



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema de gestión de la calidad para la mejora de los  
procesos de atención en consultorios externos del hospital  
San Javier de Bellavista.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORES:**

Br. Katherine Melissa Cano Bonilla

Br. Yesenia Rubí Romero Castillo

**ASESORA:**

Dra. María Elena Cotrina Cabrera

**SECCIÓN**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en la salud

CHICLAYO – PERÚ

2018

## DICTAMEN DE SUSTENACIÓN

 **ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*Sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del Hospital San Juan de Bellavista*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA)

*Dr. Katerine Alejandra Bano Bonilla*

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*Aprobar por unanimidad*

RECOMIENDA:

Pimental *17* de *07* de 20*18*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Graciela Panto Merino*

SECRETARIO: *Maria del Pilar Lickowant de Ordoñez*

VOCAL: *Maria Elena Patricia Balboa*

Carretera Pimental km 3.5 / Chiclayo - Lambayeque - Perú / Tel. 071-480210





**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*Sistema de gestión de la calidad para la mejora de los  
procesos de atención en consultorios externos del Hospital  
San Javier de Bellavista*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

*Dr. Jesenia Rubi Romero Botello*

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*Aprobar por unanimidad*

RECOMIENDA:

Pimentel, *11* de *08* de 20*18*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Gracela Panta Morino*

SECRETARIO: *María del Pilar Balamante de Ordóñez*

VOCAL: *María Elena Botina Babera*

## **DEDICATORIA**

La dedico esta tesis principalmente a mi mamá Alicia Castillo López por ser siempre mi apoyo incondicional, la fuerza de empuje que siempre necesito y poder culminar el presente trabajo.

Dedico así mismo a mis hijos Sebastián, Gonzalo y Renato por siempre ser mi inspiración y darme palabras de aliento para continuar superándome

Agradezco a mi colega, compañera y amiga de tesis Katherine Melisa Cano Bonilla por su paciencia, apoyo brindado en las etapas más difíciles de la ejecución del presente proyecto

**Yesenia Rubí Romero Castillo**

Esta tesis está a mis padres Audias Cano Vega y Marcela Bonilla Paz por ser eje central en mi vida y la razón de todos mis proyectos de vida; por impartir en mí valores de fortaleza, confianza, amor y proporcionar todo el apoyo necesario para la culminación de este nuevo objetivo.

A mis hermanos Henry, Edwin y Cesar Cano Bonilla por su apoyo incondicional, por su comprensión, por ser ejemplo de perseverancia y alentarme a no desfallecer durante el tiempo de mi formación.

A mis tías Rosa, Blanca, Jacinta, Elsa, por el apoyo e incentivo recibido, a Dina Salazar (Q.E.P.D) y Manonga Paz (Q.E.P.D) por ser mi luz y guía desde el cielo.

**Katherine Melissa Cano Bonilla**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos salud plena, por permitirnos crecer cada día como personas y profesionales, por brindarnos la fortaleza necesaria para afrontar la adversidad y poder desarrollar nuestras actividades diarias logrando finalizar este proyecto de investigación con muchas experiencias ganadas.

Agradecemos a nuestros padres y demás familiares por cada frase y acción en mejora de la realización y cumplimiento de mi meta trazada.

A nuestros docentes de la promoción 2017 – I de la Universidad Cesar Vallejo, que durante el desarrollo de cada clase nos brindaron la oportunidad de ahondar los conocimientos que ayudaron a fortalecer el desarrollo de nuestras actividades y, quienes se interesaron desinteresadamente por guiar cada clase de post grado; además, por sostener esa motivación a desarrollar y ejecutar nuestra tesis casi nada difundida en la Administración Pública.

A la Dra María Elena Cotrina Cabrera, nuestra asesora de tesis el mismo que con su entrega, paciencia, experticia y persistencia ha sabido guiar a cada uno de nosotros para culminar nuestra tesis.

**Katherine Melissa Cano Bonilla**

**Yesenia Rubí Romero Castillo**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherine Melissa Cano Bonilla, egresada del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°72478188

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autora de la tesis titulada "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA".

1. La misma que presento para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pueda ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se

DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA

CONFIRMACIÓN DE AUTENTICIDAD  
SOBRE EL DOCUMENTO DE ESTE VALLEJO N° 10419  
LA LEY DEL NOTARIO DECELESTRO N° 10419



deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo S.A.C, Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procesamiento Administrativo General.

Chiclayo, Julio de 2018

Katherine Melissa Cano Bonilla



DNI: 72478188

DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA

CONSTANCIA: EL NOTARIO NO PUEDE RESPONSABILIDAD  
SOBRE EL GOBIERNO Y ESTOS DOCUMENTOS...  
LA LEY DEL NOTARIADO (DISEÑADA POR LA LEY 14981  
VALLEJO)

CERTIFICO: QUE LA (S) PRESENTE (S) FIRMA (S) CORRESPONDEN  
A: KATHERINE MELISSA CANO  
BONILLA  
IDENTIFICADO (S) CON : DNI 72478188  
CHICLAYO, 01 AGO 2018

Abogado-Notario de Chiclayo





### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yesenia Rubí Romero Castillo, egresada del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°40903478

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autora de la tesis titulada "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA".

1. La misma que presento para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.
  2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
  3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pueda ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se



deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo S.A.C, Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procesamiento Administrativo General.

Chiclayo, Julio de 2018



Yesenia Rubi Romero Castillo

DNI:40903478

CERTIFICO: LA AUTENTICIDAD DE LA FIRMA DE  
Yesenia Rubi Romero Castillo  
D.N.I. N° 40903478 LA QUE LOCALIZO  
CHICLAYO, 11 AGO 2018

  
DORA FERNANDEZ  
NOTARIO ABOGADO  
C.N.L. 18  
ELIAS AGUIRRE N° 961 CHICLAYO  
TELEFAX 233412  
www.dorafernandez18@hotmail.com

## **PRESENTACIÓN**

Distinguidos miembros del Jurado Evaluador:

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a su disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora de los procesos de Atención en Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista”.

El cual luego de ser de ser revisado en toda su estructura se proceda a emitir el informe correspondiente con las observaciones y/o sugerencias para subsanarlo y continuar con los trámites que nos permita obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, y poder optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada merezca su aprobación.

## ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vi
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vii
PRESENTACIÓN .....	xi
ÍNDICE.....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	17
1.1 Realidad problemática .....	18
1.2 Trabajos previos.....	20
1.2.1 Internacionales.....	20
1.2.2 Nacional.....	21
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.1 Sistema de gestión de la calidad en salud.....	23
1.3.2 Dimensiones de la calidad .....	25
1.3.3 Paradigmas de la calidad .....	26
1.3.4 Componentes del sistema de gestión de la calidad.....	28
1.3.5 Políticas de Calidad .....	29
1.4 Formulación Del Problema.....	30
1.5 Justificación Del Estudio .....	30
1.6 Hipótesis .....	31
1.7 Objetivos.....	31
1.7.1 Objetivo general .....	31
1.7.2 Objetivos específicos.....	31

II.	MÉTODO .....	33
2.1	Diseño de la investigación .....	33
2.2	Variable, operacionalización .....	33
2.3	Población y muestra.....	34
2.4	Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5	Método De Análisis De Datos .....	37
2.6	Aspectos Éticos.....	37
III.	RESULTADOS .....	38
IV.	DISCUSIÓN.....	47
V.	CONCLUSIONES.....	49
VI.	RECOMENDACIONES .....	50
VII.	PROPUESTA .....	50
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
IX.	ANEXOS.....	58
9.1	Anexo N°1: Encuesta según servicio de atención, nivel y categoría.....	58
9.2	Anexo N°2: Ficha técnica.....	61
9.3	Anexo N°3: Autorización de Publicación de Tesis.....	62
9.4	Anexo N°4: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	64
9.5	Anexo N°5: Reporte de Turnitin.....	65
9.6	Anexo N°6: Autorización de la versión final del trabajo de investigación. ....	66



## RESUMEN

La presente investigación denominada “Sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital San Javier de Bellavista, cuyo objetivo fue Proponer un Sistema De Gestión De La Calidad Para La Mejora De Los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista, fue una investigación de tipo proyectiva. Para la obtención de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta SERVQUAL Modificada, una escala multidimensional, la cual mide en base a dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el aplicativo Excel Obtenido de la Guía técnica para la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud del ministerio de salud; obteniendo los siguientes datos del total de usuarios encuestados que asistieron al servicio de consulta externa se evidenció que el 59,4% de los usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio recibido, por otro lado, un 40.6% de los usuarios se encuentran satisfechos. La dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción se encuentra la referente a Aspectos tangibles con un 81.55% de insatisfacción y solo un 18.5 se encuentra satisfecho.

Palabras clave: Gestión de la Calidad, Atención de Calidad, Procesos de atención, Satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The present research called "Quality management system for the improvement of the care processes in outpatient clinics of the San Javier de Bellavista hospital, whose objective was to propose a Quality Management System for the Improvement of Attention Processes in Clinics External Hospital San Javier de Bellavista, It was a projective type investigation. In order to obtain data it was carried out through the application of a modified SERVQUAL survey, a multidimensional scale, which measures based on dimensions: reliability, response capacity, security, empathy and tangible aspects.

For the processing of the data, the Excel application obtained from the Technical Guide for external user satisfaction in health facilities of the Ministry of Health was used; Obtaining the following data from the total number of users surveyed who attended the external consultation service, it was evident that 59.4% of users are dissatisfied with the service received, on the other hand, 40.6% of users are satisfied. The dimension with the highest percentage of dissatisfaction is the one referring to Tangible Aspects with 81.55% dissatisfaction and only 18.5 is satisfied.

**Key Words:** Quality Management, Quality Attention, Attention Processes, User Satisfaction

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

## **I. INTRODUCCIÓN**

La calidad de los servicios otorgados en el sector salud viene siendo sin duda una prioridad en la gestión cuyo objetivo es remodelar y potenciar las habilidades de las diferentes instituciones prestadoras, puesto que el eje central es propiciar una mejor calidad de atención como un derecho inherente del ser humano. En la actualidad se vienen desarrollando muchas estrategias en favor de brindar una atención de calidad a pesar de las diferentes limitaciones que tiene nuestro sistema de salud, sin embargo, al mismo tiempo se han obtenidos éxito en algunas intervenciones entre ellas tenemos los círculos de calidad, la implementación de los procesos de autoevaluación para la acreditación y auditoría de los diferentes establecimientos, del mismo modo la aplicación de diferentes indicadores como fuente de base para la implementación de proyectos de mejora en las diferentes instituciones que responden a una atención de salud.

Una de las organizaciones que se encuentran inherente en el alcance del sistema son los hospitales, establecimientos que encajan en el segundo, tercero nivel de atención y cuyo servicio que brindan se diferencia de los de primer nivel por la complejidad de su procedimientos, equipamiento y capacidad resolutive. Es por ello que uno de los objetivos principales de la gestión hospitalaria es mejorar la calidad de prestaciones que se brindan

en todas las instituciones esto basado en evidencias fundamentadas en un marco normativo que van siendo actualizadas en base al crecimiento y desarrollo ético tecnológico; a esto se suma que la participación del usuario se ha incrementado debido al empoderamiento y conocimiento que este ha obtenido pasando de ser un usuario pasivo a un usuario activo. Esta gestión hospitalaria se realiza para obtener brechas de los servicios, partiendo de desde el punto de vista del usuario externo en la medición del servicio que recibe y al cual aspira recibir, y así implementar estrategias de mejora.

Dichos establecimientos tienen un respaldo técnico en los cuales establecen ejes centrales para realizar acciones en favor de la calidad; nos referimos al Documento técnico “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD” aprobado mediante RM 519 – 2006/ MINSA; el cual establece intervenciones específicas a implementar con la finalidad de mejorar los diferentes procesos y con ello obtener mejores resultados; este documento establece ejes de acción como la auditoría ya sea médica o de calidad de servicios en donde se establecen criterios de medición, procesos de autoevaluación en base a estándares para el logro de la acreditación, procesos de mejora continua, satisfacción del usuario externo y seguridad del paciente.

Contar con una medición sobre la eficiencia del trabajo realizado que cumpla y se ajuste a los procesos de atención, permitirán obtener las grandes brechas del sistema implementado.

### **1.1 Realidad problemática**

En la actualidad el obtener y analizar una medición con respecto a la calidad del servicio brindado en el sector salud viene siendo un aspecto transcendental, puesto que esto conlleva a obtener una mejor visión de la problemática presente, la misma que nos sirve de base para la elaboración de propuesta de mejora con la finalidad de proponer mejoras en los diferentes procesos por los cuales el usuario externo experimenta para recibir una atención acorde a las normativas vigentes.

Existen diversos factores involucrados en los procesos de atención tanto en la parte técnica esto abarca los procedimientos mediante el uso de tecnología pertinente para el diagnóstico y tratamiento así como la respuesta oportuna y eficiente con el fin de disminuir el tiempo para acceder a una atención, a esto sumado el trato y la información brindada solicitando su consentimiento y propiciando un espacio de confianza; haciendo



que la atención no sea percibida como algo atemorizante; sino por lo contrario obtenga respeto y cumplimiento de sus derechos.

Así mismo la OMS, en su constitución, menciona que todo ser humano tiene derecho de recibir un alto nivel de calidad durante su atención; es por ello que se establecen una serie de características para determinar una atención de calidad en donde abarca la utilización de los recursos humano capacitado y la distribución de los recursos materiales distribuidos eficientemente; esto conllevará a tener una visión diferente de los servicios por parte de los usuarios.

Un informe emitido por La Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) se obtuvo que el mayor porcentaje de reclamos (124 mil) fue por el prolongado tiempo de espera para las citas, seguido de entrega de medicamentos, insumos y la prestación propiamente dicha; mientras que el Ministerio de Salud reportó 127 quejas de las cuales principalmente abarcaron el trato inadecuado al acceder a los servicios así como las diferentes negligencias; similar es la situación presentadas en las Entidades prestadoras de salud (EPS)

Estas estadísticas demuestran las diferentes falencias que intervienen en la satisfacción del usuario, el mismo que es medido y obtenido como un indicador de calidad, esto no difiere de la realidad del Hospital San Javier de bellavista durante los procesos de atención recibidos, en el cual verbalmente los usuarios muestran las diferentes insatisfacciones con respecto a la atención, ya sea el tiempo de espera, esto evidenciado en las largas colas en el área de admisión y triaje, por otro lado la adquisición de medicamentos inclusive aquellos esenciales de primera utilidad, lo que conlleva a que los pacientes tengan que obtenerlos de manera particular, a esto se suma que muchas veces no se cuenta con personal disponible las 24 horas por contar con escaso recurso humano.

Por otro lado lo que concierne a información, el establecimiento no cuenta con un área de informes ni atención al usuario el mismo que sería guía y ayudaría en la orientación dentro de la institución, del mismo modo la señalización de la institución se encuentra deteriorada y muchos de los consultorios no cuentan con el rótulo de la especialidad, estrategia o servicio ofertado, a esto sumamos que en el área de consultorios externos no se cuenta con una cartera de servicios publicada, conllevando a que algunas de las especialidades ofertadas no sean de conocimiento total por la población, así mismo el área de consultorios externos cuenta con un flujograma de atención, el mismo que si bien está

publicado en base a la normatividad no refleja la realidad del flujo de atención del establecimiento y tampoco es conocido por el personal, conllevando a que el usuario tenga que estar yendo de un lugar a otro aumentando su estancia y prolongando su atención; por otro lado no se cuenta con un personal asignado permanente en el área de admisión para la obtención de citas lo que conlleva que el usuario vaya a dirección para la obtención de citas en muchos caso.

En el hospital san Javier de bellavista se cuenta con un sistema operativo de citas, así mismo el registro de los usuarios de acuerdos a datos relevantes, el mismo que facilita la obtención de formatos de atención y ticks de consultas externa, sin embargo este sistema no viene siendo bien ejecutado debido al desconocimiento del personal, del mismo modo a la escasa implementación de equipos de cómputo, lo que conlleva a que el trabajo diario sea en algunos servicios de manera manual, trayendo consigo mayor demora, equivocación en la información e inclusive en algunos casos pérdida de la información.

Toda la situación antes mencionada en los diferentes procesos de atención realizada en la institución nos muestra que existe una inadecuada gestión de procesos, por ende, nos conlleva realizarnos la siguiente pregunta

¿Qué componentes debe presentar el sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del Hospital san Javier de Bellavista?

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

- Un estudio realizado en, en la ciudad de Recife, Pernambuco, Brasil (Andrade, Da Cruz, Duarte & Vieira,2017) tuvo como objetivo: Medir la Calidad de la atención para el trabajo de parto y el parto en una red de hospitales públicos en una capital del estado brasileño. En la cual se concluyó lo siguiente: Hubo elevada asistencia en lo que corresponde a la etapa prenatal, la cual no se vincula al parto ocasionando una elevada migración para el proceso de parto. Así mismo se evidencio un elevado tiempo de espera para su atención por parte del equipo, menciona que existe una elevada proporción con respecto a partos vaginales (80%), de las cuales solo el 16% se pudo ejecutar el contacto piel a piel y solo un 11% se le inició la lactancia materna precoz. Con respecto a las dimensiones evaluadas que obtuvieron de manera satisfactoria fueron la de respeto, gentileza, trabajo de médicos y el nivel de confianza del equipo de profesionales siendo las

más alta la dimensión de respeto con un 88,2 %, seguida de gentileza quien evidencia un 86,7%. Por otro lado presenta dimensiones con mayor insatisfacción como son: entre ellas el temperamento del profesional de enfermería quien obtuvo el mayor puntaje siendo este un (62,2 %), le sigue la dimensión de obtención de material e insumos como lo son el dispense de ropa de cama tanto en cantidad como en calidad con un (49,2%), otra dimensión obtenida es el de contar con un área o acceso a realizar algún reclamo que evidencia un rango del 48,1%, por último el brindar privacidad durante la atención con un (43%).

- Un estudio comparativo realizado en el Hospital Isidro Ayora y el Hospital Manuel Ygnacio Monteros (Quizhpe, 2016) Titulado “Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Frente A La Calidad De Atención De Salud Recibida En El Hospital Manuel Ygnacio Monteros Vs Hospital Isidro Ayora De La Ciudad De Loja Período Febrero-Julio 2016 cuyo objetivo fue: Identificar el nivel de satisfacción del paciente frente a la calidad de atención de salud; obtuvo como resultado que, en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros presenta: 17% muy satisfechos, 51% satisfechos, un 24% poco satisfechos y el 8% nada satisfechos; mientras que el Hospital Isidro Ayora manifestaron obtuvo: 17% muy satisfechos, 54% satisfechos, el 24% satisfechos y un 7% nada satisfechos.

### **1.2.2 Nacional**

- Un estudio realizado en Trujillo Zavaleta & Cueva, 2016) titulado “Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Consulta Externa del Hospital de Apoyo ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ” Otuzco, La Libertad Marzo- Abril 2016” cuyo Objetivo fue: Determinar el grado de satisfacción de los Usuarios externos atendidos en el servicio de Consulta externa; muestra que: El nivel de insatisfacción es de un 63.11% encontrándose este superior al de satisfacción, esto evidenciado en todas las dimensiones presentadas; las tres dimensiones que obtuvieron el mayor porcentaje fueron la capacidad de respuesta con un (66.31%), así mismo el área tangible obtuvo el (65.07%) y Fiabilidad (64.68%). Entre las áreas que propiciaron la insatisfacción del usuario según muestra la investigación fueron la factibilidad y disponibilidad para la obtención de una cita con un (73.76%) y el prolongado tiempo de espera para la realización de exámenes radiológicos con un (69.50%).

- El estudio denominado “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual” cuyo Objetivo: Determinar la calidad de servicio en los consultorios externos de medicina interna de un hospital general según la satisfacción percibida por los usuarios. Mostraron los siguientes resultados: Se obtiene que la Satisfacción a nivel global: el 43.15 % obtuvo satisfacción amplia, un 1.21% satisfacción, por otro lado, existe un 54.03% con insatisfacción leve – moderada y solo 1,61% con insatisfacción severa.
- El estudio denominado Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015 cuyo Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, Lima, setiembre-noviembre del 2015.obtuvo: Que el grado de satisfacción de la atención recibida en la consulta externa fue del 76.9%; esto evidencia que la atención brindada se encuentra en niveles estándares; sin embargo las variables que obtuvieron mayor insatisfacción fue correspondiente al área de informes donde el usuario muestra falencia con respecto a la información recibida con respecto a los trámites a ejecutar en el área de consulta externa.
- Un estudio realizado en Lambayeque (2010) titulado “Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010” cuyo objetivo permitió evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Los resultados obtenidos fueron: que un 89,80% presentaron insatisfacción, con respecto a las dimensiones la que obtuvo el mayor porcentaje fue la de fiabilidad con un 88%, seguido de la dimensión respuesta rápido con un 84,30%, en tercer lugar, se encuentra la dimensión aspectos tangibles con un 81,50%, en lo que concierne a empatía obtuvo un 80,50% y el área de seguridad obtuvo un 47,66%.

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

Actualmente un tema muy relevante es el de contar con un adecuado sistema de gestión de la calidad, así como también calidad en atención, sin embargo, no se obtiene ni el

conocimiento, ni la conceptualización exacta; por ende la relevancia que este obtiene y los beneficios que puede brindar si se llegara a implementarlo en una organización.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un conjunto de procesos interrelacionados que se ejecutan para el logro de un servicio de calidad los cuales son ofrecidos a un público objetivo el cual involucran diferentes elementos con el fin de satisfacer sus necesidades. (Mateo, 2009)

Existen diferentes conceptos de un Sistema de Gestión de la Calidad, y una de ellas es descomponiendo en sus componentes para definir las por separado:

Cuando hablamos de sistema nos referimos al conjunto de pasos interrelacionados de manera ordenada y sistematizada que contribuyen para el logro de un determinado fin (Real Academia Española, 2001).

Gestión: Se refiere al actuar o ejecutar actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).

En base a esto se puede definir que un Sistema de Gestión como el conglomerado de actividades planificadas y controladas, cuyo resultado, objetivo o fin es lograr la calidad de un producto o servicio.

### **1.3.1 Sistema de gestión de la calidad en salud**

Se define como:

Según la Guía técnica para la guía técnica de evaluación de la satisfacción al usuario (2011) menciona que el sistema de gestión de la calidad en salud está definido como

El proceso que involucra un conjunto de elementos cuya relación entre sí es de suma importancia puesto que permite conducir, regular y proporcionar la asistencia técnica a dichas intervenciones para luego ser evaluadas (MINSAL, 2011, p.16). Un componente prioritario en la gestión institucional es el de gestionar la calidad de sus servicios para obtener de información de manera objetiva y precisa sobre la atención brindada.

La implementación de un sistema para gestionar la calidad de atención en el ámbito de salud involucra como requisitos el contar con un marco teórico, unificar conceptos y estandarizar el concepto concerniente a calidad en salud, y con esto la importancia de contar con el mismo como un indicador de desarrollo.



A nivel mundial existen diversas conceptualizaciones cuando se habla de calidad, desde las que lo conceptualizan de manera genérica hasta las conceptualizaciones específicas y dirigidas a diferentes servicios, encontrándose entre ellas a las prestaciones de salud. Según B. Zas y otros, definen:

Al proceso de calidad como una forma de vida organizacional en la que cada participante u actor involucrado en la ejecución de las actividades a desempeñar, responde de manera eficiente y coordinada obteniendo como resultado el proporcionar una atención eficiente y oportuna en la que involucra las necesidades principales y prioritarias del usuario, por lo tanto este proceso es determinado y medido por la percepción y a medida de que el usuario se encuentre satisfecho luego de obtener el servicio.

Según la ISO 9000, 2000 conceptualiza a calidad como un conjunto de requisitos y especificaciones con las que cuenta un producto o servicio que se encuentre dirigido a cumplir las expectativas para cuyo fin fue elaborado.

Donabedian sin embargo refiere que:

Cuando se habla de una atención médica de calidad es aquel proceso donde se han involucrado la parte científica y tecnológica de manera eficiente con el fin de obtener la maximización de resultados conllevando a minimizar o extinguir alguna falla o riesgo alguno durante la prestación del servicio. El grado de calidad es, por ende, el resultado del equilibrio favorable entre el riesgo y beneficio que se brinda durante la atención al usuario. (Dirección General de salud de las personas, 2007, p.19)

Cuando se habla de referencia médica no solo es aquella atención que es brindada por el médico y la cual es recibida por usuario; sino a toda atención en la cual intervienen los diferentes profesionales de la salud. De igual manera, cuando nos referimos al “usuario” no es únicamente a la persona que recibe la atención sino al acompañante e incluso al mismo personal que labora en la institución llámese a este usuario interno y al personal que acude al establecimiento usuario externo.

Existen otros aspectos que deben ser considerados al definir calidad en salud entre ellos tenemos:

- El fundamento principal para proporcionar una prestación de calidad en salud es el fin para cual fue creado los servicios de salud como es el de mejorar la calidad de vida tanto a nivel preventivo como recuperativo, esto conlleva a hacer

prevalecer su derecho como lo establece la constitución y el cual es el fin de todo nivel de gobernabilidad, entendiéndose una atención de calidad como un derecho en salud.

- La complejidad de los procesos no asegura y por ende no es sinónimo de calidad sino por el contrario debe ser algo inherente y de mucha accesibilidad, factible de aplicar en todos los establecimientos de salud con la peculiaridad que cada uno posee de acuerdo a su nivel de complejidad.
- La calidad constituye la base de un surgimiento histórico, social y cultural, el cual incentiva y estimula el planteamiento de estrategias de mejoramiento mediante un análisis crítico y participativo.
- De la descripción anterior y teniendo en cuenta que el veedor de la calidad es el usuario esto en base a sus expectativas y sus percepciones, es la esencia el fin de crear conciencia de las diversidades culturales que existen en el país. Esto conlleva a incentivar y propiciar un enfoque de diálogo intercultural, para poder definir calidad y ejecutar sus acciones.
- Obtener una atención de calidad en salud depende de muchos factores tanto objetivos como subjetivo, sin embargo, se puede utilizar métodos cualitativos y cuantitativos para el logro de la misma; dicho objetivo no depende de una o de una parte de una organización sino involucra a toda una institución y/o organización, el cual busca un bien común.

### **1.3.2 Dimensiones de la calidad**

Existen una diversidad de clasificación sobre las dimensiones de la calidad, sin embargo, a pesar de su generalidad la clasificación presentada por Avedis Donabedian sigue teniendo mayor aceptación siendo el cual menciona tres dimensiones:

La división y conceptualización de las dimensiones son las siguientes:

#### **a) Dimensión Técnica – científica**

Abarca la parte científico-técnicos que se aplica durante la atención, podemos encontrar las siguientes características:

- Efectividad, esto referido a los resultados esperados con el fin de mejorar el estado de salud y la calidad de vida.
- Eficacia, lograr resultados positivos mediante la aplicación de estrategias y según normativas establecidas, para mitigar algún riesgo.

- Eficiencia, como el logro de los objetivos mediante el uso adecuado de recursos tanto humanos, financieros y de insumos
- Continuidad, es el brindar el servicio de manera ininterrumpida, tratando de agilizar los procesos, evitando la repetición o la demora en la atención.
- Seguridad, es la forma de brindar los servicios óptimos en base a actos seguros con el objetivo de disminuir los posibles eventos adversos en la salud del usuario.
- Integridad, el ser humano es un ser holístico por ende requiere de una atención integral, brindando las condiciones necesarias que requiera durante el proceso de atención.

#### **b) Dimensión humana**

En esta dimensión respalda a los usuarios como un ser digno de respeto de sus derechos estos estipulados en la constitución del mismo modo como un ser único e irrepetible, al cual se le debe brindar una información completa, entiéndase esta como una información oportuna, concisa, clara; el cual responsa a sus necesidades y dudas que pueda presentar; así mismo recibir un trato amable, cálido y digno de él; respetando su nivel sociocultural.

#### **c) Dimensión del entorno**

En esta dimensión se incluyen las diferentes facilidades que la institución realiza o brinda con el fin de mejorar la prestación brindada, el cual se ve reflejado en la satisfacción del usuario, siendo estos implementados a bajo costo asegurando su sostenibilidad.

Esto incluye brindar una infraestructura básica que brinde comodidad, seguridad en los procesos de atención directa, pulcritud, una secuencia específica en la atención, respetar la privacidad como derecho principal, generando así la confianza del cliente externo generando así una atención de calidad.

### **1.3.3 Paradigmas de la calidad**

Hablar de paradigma es referirnos a un modelo que regule brindar una atención de salud, el cual abarca diferentes posiciones permitiéndonos abordar de manera holística dicho servicio brindado; entre las más relevantes encontramos a la:

#### **a) Calidad en salud como expresión del desarrollo humano**

La calidad en salud referida como un eje fundamental para el desarrollo humano, es de suma importancia puesto que de ella dependerá el logro de sus objetivos y crecimientos en los diferentes aspectos de su vida logrando una autorrealización; es por ello que el brindar o propiciar una mejor calidad de vida no es una opción o llámese un favor que

se le otorga al usuario, sino hoy en día es una necesidad en donde se involucra a toda una sociedad, con diferente posición social, cultural, económica, etc; pero que esta no difiere o es requisito para brindar o seleccionar al mejorar su calidad de vida, sino que es un objetivo sin distinción.

Todos los usuarios presentan aspiraciones al acudir a una institución prestadora de salud la cual es de recibir una atención que satisfaga sus necesidades sin involucrar procesos engorrosos que demanden un prolongado tiempo. A la vez los trabajadores también se encuentran involucrados en este eje mediante sus aspiraciones de encontrar en su ámbito de trabajo espacios y situaciones que permitan desarrollarse tanto profesional como personal; es por ellos que las instituciones tienen el gran desafío de brindar las condiciones para dicha satisfacción y realización, conllevando a que estas se exijan cada vez más por mejorar estos espacios de interrelación.

#### **b) Calidad en salud como expresión de derecho a la salud**

Uno de los cambios importantes suscitados en el desarrollo de la humanidad fue el de ejercer la ciudadanía como una expresión de poder, de derecho y obligaciones en la sociedad; en la cual se encuentra incluido el ejercer ciudadanía en salud. Conllevando esto a defender y hacer prevalecer a la salud como un derecho principal y esencial, al cual deben acceder todos sin distinción y uno de ellos es el objetivo de un seguro integral e igualitario.

El usuario puede hacer uso de diferentes herramientas como son los reclamos para hacer prevalecer dicho derecho que fue consagrado en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y culturales, en donde se reconoció a la salud como un derecho, el mismo que debe obtener 4 elementos principales como son: la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

#### **c) Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud**

La gerencia en toda organización cumple un rol muy importante y es aquella que implementa, gestiona y evalúa los procesos en una organización, pero si a esto se complementa mediante una gerencia estratégica los resultados son muchos más satisfactorios; la gerencia estratégica se centra en “el otro” como un referente en la organización moderna considere a este como las necesidades, intereses, motivaciones y

expectativas de los usuarios, esta gerencia estratégica tiene la visión que va desde afuera hacia dentro .

**d) Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud**

Hablar de calidad en los servicios de salud, parte de que la prestación de los servicios percibidos por usuarios constituye la parte objetiva y tangible que se obtiene luego del contacto directo entre usuario y empresa prestadora de servicios. El enfoque de calidad es la estrategia que se viene implementando con el fin de fortalecer y mejorar los diferentes procesos por los cuales el usuario se ve involucrado para su proceso de atención; en esta abarca dimensiones como son la técnica, interpersonales y ambientales. Así mismo permite medir el desempeño, la eficacia, la parte ética y humana del usuario externos mediante la dotación de recursos, el diseño de los procesos y la tecnología.

**1.3.4 Componentes del sistema de gestión de la calidad**

**a) Planificación para la calidad**

El proceso de planificación es un aspecto fundamental y de uso estratégico puesto que se establecen los objetivos a los que se pretende llegar, teniendo como base ciertas políticas que regulen dicho planteamiento, logrando así articular esfuerzos y compromisos de participación durante todo el proceso que involucra el desarrollo de un sistema de gestión; dicho compromiso involucra tanto a nivel de dirección así como la parte operativa mediante un enfoque participativo; esto especifica a que no solo la parte involucrada debe conocer los objetivos a lograr sino también diseñe, formule e implemente estrategias.

**b) Organización para la calidad**

Este componente consiste en diseñar un esquema funcional de manera ordenada y concisa el cual permita cumplir las funciones de calidad de manera integrada; dichas actividades deben ser sostenibles, es por ello que se debe contar con la participación activa y permanente del recursos humano de manera que se logre el compromiso que permita iniciar el proceso, realizar los cambios pertinentes y propiciar la sostenibilidad de los mismos para garantizar la efectividad de dichos procesos.

**c) Garantía y mejora**

En esta fase se ven involucrados los procesos de mejora que se implementan en diferentes servicios o unidades productoras de servicios que son llevadas de manera cíclica y continua; en ella se llevan procesos de monitoreo los mismos que nos brindan datos para



las tomas de decisiones posteriores, con la finalidad de reevaluar las intervenciones, garantizando una mejora en los procesos.

#### **d) Información para la calidad**

Esta fase involucra la obtención de información mediante la utilización de herramientas metodológicas sobre los procesos que se encuentran ejecutando o que fueron implementados con la finalidad de contar con una base de información actualizada y consistente, para poder planificar e implementar intervenciones que conlleve a solucionar los aspectos que se encuentren en déficit o situaciones que se presenten producto de la implementación, estos indicadores nos permiten obtener una medición de la atención brindada y el cumplimiento de los objetivos de la misma.

### **1.3.5 Políticas de Calidad**

Se refiere al marco normativo en la cual se rige la implementación de los procesos de gestión a implementar para brindar una atención de calidad, esto en base al de propiciar como derecho primordial el de acceder a un servicio de calidad. El cual debe ser visto de manera integral, provista no solo en cantidad sino en calidad; las políticas que respaldan la implementación de un sistema de gestión de la calidad son:

#### **a) Políticas en relación a las personas**

Estas tienen por fin brindar servicios de salud seguros, accesibles, oportunos y equitativos, en donde abarque la búsqueda de satisfacción de los usuarios respetando su cultura, idiosincrasia y género, así mismo implementar mecanismos de atención para la absolución de sus dudas o reclamos.

#### **b) Políticas en relación a los trabajadores**

Estas se enfocan en motivar y respaldar el trabajo en equipo, mediante los círculos de calidad, donde se imparta una cultura de calidad en base a aspectos éticos.

#### **c) Políticas en relación a las unidades prestadoras de salud**

En estas establece que el ente rector de salud es el Ministerio de Salud, quien a su vez distribuye su trabajo hacia niveles regionales para gestionar de manera oportuna los recursos necesarios para una atención de calidad, así mismo evaluar de manera objetiva los diferentes procesos de atención.

#### **d) Políticas en relación a la sociedad**

Motiva y respalda la participación ciudadana como un ente veedor de la calidad de atención, involucrándolo directa e indirectamente.

#### **e) Políticas en relación al estado**

➤ Calidad como política de estado

### **1.4 Formulación Del Problema**

¿Qué componentes debe presentar el sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del Hospital san Javier de Bellavista?

### **1.5 Justificación Del Estudio**

La presente investigación se realizó con el objetivo de verificar la atención que se está brindando en el área de consultorio externo del Hospital San Javier de Bellavista, puesto que no se cuenta con registro en medición de la calidad de atención brindada; esto permitirá obtener un dato específico en el cual se pueda evaluar el área o dimensión que se encuentre en déficit e implementar estrategias de mejora, con el objetivo de brindar una atención segura, de calidad y con calidez; beneficiando a los usuarios del distrito de Bellavista.

Diversos estudios demuestran que la medición de la calidad está íntimamente relacionada con la satisfacción al usuario, lo que conlleva a determinar qué tan satisfecho se encuentran nuestros usuarios con el servicio que se viene brindando de manera ambulatoria, correspondiente a los diferentes servicios que como parte del flujo de atención recorren nuestros usuarios. La medición de la misma nos permitirá tener una perspectiva de los procesos a mejorar, siendo esta principales para acreditarlos como un establecimiento de calidad.

La importancia de realizar un estudio de calidad de atención en salud en el Hospital San Javier de Bellavista es sensibilizar a los diferentes profesionales y el equipo de gestión la importancia de la medición de la misma, del mismo modo de los costos y beneficio de brindar una atención de calidad, lograr el involucramiento y la necesidad de generar una cultura de calidad en los diferentes procesos de atención, obteniendo de esta manera mejores resultados, aumentando la eficiencia, la productividad y eficacia.

## **1.6 Hipótesis**

- Si los componentes de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad son adecuados se mejorará mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital san Javier de Bellavista.
- Si los componentes de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad no son adecuados se mejorará mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital san Javier de Bellavista.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Proponer un Sistema De Gestión De La Calidad Para La Mejora De Los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Identificar los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista

Planificar y plantear el Sistema De Gestión De La Calidad Para La Mejora De Los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista

Proyectar las mejoras que se lograrían a través de la aplicación del Sistema De Gestión De La Calidad en los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista.

## CAPÍTULO II

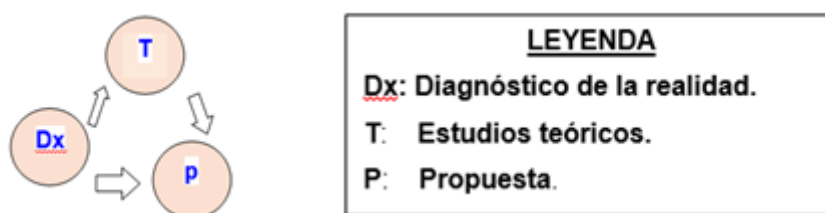
### MÉTODO

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de la investigación

Proyectivo:

Según Hurtado (2010) plantea que los diseños de investigación proyectivos Realizan un diagnóstico de la realidad, y en base a esos resultados y de teorías de por medio se plantea una propuesta como solución a la problemática encontrada. El siguiente gráfico ilustra la relación entre estudios teóricos, propuesta y diagnóstico.



En primer lugar, se realizó la medición de procesos de Atención enfocados en atención al usuario en Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista. Asimismo, se analizaron las bases teóricas y los resultados de investigaciones preliminares. En base a esa información se planteó Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora de los procesos de Atención en Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista. A partir de estos resultados se realizaron proyecciones para mejorar los procesos de Atención enfocado en atención al usuario en Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista

### 2.2 Variable, operacionalización

Gestión de la calidad

Se conceptualiza como un conjunto de actividades que se interrelacionan con la finalidad de conducir, regular, monitorizar y evaluar a las empresas servidoras de salud (Dirección General de Salud de las Personas, 2006, p.16) en sus diferentes niveles de atención y/o servicios de las instituciones.

## Procesos de atención

Según la guía técnica de elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas de herramientas para la gestión de la Calidad (2012) es el conjunto de fases sucesivas de una operación (administrativa, asistencial, etc) que permite agregar un resultado óptimo en forma global durante el proceso de entrega de servicio de una institución.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DEL PROBLEMA			
			VARIABLE:	DIMENSIONES	INDICADORES
Sistema De Gestión De La Calidad Para La Mejora De Los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista.	¿Qué componentes debe presentar el sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del Hospital san Javier de Bellavista?	OBJETIVO GENERAL: Proponer un Sistema De Gestión De La Calidad Para La Mejora De Los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista	VI: Sistema de Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación para la calidad.</li> <li>Organización para la calidad</li> <li>Garantía y mejora de la calidad</li> <li>Información para la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipos de mejora</li> <li>✓ Elaboración de planes mejora continua.</li> <li>✓ Implementación de Documentos normativos.</li> </ul>
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista	VD	EXPECTATIVAS	Fiabilidad.
		Planificar y plantear el sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital san Javier de bellavista	Procesos de atención	(Tomadas antes de que el paciente reciba la atención)	Capacidad de Respuesta:  Seguridad  Empatía  Aspectos Tangibles
Proyectar las mejoras que se lograrían a través de la aplicación del Sistema De Gestión De La Calidad en los Procesos De Atención En Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista			PERCEPCIONES	Fiabilidad.	
			(Tomadas después de que el paciente reciba la atención)	Capacidad de Respuesta:  Seguridad  Empatía  Aspectos Tangibles	

### 2.3 Población y muestra

En base a la medición de satisfacción al usuario el tamaño de la muestra en consultorio externo se realizó mediante el proceso para calcular una investigación descriptiva con un error estándar hasta del 5% (0.05)<sup>2</sup> por ser establecimiento de categoría II con un nivel

de confianza del 95%, en donde se maneja un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , cuando no se determina el porcentaje de satisfacción

Fórmula para determinar la muestra (n):

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

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra	0,5	0,5	,05
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es $(1 - p)$	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
z	Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				

La población estuvo conformada por 633 usuarios que acuden a recibir atención de salud en consultorios externos.

La muestra estuvo constituida por 84 pacientes y/o acompañantes que acudieron a recibir atención en consultorio externo del hospital san Javier de bellavista

Criterios de Inclusión:

- Personas de sexo femenino y/o masculino, mayores de 18 años de edad que asisten para recibir atención ambulatoria.
- Apoderado o representante que acompañe al usuario que reciba una atención en consultorios externos.
- Ser usuarios nuevos o continuadores en el servicio.
- Persona que acceda a participar de manera deliberada del presente estudio, previa información de los objetivos y el fin del presente estudio.

Criterios de exclusión:

- Acompañante del usuario que no cuente con la mayoría de edad, que presente algún tipo de inhabilidad que no permita su participación.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Técnica:

Encuesta

Para la medición de la satisfacción al usuario se utilizó la encuesta, técnica utilizada para obtención de información sobre un objetivo específico, obtenido por los encuestados sobre opiniones, conocimientos, actitudes, entre otros.

El instrumento utilizado fue un cuestionario denominado “Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II Y III”, SERVAQUAL MODIFICADA (Quality Service) es una escala multidimensional creada para medir la satisfacción de usuarios externos en una empresa de servicios, el mismo que conceptualiza a la calidad de la atención como la comparación que existe entre las expectativas y percepción del receptor del servicio. Esta fue una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas y sus percepciones, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

El cuestionario se encuentra formulado por 44 preguntas de las cuales 22 son de expectativas y 22 preguntas de percepciones, divididas en base a 5 criterios o dimensiones que evalúan la calidad, estos son:

- Dimensión Fiabilidad: En esta muestra la Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido, esta dimensión es medida de acuerdo a las preguntas 5 primeras interrogantes.
- Dimensión Capacidad de Respuesta: Es la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Este abarca los ítems del 6 al 9.
- Dimensión Seguridad: Es la habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Este abarca de la pregunta 10 a la 13.



- Dimensión Empatía: Capacidad del usuario interno para ubicarse en el lugar de la otra persona de acuerdo a la situación que se presente, priorizar la situación del usuario externo según características y situaciones particulares; brindando un cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.
- Dimensión Aspectos Tangibles: Esto abarca la parte de infraestructura de llámese ambientes, equipamiento, medidas asépticas, presentación del personal y dispensación de material informativo. Preguntas del 19 al 22.

## **2.5 Método De Análisis De Datos**

Para el tratamiento de la información en la parte de satisfacción al usuario se realizó la digitación en el aplicativo Excel Obtenido de la Guía técnica para la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud del ministerio de salud.

## **2.6 Aspectos Éticos**

En el estudio realizado se tuvieron los principios éticos, basados en el reporte Belmont (1979), en ellos tenemos:

### **a) Respeto a las personas:**

Este aspecto está basado en la autonomía y el valor de los derechos fundamentales de la persona, para la participación en ciertos procesos a emplear con la finalidad de aplicar instrumentos de mejora.

Es por ello que se procedió a brindar la información completa y solicitar si desea formar parte de esta investigación, del mismo modo se procedió a brindar un consentimiento informado respetando su autodeterminación.

### **b) Beneficencia:**

El presente proyecto se realizó con el objetivo de mejorar la atención y lograr la satisfacción de nuestros usuarios, evitando transgredir u ocasionar algún daño a los participantes; así también comunicar los beneficios encontrados para potenciar o utilizarlos de manera estratégica.

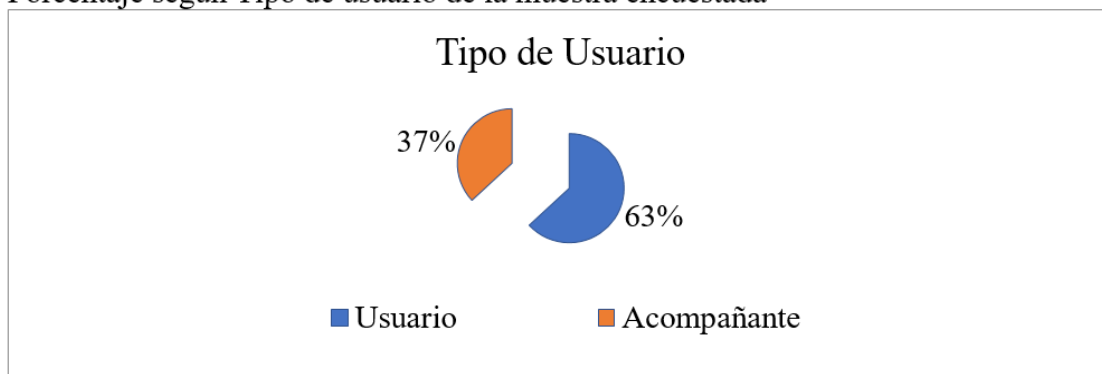
### **c) Justicia:**

Por muchos años las cuestiones de justicia se han asociado con prácticas sociales, tales como castigo, impuestos y representación política. Hasta hace poco, estas cuestiones no se habían asociado con la investigación científica, en la actualidad este principio es incluido en las diferentes investigaciones. Este principio ético fue incluido en la ejecución

de este proyecto respetando la intimidad del informante y brindado una atención respetuosa y acorde a la situación.

### III.RESULTADOS

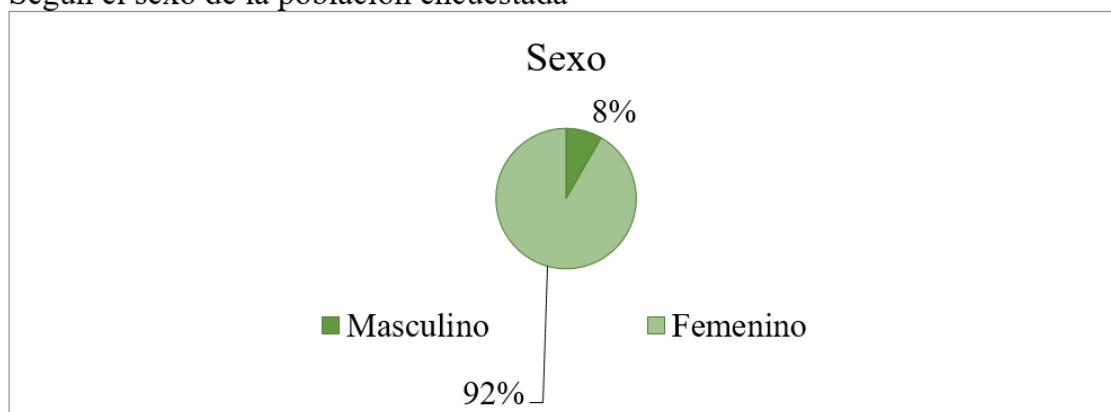
Gráfico 01  
Porcentaje según Tipo de usuario de la muestra encuestada



Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

El gráfico 01 nos muestra que del total de la población encuestada el 63% son usuarios directos del servicio brindado siendo este el mayor obtenido y un 37% son acompañantes.

Gráfico 02  
Según el sexo de la población encuestada

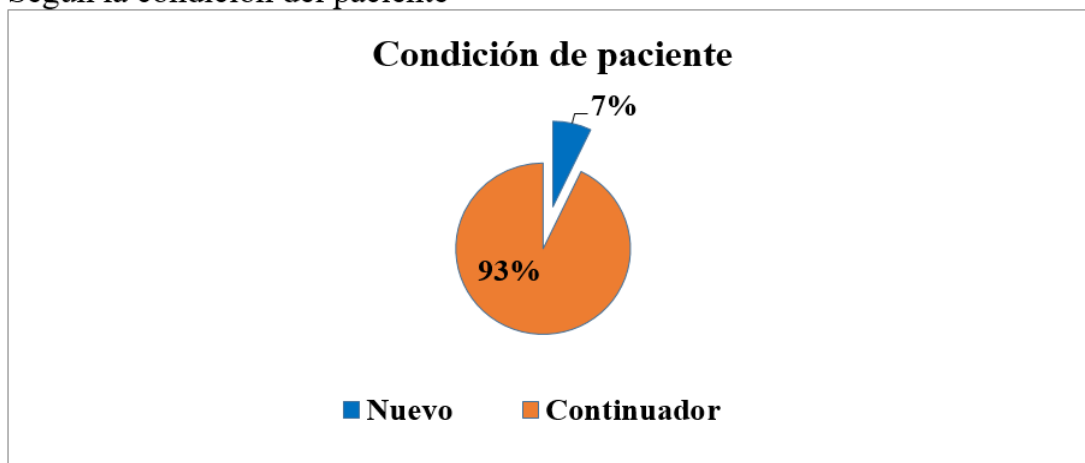


Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

En el gráfico 02 muestra que, de los 84 usuarios encuestados, el 92 % fueron mujeres, siendo este el que con mayor frecuencia acude a recibir los servicios del hospital y en segundo lugar se encuentran los de sexo masculino con un 8%.

Gráfico 03

Según la condición del paciente

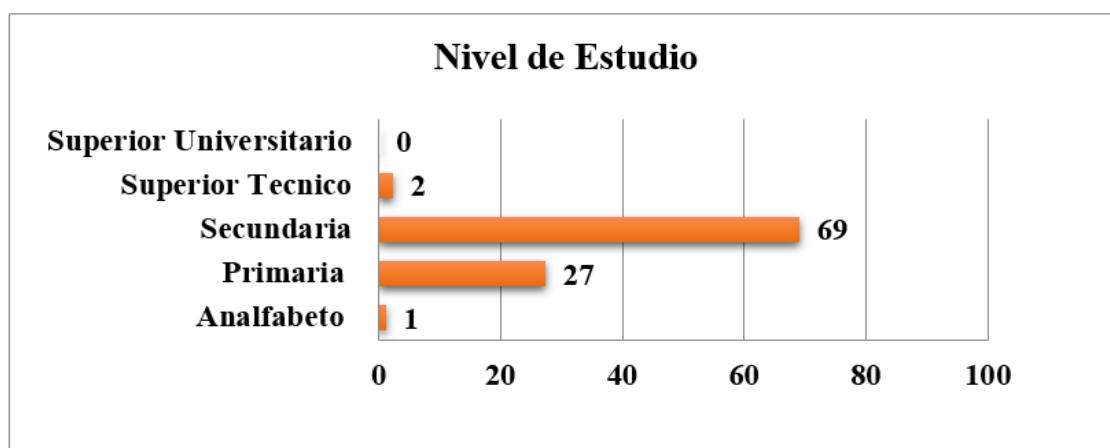


Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

En el gráfico 03 Refleja la condición de los pacientes encuestados que acudieron a los consultorios externos del hospital teniendo 93% que son continuadores, esto quiere decir que constantemente acuden al establecimiento ya sea para recibir asistencia de manera ambulatoria, para medios diagnósticos o de emergencia, mientras que solo un 7% eran usuarios nuevos, esto se refiere a que por primera vez eran atendidos en la institución.

Gráfico 04

Según el nivel de estudios de la población encuestada



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

En el gráfico 04 el nivel de estudios predominante es el de secundaria completa con un 69%, en segundo lugar, se encuentran los usuarios con primaria completa con un 27%,

seguido de un 2% que tienen un nivel de estudio superior y por último un 1% son analfabetos.

Gráfico 05

Según el tipo de seguro por el cual se atiende



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

En el gráfico 05 se obtuvo que el 100% de la población encuestada tiene el Seguro Integral de Salud (SIS).

Tabla 01

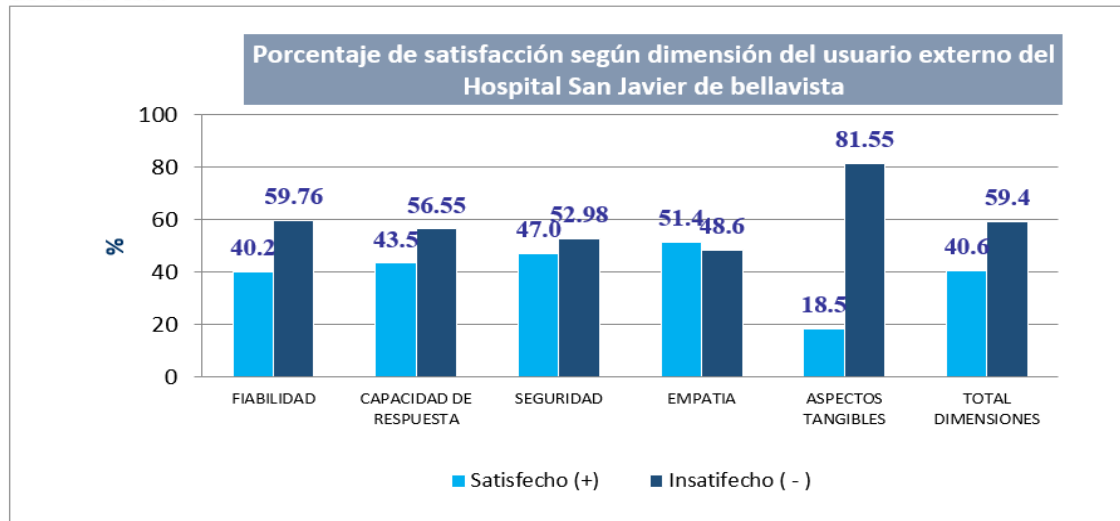
Porcentaje de satisfacción según dimensión del usuario externo del Hospital San Javier de bellavista

<b>Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>	<b>Insatisfecho (-)</b>
<b>FIABILIDAD</b>	40.2	59.76
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	43.5	56.55
<b>SEGURIDAD</b>	47.0	52.98
<b>EMPATIA</b>	51.4	48.6
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	18.5	81.55
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	<b>40.6</b>	<b>59.4</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Gráfico 06

Porcentaje de satisfacción según dimensión del usuario externo del Hospital San Javier de bellavista



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Según la información obtenida y procesada luego de la aplicación de la encuesta Servqual, la tabla 01 y el gráfico 06 nos muestra que de acuerdo a sus dimensiones evaluadas se obtuvieron los siguientes resultados: la dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción es la de aspectos tangibles con un 81,55 % seguido de la Fiabilidad con un 59% de insatisfacción, por otro lado tenemos en la capacidad de respuesta con un 56, 55% de insatisfacción, en un tercer lugar se ubica la dimensión seguridad con un 52,98 % y por último la dimensión de empatía con un 48,6% de insatisfacción; en promedio se obtuvo que un 59.4 % de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos de acuerdo a la atención brindada y un 40.6 % se encuentran satisfechos, esto evidencia que existen indicadores en los cuales no se está tomando en cuenta para implementar mejoras y lograr un estándar de satisfacción hacia nuestros usuarios.

Tabla 02

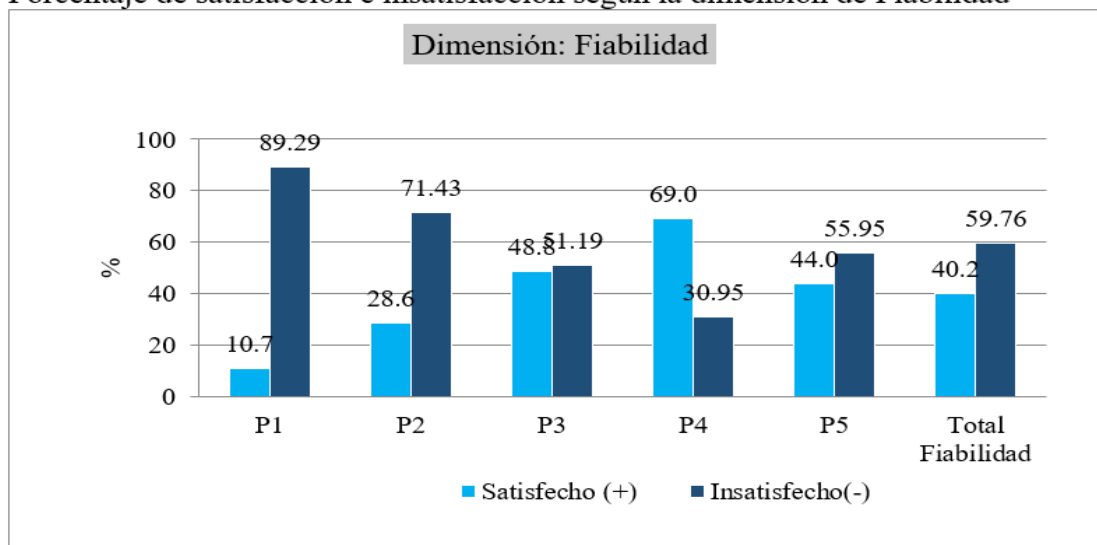
Preguntas correspondientes a la dimensión de Fiabilidad

Nº	P	Preguntas
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
2	P	¿El médico le atendió en el horario programado?
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Gráfico 07

Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de Fiabilidad



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Los resultados de la Gráfica 07 se registra que el 89.29% de las personas encuestadas demuestran insatisfacción con respecto a la orientación y explicación de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa y solo un 10.7% demuestran satisfacción; además, un 71.43% demuestran insatisfacción en la atención por parte del médico con respecto al horario programado y solo el 28.6% demuestran satisfacción; así mismo, un 51.19% demuestran insatisfacción con respecto a la atención, respetando la programación y el orden de llegada y un 48.8% presentaron insatisfacción; de la misma manera, un 69.0% demuestran satisfacción indicando que su historia clínica se encontró disponible para su atención y un 30.95% demuestran insatisfacción; finalmente, un 55.95% demuestran insatisfacción con respecto a las citas disponibles y si las obtuvo con facilidad y un 40.2% demuestran satisfacción, de lo cual podemos observar que la fiabilidad de la atención tiene un promedio de insatisfacción en 62.86% y un promedio de satisfacción de 37.1%.

Tabla 03

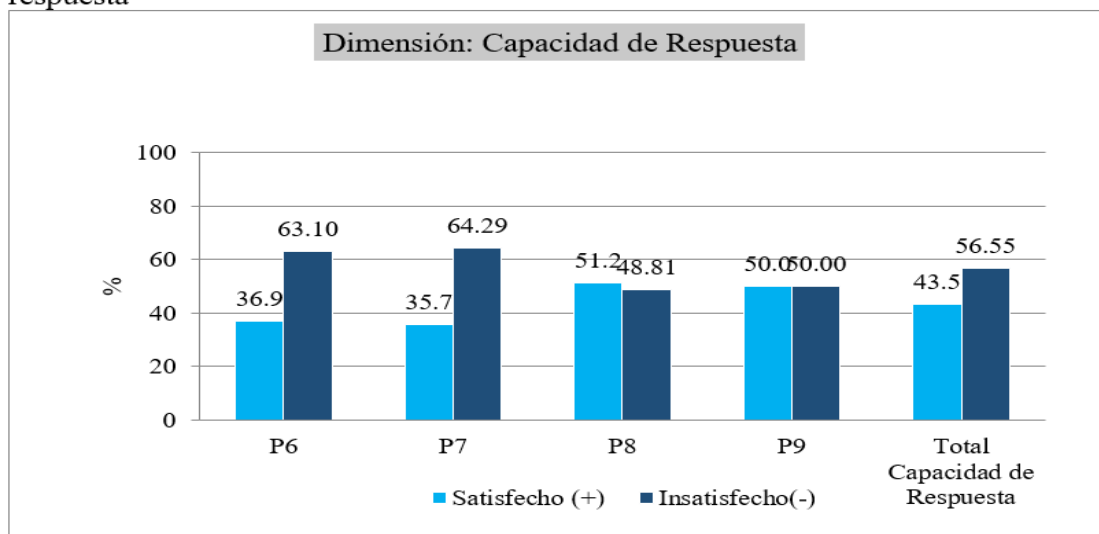
Preguntas correspondientes a la dimensión de Capacidad de respuesta

N°	Preguntas
6	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión del SIS fue rápida?
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?

Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Gráfico 08

Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de Capacidad de respuesta



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Del análisis del cuadro de capacidad de respuesta se deduce que el 36.9% de los usuarios determinaron que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida y un 63.10% fue deficiente, no quedando satisfecho con esa atención, además se aprecia que un 35.7% refiere que la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida y un 64.29% insatisfecho; con respecto a la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) un 51.2% quedó satisfecho con la rapidez de esa atención mientras que un 48.81% refiere demora en la tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros); también se evidencia que la atención en la farmacia de fue rápida para un 50.0% de usuarios y el otro 50.0% encontrarse insatisfecho; de todo lo encuestado con respecto a la capacidad de respuesta de personal que brinda la atención se determina que un 43.5% fue buena mientras que un 56.55% no cubrió las expectativas del usuario.

Tabla 04

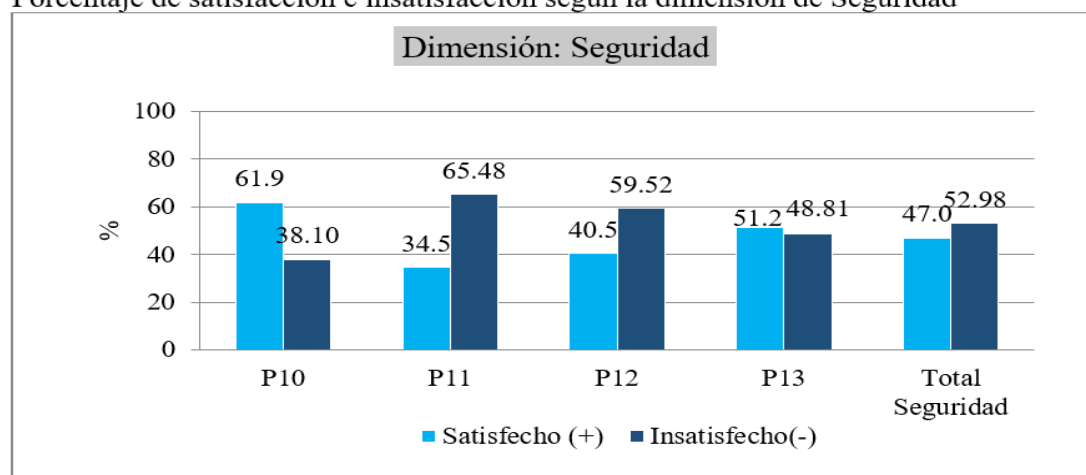
Preguntas correspondientes a la dimensión de seguridad

Nº	Preguntas
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? <small>Área de trazado</small>
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Gráfico 09

Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de Seguridad



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Haciendo análisis del gráfico anterior se deduce que un 61.9% de la población encuestada se siente satisfecho con respecto a la privacidad que se le brinda en consultorio durante su atención, con respecto a la realización del examen físico completo y minucioso de acuerdo a la afección o problema por el cual acudió al establecimiento se encuentra que un 65.48% se encuentra insatisfecho y solo un 34.5 se encuentra satisfecho y menciona que se le ha realizado un examen físico adecuado. Con respecto al tiempo que el médico le brinde para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, existe un 59.52% que se encuentran insatisfecho y un 40.5 % quedo satisfecha con esa atención; Un 51.2% opino que el médico que le brindó la atención le proporcionó confianza necesaria durante su evaluación quedando de esta manera; de todo este análisis se puede decir que la seguridad en la atención al usuario tiene un 52.98% de satisfacción y un 47.0% de insatisfacción por parte del usuario.

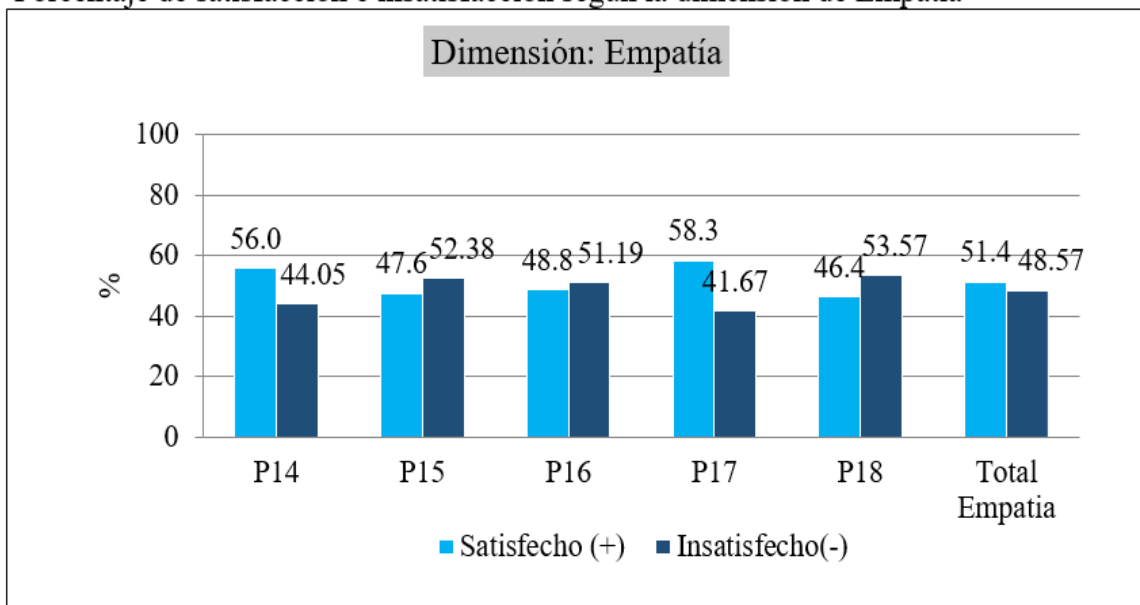
Tabla 05  
Preguntas correspondientes a la dimensión de Empatía

N°	Preguntas
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018



Gráfico 10  
 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de Empatía



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Lo que concierne a la dimensión de empatía se observa que un 56.0% de los usuarios lo han sido tratados con amabilidad, respeto y paciencia, y un 44.05% se encuentran insatisfechos; lo que concierne a lo concerniente al ítem donde El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud se evidencia que un 47.6% se siente satisfecho con el interés brindado y un 52.38% insatisfecho; Se deduce además que un 48.8% refirió que comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención y un 51.19% manifestó que no cubrió sus expectativas la explicación que le brindó el médico sobre su atención, esto podría conllevar a presentar algunos inconvenientes durante el proceso de tratamiento; Asimismo se aprecia que un 58.3% comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron y un 41.67% opina que estuvo insatisfecho; siguiendo con el análisis se observa que 46.4% si comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos, logrando su satisfacción y un 53.57% no comprendió la información trayendo consigo su insatisfacción. Todo esto determina que esta dimensión de empatía un 51.4% de los usuarios se siente satisfecho en base a la dimensión de empatía por parte del personal de salud, pero también existe un 49.52% que se encuentra insatisfecho.

Tabla 06

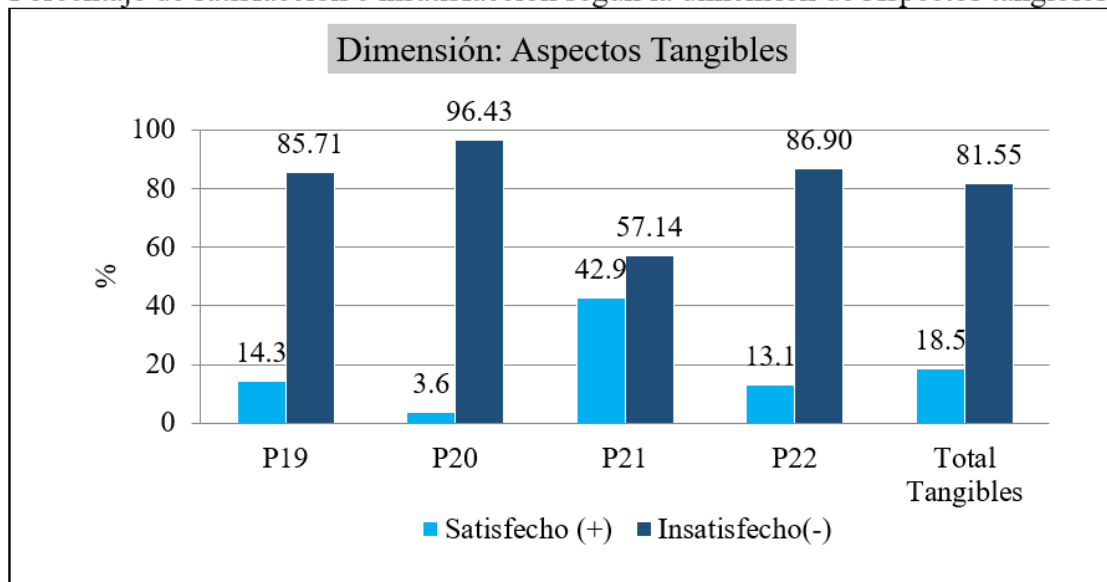
Preguntas correspondientes a la dimensión de Aspectos tangibles

N°	P	Preguntas
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Gráfico 11

Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de Aspectos tangibles



Fuente: Encuesta SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del Usuario Externo en el Hospital San Javier de Bellavista – Abril. 2018

Haciendo el análisis de la siguiente gráfica se evidencia que un 85.71% percibieron los carteles, letreros y flechas de servicios de consultorio externos no eran los adecuados para brindar información y solo un 14.3% refirió que eran adecuados; Así mismo el 96.43 de la muestra encuestada refirió que el área de consultorios externos no cuenta con un personal que informe, lo que conlleva a que el usuario vaya de un lugar a otro consultando alguna duda al personal de salud y solo un 3.6% refirieron que se contaba con un personal para informar, teniendo en cuenta que dichos encuestados contabilizaban al personal de triaje, área administrativa o algún servicios que les brinde información; Además se evidencia que un 42.9% de los usuarios refiere que la consulta externa contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y un 57.14% no sintió que en

consultorios externos contara con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención ;por otro lado un 13.1% observo que los ambientes de consultorio externo estuvieron limpios y cómodos y un 86.90% de los usuarios opinaron que no es así; Por tanto se concluye en esta dimensión de aspectos tangibles se obtiene que un 18.5% de los usuarios están satisfechos y un 81.55% no lo están.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Toda entidad de salud brinda un servicio con respecto a la atención en el proceso de salud enfermedad, ya sea de manera preventiva promocional, de diagnóstico, recuperativa entre otras, dicha atención se rige en base a normativa, la misma que son monitorizadas y evaluados en base a diferentes indicadores. Una de ellas es el proceso de evaluación correspondiente a la calidad de atención la cual nos permite conocer la realidad del servicio brindado, así mismo identificar falencias e implementar mejoras; esto basado en las políticas de gestión de calidad las cuales es de carácter obligatorio ser implementadas en toda institución.

A partir de los años 1970 se inicia a aplicar las encuestas de satisfacción al usuario como un indicador de calidad. Sin embargo, no se ha popularizado, quizá por la dificultad en definir los propios términos como “calidad” o “satisfacción” y la variabilidad en la percepción que las personas pueden tener, así como las expectativas que se formulan respecto al servicio o la atención.

En el estudio realizado puede evidenciar que del total de nuestra población encuestada un gran se encuentra en su mayor proporción por población de sexo femenino, ya que se encuentra incluido los consultorios de crecimiento y desarrollo y planificación familiar siendo en dichos consultorios los usuarios más frecuentes son se población femenina, esto representada por un 92% de sexo femenino y solo un 8% de sexo masculino. En lo que corresponde al tipo de paciente encuestado nos encontramos que en su mayoría fueron usuarios continuadores, puesto que es un hospital al que acuden población del mismo distrito regularmente y en algunos casos pacientes nuevos que hayan realizado cambio de domicilio o que hayan migrado por algún motivo, esto se evidencia puesto que un 93% son usuarios continuadores y solo un 7 % recibe atención por primera vez.

Otra Investigación realizada en un hospital de Sarai-Irán, el cual presenta una muestra en mayor proporción son de sexo femenina 70.4% empleando una escala de 1 a 5, se obtuvieron los siguientes datos según dimensión son: médica 3.78, garantía o fiabilidad

3.85, habilidad 3.66, capacidad de respuesta 3.74, comportamiento de los profesionales 3.76, accesibilidad y asequibilidad 3.26. Aunque no se mencione los mismos parámetros en la encuesta ejecutada en la investigación, en este estudio se evidencia el mayor porcentaje de la población encuestada es de sexo femenino.

En lo que concierne al tipo de seguro con el que cuenta se obtuvo que el 100% de la población encuestada tiene el Seguro Integral de Salud (SIS), puesto que nuestra institución pertenece al ministerio de salud y es una entidad Pública, con población de atención prioritaria a usuarios con SIS, así mismo en la evaluación del nivel de estudios los resultados muestran que el mayor porcentaje obtenido fue de un 69% con estudios secundarios, 27% con estudios primarios, 2% estudios superiores y un usuario analfabeto, esto debido a que la institución en su mayor porcentaje de población atendida es de bajos recursos económicos y población de nivel de estudios no culminados.

En base directamente a la satisfacción al usuario se muestra que de los 99 usuarios encuestados el 59.4% se encuentran insatisfechos y solo un 40.6% satisfacen su atención en nuestra institución; este coincide con el estudio realizado por Zavaleta (2016) en el Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco con un bajo grado de satisfacción global representado por un 63.11% de usuarios insatisfechos. Otros de los estudios realizados en un hospital de Apurímac mostró que el 75.01% de la población se encuentra insatisfecha con la atención y solo un 24.99% se encuentra satisfecha, estas realidades se asemejan a los resultados obtenidos en la medición del Hospital San Javier de Bellavista.

La encuesta de medición de satisfacción como indicador de calidad mide en base a dimensiones una de ellas es la de Aspectos tangibles la cual obtuvo el porcentaje mayor con un 81.55% de insatisfacción, dicha dimensión incluye varios aspectos uno de ellos es el de contar con una señalización adecuada para que el usuario pueda ubicarse y conocer los ambientes respectivos para su atención, la situación en base a la implementación adecuada de una señalización se encuentran varios factores uno de ellos a la débil gestión en la determinación de necesidades en consultorios externos y al mismo tiempo en el escaso recurso económico con el cual cuenta el hospital, dicha señalización se encuentra deteriorada y en muchos caso algunos de los consultorio no contienen el nombre correspondiente.

Otro de los ítems incluidos en el alto índice de satisfacción es el de no contar con un personal de informes, el mismo que puede proporcionar apoyo al usuario, así como también puede ser como ente intermediario y de asesoramiento entre la institución y el usuario; dicha área de informe es de implementación necesario no sólo como un lugar de informes sino como lo denomina el D.S 030 solicitado por SUSALUD, como lo es Plataforma de atención al usuario en Salud, como un espacio de interacción no solo para informar sobre la institución sino que como un espacio de escucha para nuestros usuarios.

La medición de calidad es muy importante en los diferentes servicios de las entidades que brindan servicios de salud, para así poder proporcionar una atención acorde en base a las normativas, ya que nuestro principal objetivo es el logro de la satisfacción y la absolución de los problemas de salud de nuestros usuarios.

## **V. CONCLUSIONES**

- Del total de usuarios encuestados que asistieron al servicio de consulta externa se evidenció que el 59,4% de los usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio recibido, por otro lado, un 40.6% de los usuarios se encuentran satisfechos.
- La dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción se encuentra la referente a Aspectos tangibles con un 81.55% de insatisfacción y solo un 18.5 se encuentra satisfecho.
- En cuanto a la dimensión de fiabilidad se obtiene un porcentaje regular de insatisfacción con un 59.76% y un 40.2 se encuentra satisfecha.
- Referente a la capacidad de respuesta de los servicios brindados en consultorio externos del Hospital de Apoyo San Javier de Bellavista se encuentra que el 56.55% de los usuarios presentan insatisfacción por el contrario un 43.5 se encuentra satisfecho.
- La pregunta con mayor porcentaje de insatisfacción fue la P20 referente al contar con un personal de informes en el área de consultorios externos obteniendo un 96.43% de insatisfacción, seguido de la P1 con un 89.29% de insatisfacción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Realizar estudios comparativos entre los servicios o UPSS con las que cuenta el establecimiento.
- Aumentar la cultura de la medición de la calidad con el fin evaluar las prestaciones realizadas en los diferentes servicios, para observar oportunidades de mejora y ser implementadas.
- Que los hallazgos encontrados en la presente investigación, sirva como instrumento de discusión de las autoridades correspondientes de la entidad para propiciar intervenciones pertinentes.
- Considerar como una fuente de información para mejorar los diferentes procesos de atención así mismo como, fuente bibliográfica para posibles estudios posteriores.

## **VII. PROPUESTA**

### **Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para La Mejora De Los Procesos De Atención En Consultorios Externos Del Hospital San Javier De Bellavista.**

#### **Información General del Establecimiento**

##### **Ubicación geográfica**

El distrito de Bellavista se localiza en la parte Nor-este de la provincia de Jaén, siendo su ubicación geográfica: 5°38' de latitud sur y 78°42'30'' de longitud oeste, con una altitud de 421 m.s.n.m.

##### **Categoría y nivel de complejidad**

Según Resolución Directoral N° 1550-2017-GR.CAJ-DSRSJ-DG/OE-GD-RR.HH, se aprueba la Re categorización II-I para éste establecimiento.

Población que atiende

Población Total: 15.475 HABITANTES

Población Asignada: 4.846 HABITANTES

##### **Cartera de servicios**

<b>CARTERA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JAVIER DE BELLAVISTA</b>		
<b>CATEGORIA II-1</b>		
<b>Nº</b>	<b>UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD (UPSS)</b>	<b>Cartera de Servicios</b>
1	<b>CONSULTA EXTERNA</b>	Consulta ambulatoria por médico general
2		Consulta ambulatoria por médico especialista en pediatría
3		Consulta ambulatoria por médico especialista en cirugía general
4		Consulta ambulatoria por médico especialista en ginecología y obstetricia.
5		Consulta ambulatoria por médico especialista en anestesiología.
6		Consulta ambulatoria por médico especialista en neurología
7		Consulta ambulatoria por médico especialista en traumatología
8		Atención ambulatoria por enfermera
9		Atención ambulatoria por psicología
10		Atención ambulatoria por obstetra
11		Atención ambulatoria por odontólogo general
12	<b>EMERGENCIA</b>	Atención de inyectables y nebulizaciones por enfermera
13		Atención de urgencias y emergencias por médico especialista de pediatría
14		Atención de urgencias y emergencias por médico especialista de gineco y obstetricia
15		Atención de urgencias y emergencias por médico especialista de cirugía general
16		Atención en Sala de Observación de Emergencia
17	<b>CENTRO OBSTÉTRICO</b>	Atención de parto vaginal por médico especialista en ginecología y obstetricia
18		Atención inmediata del recién nacido por médico especialista en pediatría
19	<b>CENTRO QUIRÚRGICO</b>	Intervenciones quirúrgicas por médico especialista en cirugía general
20		Intervenciones quirúrgicas por médico especialista en ginecología y obstetricia
21		Intervenciones quirúrgicas por médico especialista en Traumatología
22		Atención en Sala de Recuperación Post-Anestésica

Activar

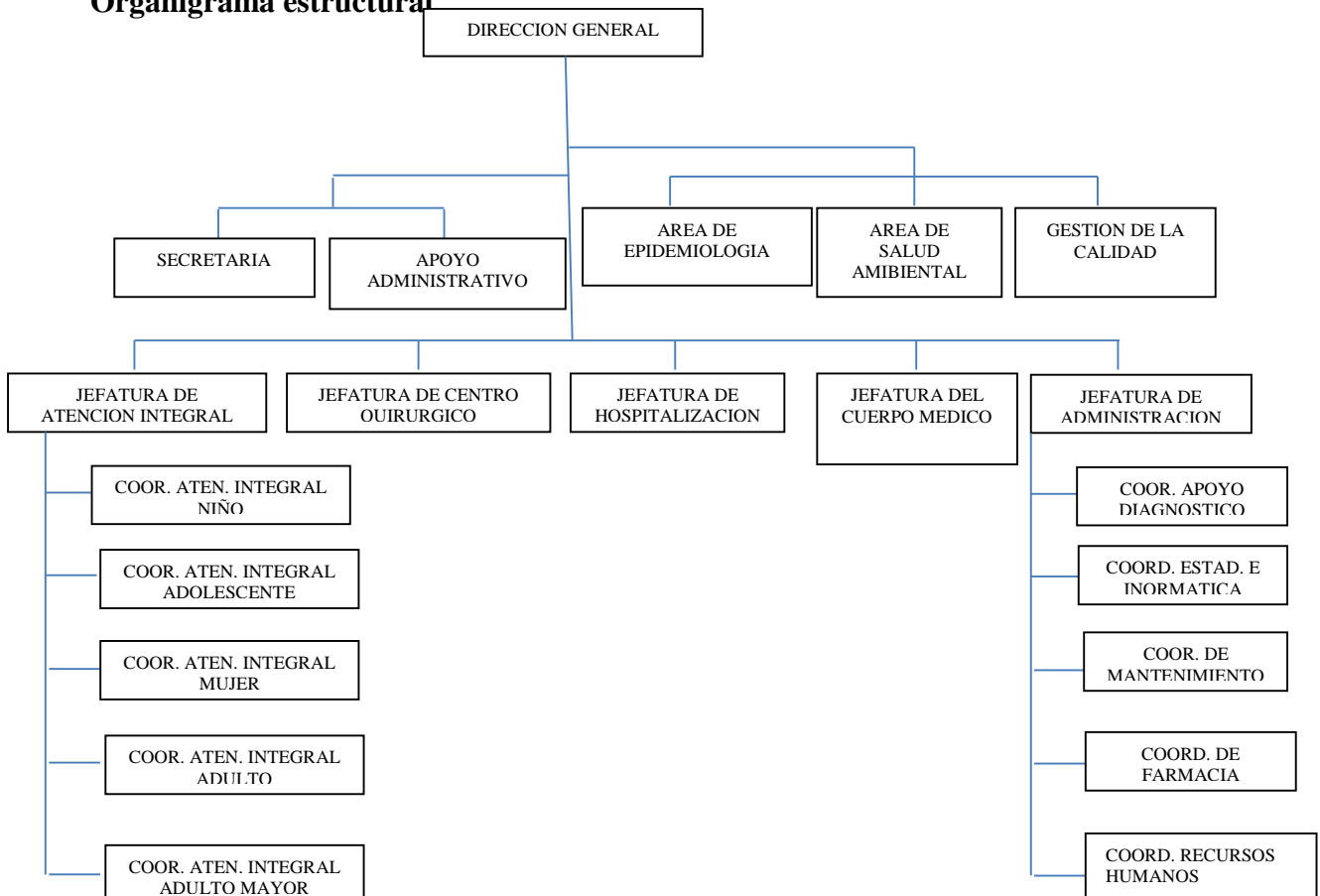
Activar

23	<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	Hospitalización de Adultos
24		Hospitalización de Pediatría
25		Hospitalización de Ginecología y Obstetricia
26	<b>PATOLOGÍA CLÍNICA</b>	Procedimientos de Laboratorio Clínico Tipo II-1
27	<b>DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES</b>	Ecografía general y dopler
28	<b>FARMACIA</b>	Dispensación de medicamentos
29	<b>CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN</b>	Desinfección y esterilización en Central de Esterilización

### Número de Consultorio

Consulta Médica : 4  
 Odontología : 2  
 Psicología : 1  
 Obstetricia : 1  
 Crecimiento y desarrollo: 1

### Organigrama estructural





## **Identificación De Mejora**

Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para La Mejora De Los Procesos De Atención En Consultorios Externos Del Hospital San Javier De Bellavista.

### **Equipo De Mejora**

Dirección general

Jefe de Recursos Humanos

Jefe de Consultorios Externos

Coordinadora de Gestión de la Calidad

Coordinadora de la Unidad de Seguros

### **Lugar De Ejecución**

Hospital de Apoyo San Javier de Bellavista

### **Finalidad**

Establecer un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar los procesos de atención haciéndolos de manera más eficaz y eficiente, con el fin de obtener la satisfacción del usuario como un indicador de calidad de la atención en salud.

### **Objetivo General**

Implementar un Sistema De Gestión de la Calidad para la mejora de los Procesos de Atención en Consultorios Externos del Hospital San Javier de Bellavista.

### **Objetivo Específicos**

- Identificar los Procesos de Atención en Consulta externa del Hospital San Javier de Bellavista
- Planificar y plantear el sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital san Javier de bellavista.

### **Componentes**

- Planificación para la calidad
- Organización para la Calidad
- Información para la Calidad
- Garantía para la Calidad

## Plan De Mejora Continua

### Actividades:

- 1. Conformación del Equipo de Gestión de la calidad**
- 2. Mejora de los procesos de atención en admisión**
  - a. Modificación del flujograma de atención
  - b. Asignación de recursos humano y modificación de programación.
  - c. Capacitación al personal del flujograma de atención
  - d. Capacitación del programa instalado para la obtención de citas al personal que labora en admisión.
  - e. Redistribución del almacenamiento de las historias clínicas
  - f. Publicación de la cartera de servicio.
- 3. Mejora de los procesos de atención en Triaje**
  - a. Redistribución de espacio físico del ambiente de triaje.
  - b. Implementación de equipos que permitan agilizar la atención en triaje.
  - c. Asignar recurso humano al servicio y modificación de programación.
- 4. Implementación de una plataforma de atención al usuario**
  - a. Selección de la ubicación de la Plataforma de atención al usuario
  - b. Elaboración de un plan de Implementación de plataforma de atención al usuario.
  - c. Asignación del Responsable
  - d. Capacitación al personal responsable de la Plataforma de atención al usuario.
  - e. Chaleco de identificación para el personal de informes
  - f. Implementar un libro de reclamos
  - g. Elaboración de un flujograma de atención de reclamos
  - h. Difusión de los derechos y deberes del usuario
  - i. Elaboración de informes trimestrales de acuerdo a indicadores
- 5. Renovación de la señalización**
  - a. Elaboración de un plan de señalización.
  - b. Publicación de los horarios de atención en consultorios externos.

### Impacto

#### Impacto en el usuario externo:

- ✓ Pacientes y familiares satisfechos.
- ✓ Usuario con mayor información de los procesos de atención
- ✓ Disminución de tiempo de espera en consultorios externos.
- ✓ Mejora de la cobertura de la obtención oportuna de la historia clínica.
- ✓ Disminución de las quejas y/o reclamos

**Impacto en la gestión:**

- ✓ Uso adecuado de recursos humanos.
- ✓ Agilización de los procesos de atención.
- ✓ Sistema de indicadores de atención al usuario externo en estándares adecuados.
- ✓ Aumento de la satisfacción del usuario interno.

**Impacto en la Calidad de atención:**

- ✓ Satisfacción en el usuario externo.
- ✓ Seguridad en los procesos de atención.
- ✓ Eficiencia en el proceso de atención.
- ✓ Estándares esenciales de calidad adecuados.
- ✓ Cumplimiento con la normatividad vigente.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrade, A., Da Cruz, A., Duarte, G.& Vieira, W. (2017, Diciembre, 18). La Calidad de la atención al parto en la red pública hospitalaria en una capital brasileña: la Satisfacción de las gestantes. Revista Scielo. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2017001205003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2017001205003)
2. Berríos, M. (2015). Al mes hay 10 mil quejas por mala atención en el Seguro Social.
3. Casalino, G. (2008, 30 de junio). Calidad de servicios de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de lima mediante la encuesta Servqual. Sociedad peruana de medicina interna. Recuperado de [http://medicinainterna.org.pe/revista/revista\\_21\\_4\\_2008/04.pdf](http://medicinainterna.org.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf).
4. Dirección General de Salud de las Personas. (2012). Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario en los establecimiento y servicios médicos de apoyo. Lima – Perú. Recuperado de [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf).
5. Dirección General de Salud de las Personas. (2007). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima – Perú. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2006/RM519-2006.pdf>.
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2014. Superintendencia Nacional de Salud, Lima. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf).
7. Instituto Nacional de Salud. (2015). Informe de Validación de Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo del INS. Recuperado en <http://www.portal.ins.gob.pe/en/component/rsfiles/preview?path=Acerca-del-INS%252FEncuesta%2BSatisfacion%252FINFORME%2Bde%2BVALIDACION%2Bde%2BENCUESTA%2B-%2B2015.pdf>.
8. ISO 9001. (2015). Sistema de Gestión de Calidad.
9. Larre, J.(2016) Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015 (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima.

10. Mateo, R. (2009, 18 de diciembre). Sistema de gestión de la calidad – Un camino hacia la satisfacción del cliente. Suprema Qualitas. Recuperado de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>.
11. Ministerio de Salud (2007). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Recuperado de [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20Minsa%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20Minsa%20RM%20519-2006.pdf).
12. Montesinos, M., & Solíz, R. (2016). Grado de Satisfacción en Pacientes de Consulta Externa de la Clínica Humanitaria Fundación Pablo Jaramillo Crespo, Cuenca 2015 (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador.
13. Niño, B., Perales, J., Chavesta, X., Leguía, J., y Díaz, C. (2012). Calidad servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque. Revista del cuerpo médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Recuperado de <http://cmhnaaa.org/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/176>.
14. Organización Mundial de la Salud (2006). Carta de las Naciones Unidas de la 51° Asamblea Mundial de la Salud (45° edición). Recuperado de [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf).
15. Quizhpe, G. (2017). Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Frente A La Calidad De Atención De Salud Recibida En El Hospital Manuel Ygnacio Monteros Vs Hospital Isidro Ayora De La Ciudad De Loja Período Febrero-Julio 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja – Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>
16. Real academia de la Lengua española (2001)
17. Sihuín, E., Gómez, O., y Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuario hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32(2), 299. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342015000200014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342015000200014&script=sci_arttext).
18. Utrilla, N. (2009). Percepción que tiene el usuario externo acerca de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de la Unidad de Cuidados Intermedios en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
19. Zavaleta, M., & Cueva, M. (2016) Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Consulta Externa del Hospital de Apoyo ELPIDIO BEROVIDES

PÉREZ” Otuzco, La Libertad Marzo- Abril 2016 (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

## IX. ANEXOS

### 9.1 Anexo N°1: Encuesta según servicio de atención, nivel y categoría.

Anexos N°1		
Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría		
		N° Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>	Hora Final: <input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	_____	
	_____	
	_____	

**EXPECTATIVAS**

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a							



**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.


Nº	Cuestionario de Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							



## 9.2 Anexo N°2: Ficha técnica.

Ficha técnica				
VARIABLE:	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORES
PROCESOS DE ATENCIÓN	<b>EXPECTATIVAS</b>  (Tomadas antes de que el paciente reciba la atención)	<b>Fiabilidad.</b>  <b>Capacidad de Respuesta:</b>  <b>Seguridad</b>  <b>Empatía</b>  <b>Aspectos Tangibles</b>	Preguntas del 01 al 05  Preguntas del 06 al 09.  Preguntas del 10 al 13  Preguntas del 14 al 18.  Preguntas del 19 al 22.	1 al 7  1 al 7  1 al 7  1 al 7  1 al 7
	<b>PERCEPCIONES</b>  (Tomadas después de que el paciente reciba la atención)	<b>Fiabilidad.</b>  <b>Capacidad de Respuesta:</b>  <b>Seguridad</b>  <b>Empatía</b>  <b>Aspectos Tangibles</b>	Preguntas del 01 al 05  Preguntas del 06 al 09.  Preguntas del 10 al 13  Preguntas del 14 al 18.  Preguntas del 19 al 22.	1 al 7  1 al 7  1 al 7  1 al 7  1 al 7

**9.3 Anexo N°3: Autorización de Publicación de Tesis.**

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Katherine Melissa Cano Bouillo....., identificado con DNI N° 72478188....., egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora de los procesos de atención en consulta externa del Hospital San Juan de Bellavista"....."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

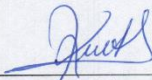
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 72478188..

FECHA: 16 de Ago del 2018.

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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Yesenia Rubi Romero Castillo....., identificado con DNI N° 40903478  
egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
" Sistema de Gestión de la calidad para la mejora de los procesos  
de atención en consulta externa del hospital San Javier de  
Bellavista ".....

....."; en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el  
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA

DNI: 40903478

FECHA: 16 de Abril del 2018.

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



## 9.4 Anexo N°4: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, asesora del Trabajo de Investigación y revisora de la Tesis de las estudiantes, Br. KATHERINE MELISSA CANO BONILLA y Br. YESENIA RUBI ROMERO CASTILLO, titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

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

Chiclayo, 31 de Mayo de 2019



Mg. FLOR DELICIA HEREDIA LLATAS  
DNI: 41365424

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## 9.5 Anexo N°5: Reporte de Turnitin.

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>dspace.ucuenca.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www10.uniovi.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>dspace.unl.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## 9.6 Anexo N°6: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**KATHERINE MELISSA CANO BONILLA**

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN  
CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



*[Handwritten signature]*  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**YESENIA RUBI ROMERO CASTILLO**

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN  
CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



*[Handwritten signature]*  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN