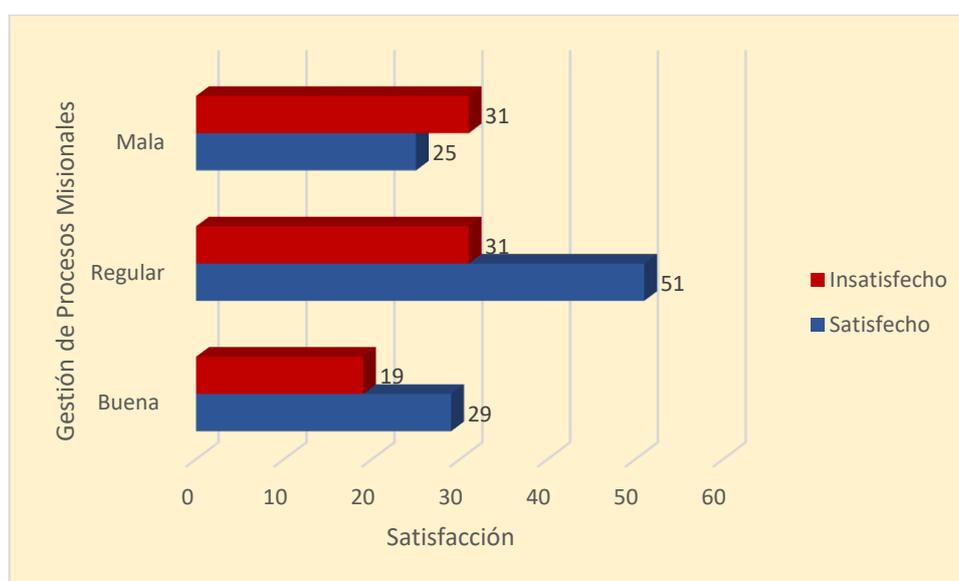
Comentario 03: En la tabla y gráfico 3, se muestra la distribución del grado de satisfacción según dimensiones del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco, se observa que el 56.45% (105) se encuentran satisfechos, de los cuales el 19.89% (37) refiere satisfacción en la gestión diagnóstica, el 18.82% (35) satisfacción en la gestión ambulatoria y el 17.74% (33) satisfacción en la gestión terapéutica; el 43.55% (81) se encuentran insatisfechos, de los cuales el 17.74% (33) refiere insatisfacción en la gestión terapéutica, el 13.98% (26) insatisfacción en la gestión ambulatoria y por último el 11.83% (22) insatisfacción en la gestión diagnóstica.

Tabla 4. Distribución de la gestión según grado de satisfacción del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023

Gestión del proceso misional	Grado de Satisfacción				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	29	15.59	19	10.22	48	25.81
Regular	51	27.42	31	16.67	82	49.09
Mala	25	13.44	31	16.67	56	30.11
Total	105	56.45	81	43.55	186	100

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfico 4. Distribución de la gestión según grado de satisfacción del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023



Fuente: Tabla 4

Comentario 04: En la tabla y gráfico 4, se muestra la distribución de la gestión según grado de satisfacción del proceso misional de atención de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco, se observa que del 49.09% (82) que considera una gestión regular, el 27.42% (51) se encuentra satisfecho y el 16.67% (31) insatisfecho; del 30.11% (56) que considera una gestión mala, el 16.67% (31) se encuentra insatisfecho y el 13.44% (25) satisfecho; por último del 25.81% (48) que considera una buena gestión, el 15.59% (29) se encuentra satisfecho y el 10.22% (19) insatisfecho.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 5. Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Gestión de	Procesos	,134	186	,000	,141	186	,000
Grado de	Satisfacción	,134	186	,000	,141	186	,000

Tabla 6. Prueba de correlación

				Gestión de Procesos	Grado de Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	de	Coeficiente de correlación	1,000	,145
			Sig. (bilateral)	.	,001
			N	186	186
	Grado de satisfacción	de	Coeficiente de correlación	,145	1,000
			Sig. (bilateral)	,001	.
			N	186	186

Comentario estadístico N° 01:

El p valor es de 0.001, que es menos al 0,05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el grado de

satisfacción se relaciona significativamente con la gestión de procesos misionales. El coeficiente rho de Spearman es de 0.145, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es muy bajo.

Conclusión estadística.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva muy baja entre la gestión de procesos misionales y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023.

4.4. Discusión de resultados

Delgado (5), presenta la tesis de la gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco – 2021; cuyo propósito presentado es verificar si existe la relación entre la gestión de los procesos y la atención de los pacientes; la metodología empleada fue cuantitativa, aplicada y no experimental; conto con un diseño correlacional, contó con una muestra de 100 participantes; empleó un cuestionario de la gestión de los procesos y el cuestionario a los pacientes para la recolección de los datos; Resultados obtenidos; demostró la relación de intensidad media entre la gestión por los procesos y la atención que se brinda a los usuarios ($R = 0.382$, $p = 0.000$, alfa 0.05). Demuestra la analogía de intensidad entre las dimensiones procesos estratégicos, también los procesos operativos, y los procesos de soporte ($R = 0.324$, 0.340 , 0.382 , $p = 0.000$, alfa = 0.05), halló la relación entre la dimensión expectativa y la dimensión del nivel de satisfacción con la gestión de procesos ($R = 0.418$, 0.418 $p = 0.000$, alfa 0.05). No Halló relación entre la dimensión de la percepción de servicios y gestión de procesos ($p > 0.05$). No Halló relación entre la dimensión de la percepción de servicios y gestión de procesos ($p > 0.05$). En el estudio se encontró relación directa muy baja entre la gestión de procesos misionales y la satisfacción del paciente $Sp = 0.145$

Meza (6) describe en su investigación de la gestión de los procesos misionales y de la calidad de atención de usuarios del centro de la excelencia en el hospital regional de Ica 2022; donde tiene como propósito fue determinar la relación asociarse la gestión de procesos misionales y calidad de atención en los usuarios de la mencionada institución, el método empleado es observacional correlacional, diseño transversal no experimental, además empleo encuestas para dar respuesta a cada variables de acuerdo a sus objetivos que planteo, su muestra fue de 81 pacientes; los resultados demuestra que el 51,9% observa que la gestión de los métodos misionales es regular; un 32.1% opino que es muy mala y un 16% menciono que es buena; igualmente en cuanto a la calidad de atención un 40.8% menciona que es regular; un 29.6% es mala y un 29.6% es buena; en tanto demuestra que existe correlación positiva de acuerdo al estadístico Rho Spearman que es igual a 0.268, entre la gestión de los procesos misionales y la calidad de atención. En la investigación, se encontró relación directa entre la gestión de procesos misionales y la satisfacción del paciente $Sp= 0.145$.

Muñoz (7) de la tesis de la misión por técnicas para mejorar la calidad de atención en la consulta externa, en Chiclayo, asumió el objetivo fundar las características de la misión por procesos y deducir la calidad de atención ofrecida al paciente externo, fue un estudio descriptivo, de enfoque mixto, conto con una muestra de 164 pacientes externos, aplico un Servqual validado, los pacientes mostraron un 65,01% insatisfacción en 5 dimensiones evaluadas, concluye que el hospital tiene la gestión débil en la gestión de sus procesos y que la calidad en la atención es deficiente. En el estudio se encontró que la gestión del proceso misional es regular con 49.09% (82) y el 56.45% (105) están satisfechos.

Manay & Paredes (8) mencionan en la investigación de la gestión de procesos para una optimización de atenciones médicas del Centro médico

Guerrero Salud S.A.C., en Pimentel Perú; presentaron el objetivo de examinar la optimización de las citas médicas en el centro médico Guerrero Salud para mejorar los procesos de registros de citas médicas, es una investigación de tipo descriptiva, propositiva no experimental; conto con una muestra de 168 pacientes; donde se les propuso una encuesta de las cuales se interrogo sobre el nivel de percepción con respecto a las atenciones en el centro de salud, donde se obtiene un 90.7% de nivel medio en la optimización de sus procesos de atención y un 6.8% como un nivel bajo, donde se puede explicar que este centro médico deberá de mejorar y optimizar los procesos en las citas para una mejor atención de sus pacientes. En el estudio la gestión del proceso misional es regular con 49.09% (82).

Conde (9) menciona en su tesis de La Gestión por los procesos del personal que labora asistencialmente y la calidad de atención hacia el asegurado del Centro de atención primaria nivel II Oscar Fernández Dávila del Distrito de Tacna 2017, siendo su objetivo determinar cómo se relaciona sus variables de gestión por procesos de la calidad de atención; fue una investigación pura, no experimental de nivel relacional, conto con una muestra de 385 asegurados encuestados; trabajo con las dimensiones las tres procesos estratégicos, operativos y procesos de apoyo, utilizo un cuestionario con 24 interrogantes en dimensiones, los resultados con un análisis estadístico un 48,4% definen que la gestión de los procesos es regular en la atención, el 47,7% mencionan que la calidad de atención es regular; y concluye que existe relación significativa entre sus variables de estudio y además esta relación es de un 0,791 evaluada como alta.

Cárdenas (10) informa el Diseño de la gestión por sus procesos en el sector la salud para mejorar la satisfacción de los pacientes Caso: Centro de atención primaria II Chilca Essalud; donde tiene el propósito de implementar el diseño para la optimización del sistema de los procesos de atención; finalmente

concluye que es clave del proceso en la atención de urgencias con la encuesta de un 15% satisfacción del paciente; en tanto con el inventario del cuestionario y del mapa de procesos estratégicos , procesos operativos y procesos de apoyo se tiene los resultados identificados que se debería de reducir los tiempos de cada proceso sin restringir, además se deberá de efectivizar la atención al paciente para tener un mejor nivel en satisfacción. En el estudio se encontró relación directa, muy baja entre la gestión del proceso misional y la satisfacción del paciente $Sp= 0.145$.

Cárdenas (10) informa el Diseño de la gestión por sus procesos en el sector la salud para mejorar la satisfacción de los pacientes Caso: Centro de atención primaria Il Chilca Essalud; donde tiene el propósito de implementar el diseño para la optimización del sistema de los procesos de atención; finalmente concluye que es clave del proceso en la atención de urgencias con la encuesta de un 15% satisfacción del paciente; en tanto con el inventario del cuestionario y del mapa de procesos estratégicos , procesos operativos y procesos de apoyo se tiene los resultados identificados que se debería de reducir los tiempos de cada proceso sin restringir, además se deberá de efectivizar la atención al paciente para tener un mejor nivel en satisfacción. En el estudio se encontró relación directa, muy baja entre la gestión del proceso misional y la satisfacción del paciente $Sp= 0.145$.

CONCLUSIONES

Después de recogido y analizado los datos, el estudio arriba a las siguientes conclusiones:

- 1) El diagnóstico de la situación de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos presentan una gestión regular con 44.09% (82), 42.47% (79) y 39.78% (74) respectivamente.
- 2) Del análisis de los procesos misionales se encuentran tres dimensiones la gestión ambulatoria, gestión diagnóstica y gestión terapéutica con una gestión regular con 37.63% (70), 40.86% (76) y 41.94% (78) respectivamente.
- 3) El grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud es de un 56.45% (105) donde se encuentran satisfechos.
- 4) En cuanto a relacionar la gestión de los procesos misionales el grado de satisfacción se relaciona significativamente con la gestión de procesos misionales ($p=0.001<0.05$); con una relación directa muy baja $Sp= 0.145$.

RECOMENDACIONES

- 1)** Recomendamos a la Escuela de Posgrado de la Universidad brindar más apoyo a la investigación en Salud.
- 2)** Recomendar a los tesisistas desarrollar más trabajos de enfoque en la gestión.
- 3)** Se recomienda a los centros de salud, hospitales y clínicas particulares, realizar acciones para medir la satisfacción del paciente.
- 4)** Recomendamos que se incluyan estudios longitudinales para estudiar la satisfacción del paciente frente a intervenciones en gestión por procesos de diferentes centros de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Robles L, Díaz P. Aplicando la gestión por procesos en el sector de salud del Perú. Lima; 2017.
2. OMS. Los hospitales seguros salvan vidas y prestan asistencia tras las catastrofés WHO. World Health Organization. [Online].; 2021 [cited 2021 abril 30. Available from: https://www.who.int/features/2008/safe_hospitals/es/.
3. Alvarado, J. M. Propuesta de plan de mejora de la gestión por procesos en las trabajadoras sociales del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis Doctoral. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2021.
4. Marroquin R. Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle , Escuela de Posgrado; 2000.
5. Delgado R. Alis N. Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco - 2021. Tesis. Trujillo: Universidda César Vallejo, Escuela de Posgrado ; 2022.
6. Meza A, Marjory. Gestión de procesos misionales y calidad de atención en los usuarios del Centro de excelencia del Hospital FRegional de Ica 2022. 92. Lima: Universidad Norbert Wiener, Escuela de Posgrado; 2022.
7. Muñoz Asenjo Juana J. Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa. Tesis. Chiclayo Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2019.
8. Manay T, Paredes D. Gestión de procesos para la optimización de citas médicas en el Centro médico Guerrero Salud S.A.C. Tesis. Pimentel Perú: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales.
9. Conde V. Isamar. La Gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del Centro de atención primaria II Oscar Fernandez

- Dávila del Distrito de Tacna 2017. Tesis. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna, Facultad de Ciencias jurídicas y empresariales; 2019.
10. Cárdenas Quispe Janeth. Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes Caso: Centro de atención primaria II Chilca Essalud. Tesis. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ingeniería de Sistemas; 2015.
 11. Gómez et, al. Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. 2022 Julio; 3(5).
 12. OMS. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad, WHO. World Health Organization. [Online].; 2021 [cited 2021 mayo 2. Available from: <http://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>.
 13. Presidencia del Consejo de Ministros. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima: PCM; 2013.
 14. PCM. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LAGESTI%>. [Online].; 2016.
 15. ESAM. Los diferentes conceptos de calidad en salud | Salud | Apuntes empresariales. [Online]. [cited 2020 agosto 17. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-decalidad-en-salud/>.
 16. Real Academia ESpañola. Diccionario de lengua española. [Online].; 2021. Available from: [Available from: https://dle.rae.es/calidad](https://dle.rae.es/calidad).

17. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2021 [cited 2021 enero 15. Available from: [Available from: https://www.who.int/topics/oral_health/es/](https://www.who.int/topics/oral_health/es/).
18. Pérez C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción. Revista Cubana Salud Pública. 2008.
19. Thompsom I. La Satisfacción del Cliente. ; 2005.
20. Rojas. Satisfacción del usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría. Lambayeque;; 2004.
21. Zelada AE. Satisfaccion del paciente con la Atencion Odontologica en la Clinica Estomatologica de la Universidad Nacional De Trujillo. Trujillo;; 2013.
22. López. Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario externo del consultorio del servicio de Nefrología del Instituto Nacional de. Lima;; 2015.
23. Tobar Federico. La atención de la salud. OMS. 2017 julio; 3.
24. Hernandez. Metodología de la Investigacion Mexico: Mc Graw Hill; 2018.
25. Calatayud J & Martin G. Principios de Investigación Odontológica Madrid España: Pues SL;; 2003.; 2003.
26. Dawson. Bioestadística Médica México: El Manual moderno; 2005.
27. Mazini. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta Bioética. 2000; 1(2).
28. Aranaz et,al. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Investigacion financiada Merced a una beca FIS. ref.97/1091. ; 2015.
29. Fuentesrivera. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé en el año 2017. Huacho;; 2019.

30. Pedrosa et,al. Content Validity Evidences: Theoetical Advances and Estimation
Methods. Acción Psicológica. 2013; 10(2): p. 3-18.

31. Olano A. Influencia de las estrategias metodologicas: Biblioteca Nueva; 2003.

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N° 01

Cuestionario de gestión por procesos

Evaluación de la Gestión de los Procesos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco

INSTRUCCIONES: La serie de interrogantes que se plantea continuación la cual presenta una escala del 1 al 5, esto de acuerdo a la evaluación de la Gestión de los Procesos nivel de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X

	DIMENSION I: PROCESOS ESTRATEGICOS	1	2	3	4	5
I.	OBJETIVOS Y/O METAS					
1	El organigrama ha sido definido e implantado correctamente en el Puesto de Salud					
2	Se ha desarrollado y comunicado eficientemente la Misión, Visión y Valores.					
3	Conozco y entiendo los Objetivos y Metas de la Institución.					
4	Se cumplen de manera eficaz los objetivos de la Institución.					
II.	ESTRATEGIAS					
5	Las estrategias y planes de la Institución son comunicados adecuadamente.					
6	Se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.					
7	Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la Institución.					
8	Los procesos en la atención al asegurado generan valor a la Institución.					
9	La Institución debería plantear el mejoramiento del proceso de atención como estrategia.					
	DIMENSION II: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES					
III.	CALIDAD DE SERVICIO					
10	Existen manuales donde se especifican cómo desarrollar los procesos de atención al asegurado.					
11	La información de la Institución es accesible, segura y precisa.					
12	La Institución atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los asegurados de forma oportuna y eficaz.					
13	Se realizan periódicamente encuestas a los asegurados sobre su satisfacción con la atención brindada.					
14	Mi trabajo está enfocado en la satisfacción del asegurado.					
	DIMENSION III: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE					
IV.	RECURSOS HUMANOS					
15	La Institución colabora con mi desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes.					
16	Se incentiva el trabajo de equipo para el desarrollo de competencias y capacidades.					
17	Se motiva de forma adecuada a todo el personal para conseguir los objetivos institucionales.					
18	Considero que se debería reconocer los esfuerzos y logros del personal.					

19	La Institución debe desarrollar mejoras en sus canales de comunicación.						
V.	INFRAESTRUCTURA						
20	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.						
21	Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones.						
22	La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención al asegurado.						
23	El stock de medicinas y materiales es el adecuado.						

Fuente: Tomado de Conde (9)

Categorización de la variable Gestión de Procesos:

1. Nivel alto de 35 a 47 puntos
2. Nivel regular de 22 a 34 puntos
3. Nivel bajo de 9 a 21 puntos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N° 02

Cuestionario encuesta

Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023

INSTRUCCIONES: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión.

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
		Completamente insatisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
1	La atención en el Puesto de Salud de LLicua se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario					
2	El registro de datos de información se realizó sin errores en admisión					
3	El tiempo de espera desde que llega al Puesto de Salud de LLicua hasta que lo atienden es el adecuado					
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.					
5	El servicio le brinda una atención confiable y segura.					
6	La consulta con el Puesto de Salud de LLicua se realiza en el horario programado					
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención.					
8	Cuenta con la calidad de atención de los profesionales en el Puesto de Salud de LLicua					
9	Los servicios que cuenta el Puesto de Salud de LLicua le ayuda a resolver sus problemas.					
10	Los servicios cuentan con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención.					
11	Le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.					
12	Se siente con satisfacción global de los servicios del Puesto de Salud de LLicua					

13	El Puesto de Salud de LLicua cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios a cada uno de sus servicios.					
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera del Puesto de Salud de LLicua					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Conde, Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, (9) (28) (29) modificado y adaptado por la actual investigadora.

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N° 03

CONSENTIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN

N° Paciente: _____

El que suscribe _____ está de acuerdo en participar en el estudio para evaluar la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023. Así mismo estoy de acuerdo con la participación de las encuestas. Para dar este consentimiento he recibido una amplia explicación de la.

Dra. _____ Quien me ha informado que:

Si puedo ser parte de la encuesta en la entrevista.

Doy mi consentimiento con participar en el estudio es absolutamente voluntario y el hecho de no aceptar no tendría consecuencias en mis relaciones con los profesionales del Puesto de Salud de Llicua Amarilis, que me atienden, donde tendré el mismo derecho a recibir el máximo de posibilidades de atención.

En cualquier momento puedo retirarme del estudio, sin que sea necesario explicar las causas.

Y para que así conste y por mi libre voluntad, firmo el presente consentimiento, junto con la profesional que me ha dado las explicaciones pertinentes, a los ____ días de mes de _____ del _____

Nombre del Paciente: _____ Firma: _____

Nombre del Profesional: _____ Firma: _____

Procedimiento de validez y confiabilidad

Validez:

Es considerado el juicio de expertos (30) a la evaluación de profesionales, la cual emiten los expertos en la materia, y validan el instrumento de la investigación.

Ficha de validación de instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	MARIS CARHUAGUIRA HOUISA
Grado Académico	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA. TÍTULO GRADUADO EN S.O.D.
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario
Autor del instrumento	Bach: Ruth Miriam RAMOS HUAMAN
Título de la Investigación	La Gestión de los procesos de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 91%						

Referencia: Olano (31) adaptado por la investigadora.

III. Promedio de Valoración: 91 % (EXCELENTE)

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Pasco enero de 2023


 Firma del experto

Ficha de validación de instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	Meza Orihuela, Jackeline Lizet
Grado Académico	Maestra en Salud Pública y Comunitaria
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario
Autor del instrumento	Bach: Ruth Miriam RAMOS HUAMAN
Título de la Investigación	La Gestión de los procesos de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				Y	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN 90 %						

Referencia: Olano (31) adaptado por la investigadora.

III. Promedio de Valoración: 90 % (Excelente)

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Pasco enero de 2023



 Firma del experto

Ficha de validación de instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	BALCAZAR CONTRA JUSTO NIÑO
Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN TEATRO EN ESTOMATOLOGÍA
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario
Autor del instrumento	Bach: Ruth Miriam RAMOS HUAMAN
Título de la Investigación	La Gestión de los procesos de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de Llicua Amarilis Huánuco 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 88%						

Referencia: Olano (31) adaptado por la investigadora.

III. Promedio de Valoración: 88% (EXCELENTE)

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Pasco enero de 2023



Firma del experto

Confiabilidad:

El instrumento se somete a un prueba piloto de la muestra considerándose a un 10% del total de la muestra, donde se aplica un estadístico de confiabilidad del Alfa de Cronbach (4) siendo el resultado de 0,744 de fiabilidad para poder aplicar el instrumento.

Alfa de Cronbach

Escala: Evaluar la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLICUA Amarilis Huánuco 2023

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
	30		100,0	
	Excluido ^a	0		,0
Total	30		100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,744	19

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Columns:** A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z, AA, AB, AC, AD, AE.
- Rows:** 1 to 23, each containing a statement and its corresponding scores for items p1 through p19.
- Content:** The statements are related to health management processes, such as "El programa ha sido diseñado e implementado correctamente en el Puesto de Salud", "Se ha desarrollado y comunicado adecuadamente la Planificación y Valores", etc.
- Interface:** The top part of the image shows the Excel ribbon with tabs for "Inicio", "Insertar", "Referencias", "Enviar", "Formato de celdas", "Formato de tabla", "Estilos de celdas", "Celdas", and "Edición".

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo es la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023?	Evaluar la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023	Si existe relación de la gestión de los procesos misionales de atención de salud en relación al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco 2023
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas

<p>1. ¿Cuál es la situación actual de los procesos de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de los procesos de gestión de los servicios de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?</p> <p>3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?</p> <p>4. ¿Habrá relación de la gestión de los procesos misionales de atención y el</p>	<p>1. Diagnosticar la situación actual de los procesos de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco</p> <p>2. Analizar el nivel de los procesos de gestión de los servicios de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco</p> <p>3. Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco</p> <p>4. Relacionar la gestión de los procesos misionales de atención y el grado de satisfacción de</p>	<p>1. Los procesos de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco es regular</p> <p>2. Es eficiente nivel de los procesos de gestión de los servicios de atención del Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco</p> <p>3. El grado de satisfacción de los pacientes atendidos es satisfecho en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco</p> <p>4. Hay relación de la gestión de los procesos misionales de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.</p>
---	--	---

<p>grado de satisfacción los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco?</p>	<p>los pacientes atendidos en el Puesto de Salud de LLicua Amarilis Huánuco.</p>	
--	--	--

FOTOGRAFIAS DE EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN



