



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad
de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor
Lazarte Echegaray - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Bach. Karina Sugheill, Alva Vargas
(ORCID: 0000-0003-0930-2542)

ASESOR:

Dr. Pedro Otoniel, Morales Salazar
(ORCID: 0000-0002-9242-3881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Por ser el motivo que día a día impulsan mi vida, dedico este trabajo a mis padres Carlos Alva y Lupe Vargas, quienes creen en mi y me muestran su apoyo incondicional en cada paso que doy, gracias por estar siempre ahí.

Porque desde tu llegada cambiaste mi mundo, mi vida y mis ideas, todo mi amor y cariño para ti Cristian, a quien dedico esta tesis, por haber tolerado y soportado todas mis ausencias cuando no pude estar allí para jugar y reír. Te amo hijo

Dicen que uno no los elige, sino Dios te los manda, y tuve la suerte de que mandara a ustedes, dedico esta tesis también a mis hermanos Carlos, Cristian y Cinthya, por ser ese apoyo necesario en mi vida, por compartir mis alegría y penas, que siempre estemos unidos.

Finalmente dedicar este trabajo a quien también ha sido parte de este, gracias por tu apoyo y comprensión en todo momento Cristian Rodríguez, sé que juntos de la mano llegaremos al destino anhelado.

AGRADECIMIENTO

A mis padres Carlos Alva y Lupe Vargas, por apoyarme siempre de forma incondicional, su esfuerzo será recompensado y retribuido. Estoy mas que agradecida, orgullosa de ustedes.

A mis hermanos Carlos, Cristian y Cinthya, gracias por el apoyo que siempre me dan, por ser los que me incentivan y motivan a ser siempre mejor, son mi ejemplo y guía.

Al doctor Pedro Otoniel Morales Salazar, por su paciencia, entrega y motivación, sin usted no hubiera sido posible lograrlo, una gran persona y amigo.

Página del jurado

Dr. Cesar Javier Osorio Carrera

PRESIDENTE

Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca

SECRETARIO

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

VOCAL

Declaratoria de Autenticidad

Yo, KARINA SUGHEILL, ALVA VARGAS, estudiante de la Escuela de posgrado del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo – Región La Libertad; declaro que el trabajo académico titulado “Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray - 2019”. Presentada, en () folios para la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy conscientes de que este trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 10 de agosto del 2019



Karina Sugheill Alva Vargas

DNI N.º 40212900

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	22
2.1. Tipo y diseño de Investigación	22
2.1.1. Tipo de investigación	22
2.1.2. Diseño de investigación	23
2.2. Población, muestra y muestreo	29
2.2.1. Población	29
2.2.2. Muestra	29
2.2.3. Criterios de selección	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1. Técnicas	31
2.4.2. Instrumentos	31
2.4.3. Validez y confiabilidad	32
2.5. Procedimiento	34
2.6. Métodos de análisis de datos	35
2.7. Aspectos éticos	36

III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS	91
ANEXOS	95
Anexo 1: Matriz de base de datos de las variables	95
Anexo 2: Matriz de validación de contenido	107
Anexo 3: Validez de Instrumentos	115
Anexo 4: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos	126
Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable calidad de atención médica en consulta externa	128
Anexo 6: Cuestionario para medir la variable sistema de quejas y reclamos	131
Anexo 7: Cuestionario para medir la calidad de atención médica en consulta externa	134
Anexo 8: Constancia de realización de la investigación emitida por la institución	137
Anexo 9: Fichas técnicas de los instrumentos	138
Anexo 10: Matriz de consistencia interna de la tesis	146
Anexo 11: Registro fotográfico	153

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo general de determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño correlacional transeccional causal. La muestra participante fue de 149 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019; fueron elaborados dos cuestionarios válidos y confiables para la obtención de los datos de las variables en estudio, la información se procesó usando el software estadístico para ciencias sociales SPSS V23. Los resultados se muestran mediante tablas y figuras estadísticas.

Se obtuvo como resultado que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.712$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); por tanto, se acepta la hipótesis y se rechaza la nula. Por tanto, debe mejorarse la gestión y planificación de los servicios brindados a través de procesos e intervenciones correctivas y educativas más oportunas para reducir las quejas y reclamos de los usuarios, así como evaluarlos periódicamente para aumentar la satisfacción de los usuarios. En la variable Sistema de quejas y reclamos el mayor nivel es el regular con un 85%; en la variable calidad de atención médica en consulta externa el mayor nivel es el regular con un 72%.

El sistema de gestión de quejas y reclamos debería integrarse al trabajo de toda la organización, desarrollando herramientas para todo el personal y no sólo para los responsables de calidad institucional sin actividad asistencial. Un sistema será más efectivo si entrena y empodera a profesionales y administrativos para que traten las quejas en el mismo punto en el que se originan. Un sistema integrado permitirá que: las quejas o reclamos sean utilizados para identificar las diferencias en la calidad del servicio; haya una mayor participación y colaboración en la investigación de las quejas y reclamos; y la información sea compartida entre profesionales asistenciales, responsables de calidad, administradores y usuarios.

Palabras Claves: Sistema de Quejas y Reclamos, Calidad de Atención Médica, Consulta Externa.

ABSTRACT

This research was carried out with the overall objective of determining whether the complaints and complaints system influences the quality of medical care in the outpatient clinic of Lazarte Hospital - 2019. Research is quantitative, nonexperimental type and causal transectional correlational design. The sample participant was of 149 patients of the external consultation of the Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019; two valid and reliable questionnaires were elaborated for obtaining the data of the variables under study, the information was processed using the statistical software for social sciences SPSS V23. Results are displayed using tables and statistical figures.

It was obtained as a result that the system of complaints and claims significantly influences the quality of medical care in external consultation of the Hospital Lazarte – 2019; being the statistical contingency coefficient of test Tau-b from Kendall is $\tau = 0.712$, with a significance level of less than 1% (P 0.01); therefore the hypothesis is accepted and the null is rejected. The management and planning of the services provided should therefore be improved through timelier corrective and educational processes and interventions to reduce complaints and complaints from users, as well as evaluating them periodically to increase user satisfaction. In the System of Complaints and Claims variable the highest level is the regular one with 85%; in the variable quality of medical care in external consultation the highest level is the regular one with 72%.

The complaints and complaints management system should be integrated into the work of the entire organization, developing tools for all staff and not just for those responsible for institutional quality without care activity. A system will be more effective if it trains and empowers professionals and administrators to deal with complaints at the same point where they originate. An integrated system will allow complaints or complaints to be used to identify differences in the quality of service; greater participation and collaboration in the investigation of complaints and complaints; and information is shared between healthcare professionals, quality managers, administrators and users.

Keywords: complaints and complaints system, quality of medical care, external consultation.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la calidad se ha transformado en un factor fundamental, no solo para las empresas de producción, sino también para las de servicio, hoy en día la calidad, ya no es un elemento opcional que tan solo algunas compañías adoptan, sino que está considerado dentro del producto que se le ofrece al cliente para el consumo. La atención al usuario vino ganando contundencia de acuerdo con el incremento de la competitividad, debido a que en tanto que hallan más, los usuarios tienen más opción para elegir en qué lugar adquieren el servicio o producto que vienen necesitando; es ahí donde reside la trascendencia de perfeccionar y adecuarse a los requerimientos de los usuarios, motivado a que los mismos poseen la palabra final en la decisión.

Las Instituciones que prestan atención pública no están indiferentes a esta realidad que se presenta, puesto que dicho cliente, paciente o usuario, se encuentran en derecho de exigir una buena atención, que sea de calidad y de recibir un trato amable durante su estancia en los hospitales. Es un fenómeno bastante conocido que todas las instituciones que prestan servicios relacionados con la salud necesitan hacer una evaluación con cierta periodicidad de la calidad de su atención. No obstante, es plausible de la misma forma que son pocos los objetivos logrados en este aspecto. Se pueden establecer como motivo central es el no disponer de una metodología sencilla y práctica, que pueda aplicada a la totalidad de las instituciones con cierta inversión menor de recursos y que posibilite la generación de datos útiles, que permitan tomar decisiones enfocadas en mejorar de forma progresiva la calidad de atención en el servicio de salud.

Se conocen a los nosocomios como factores o componentes trascendentes de los sistemas de atención, que resultados concluyentes de la vida tienen presencia en las organizaciones con la finalidad de señalar parámetros que obliguen a los centros de salud a ofrecer servicios de calidad a sus pacientes tal como lo sostiene la Organización Mundial de salud, la misma que sostiene que las entidades hospitalarias son centros de salud que cuentan con personal profesional altamente calificado y capacitado, debido a que ejerce una buena labor, puesto que el colectivo de expertos que laboran en el nosocomio se encuentran organizados, puesto que se hallan capacitados para los usuarios que entren, ofertando servicios de enfermería entre algunos que ocurren a lo largo del transcurso del día, la totalidad de días de la semana. El servicio de los centros

médicos, entre nosocomios, centros de salud o postas médicas, ofertan diversidad de servicios idóneos, según la condición en la que se hallen los usuarios, puesto que los nosocomios entre los enumerados poseen especialistas terapéuticos para la atención a los diversos padecimientos.

En Latinoamérica ha habido trascendentales cambios en la jerarquización del Sistema Nacional de Salud, que han implicado a la calidad como uno de los centrales ejes en el ofrecimiento de servicios. En la actualidad se asume que la calidad de satisfacción y atención a los pacientes es un desafío de confrontar el requerimiento de cambiar sus estrategias con la finalidad de mejorar los recursos y aumentar la administración de calidad en la totalidad de los servicios obteniendo la satisfacción de los clientes, esto vinculados de forma directa con las expectativas de los usuarios exteriores, la motivación de los trabajadores, como un componente vital en el logro de la satisfacción del usuario.

El Colegio Médico americano sugiere aumentar las energías para optimizar la satisfacción del usuario y la calidad en su cuidado; centrándose en mantener el vínculo paciente- médico, se encuentra que la satisfacción de los usuarios exteriores es de 76,15%, regularmente satisfechos el 16,92 % insatisfechos el 6,92 %. Analizar el aspecto humano, científico-técnico y del contexto de calidad mediante los porcentajes de satisfacción y rangos de confianza supuso que el valor logrado en el aspecto científico tecnológico es de 67,69%, resultados que no logran los valores estándares de satisfacción de los usuarios exteriores de 80% fijado por la Dirección de Salud (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Las encuestas acerca de la satisfacción de los usuarios hechas en México entre clientes de los consultorios exteriores de numerosos centros de asistencia privada y pública dieron a conocer que, para los pacientes del seguro social, los elementos centrales que caracteriza la satisfacción del usuario y la calidad de la atención son los espacios prolongados de espera, el poco tiempo que se dedican a la atención y los déficits en el diagnóstico y acciones de revisión. De la totalidad de la población de 474 millones de personas atendidas en el rubro de la salud, se calcula que 130 millones expresan poca satisfacción y un total de 307 millones, satisfacción; los mis que recibieron alguna atención por los galenos del rubro de la salud.

La búsqueda conseguir la calidad total en la atención médica es componente de una dinámica acción, variable según las innovaciones en tecnología tratando de buscar el motivo de existencia de las prácticas médicas, que es conseguir la satisfacción de las necesidades en salud de esos usuarios exteriores (pacientes), que asisten a dichos servicios. Se debe arribar a la socialización del problema buscando metas en común a través del acuerdo de la totalidad de los clientes internos, teniendo en consideración que todos los que laboran en la entidad por cualquier periodo, dejan como recuerdo un trabajo bien realizado.

Tratar el tema de las inquietantes del cliente exterior es tan importante para asegurar la calidad de la atención, de la misma forma la capacidad técnica. Para los clientes, está en función de modo principal de su interrelación con los trabajadores del área de salud, de cualidades como son buen trato, período de espera, privacidad, acceso a la atención, y principalmente, lo que se consigue en el servicio que se busca. Siempre que los sistemas de salud, los colaboradores con lo que, al cliente en un papel destacable, entonces oferta servicios que no únicamente cobertura los niveles de calidad técnicos, sino además sus requerimientos concernientes información oportuna y apropiada, respeto y equidad; puesto que esa es su finalidad.

El tema de la calidad en la oferta de los servicios de la salud viene a ser una de las principales inquietudes en la gestión de este rubro, no únicamente por el deseo de una mejora en las capacidades organizacionales en las dependencias y entidades del sector, sino principalmente porque en la columna central de la totalidad de los procesos se hallan la vida de los seres humanos, de quiénes su salud requiere ser protegida y promovida como compromiso indismutable del estado. En las prestaciones es requerimiento de eficiencia de las intervenciones y esfuerzos que se despliegan y compromiso de seguridad y buen trato para la totalidad y particularidad de los clientes usuarios.

En el Perú, como en otros países, el tema de los servicios de salud es elemento de los reclamos de diversas clases de pacientes, la problemática de los nosocomios, los obstáculos en la accesibilidad a los medicamentos y otros relacionados. Los principales protagonistas de estos hechos son los clientes de los servicios y los trabajadores de salud que en cierta manera reproduce, produce y padece las circunstancias de sistemas de

salud que requieren ser dirigido de mejor forma para la satisfacción de los clientes. Las normas de la constitución señalan que la salud viene a ser un derecho y precisa las cualidades de los sistemas de salud nacional que deben actuar en el ámbito de los principios de universalidad y equidad, con las redes públicas integrales de salud y con la contraloría de las autoridades sanitarias nacionales. La renovación del rubro de la salud en el país persigue este mismo sentido con la finalidad de mejorar la calidad en el ofrecimiento del servicio de salud.

A nivel nacional, los servicios de salud que se dan en nuestro país se encuentran en emergencia, y se debe básicamente a la carencia de interés que pone el estado peruano para dar solución a las deficiencias que estos centros de salud presentan, esta es la situación que muestra el reporte del diario Perú 21, del 02 de junio, nos describe las grandes filas que hacen los pobladores para lograr conseguir una cita médica de cualquier especialidad, y cuando se logra recibir esta cita en muchos casos es para dentro de varios meses, y para completar esta deficiencia, no tienen las medicinas, lo que no permite al paciente recibir su tratamiento completo, también se tiene una inadecuada infraestructura, se cuenta con equipamiento vetusto, un buen número de asegurados que cada día aumento, no da abasto en los hospitales para ser atendidos, por lo cual muchos de ellos reciben la atención en los corredores del nosocomio, poniendo en riesgo la vida, es muy deplorable las condiciones que estos hospitales de ESSALUD ofrecen a la población, tanto en la capital como en las provincias del Perú, no obstante que los gobernantes han hecho cambios y reformas en ESSALUD, no se ha encontrado una mejora para el servicio que ofrecen, el cual mantiene a la población descontento.

El inadecuado manejo que se tiene del servicio de salud, en el Perú ha producido lo que actualmente es conocido como la aglutinación, lo cual indica la calidad de servicio inadecuado y deficiente, presentan estos centros, esto sumado al incremento de asegurados que se da cada año, el cual necesitan ser atendidos, está ocasionando una ruptura en la gestión de cada uno de estos centros, y esto se debe a que el personal que brinda sus servicios en estos centros no logra abastecerse por el número de pacientes, lo cual genera el desorden de un lado en los trabajadores de ESSALUD, y también en los usuarios (pacientes) de estos servicios.

En las diferentes regiones del Perú, la temática de calidad de atención médica constituye un total reto a la salud pública planificadores y administradores en el rubro de salud, los que se dedican a la investigación, usuarios y estudiosos de forma general. No se tiene un acuerdo definido acerca de su concepción y significado, pero es notorio que muestra una visión estratégica y distinta acerca de los servicios de salud. La complacencia de los pacientes se considera como una réplica de juicio de valor y actitudinal que el paciente realiza como resultado de su interacción y choque con los servicios. La principal problemática en los servicios de consulta externa se haya en que los clientes muestran cierta disconformidad en la atención que reciben principalmente en farmacia, puesto que tuvieron que aguardar por acerca de una hora para que reciban la receta que les prescribió el médico, esto pudo ser corroborado mediante los reclamos haciéndose notoria la carencia de organización.

Al conocer la calidad que percibe el usuario externo, nos permite buscar opciones que puedan disminuir totalmente las mermas de pacientes e incrementar la cobertura en los centros de apoyo. Referido de otra manera: la calidad que se brinda en el servicio es simplemente una de las variables elementales en la lealtad de los usuarios; de acuerdo con Lam, Erramilly y Murthy (2014), los pacientes leales son los sujetos que poseen toda la intención de regresar a requerir nuevamente el servicio, los mismos que además transmitirán de forma positiva a sus congéneres acerca del servicio que recibieron en los centros de asistencia de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD, lo que aportará al aumento de la cobertura y por ende al beneplácito del usuario asegurado.

La calidad en la atención del servicio de medicina necesita de acciones conjuntas paciente-usuario, rápida, eficiente y con calidad ante los clientes que se presentan de forma diaria, esto conlleva a una conducta multifactorial con diversas respuestas de los agentes de salud según el control de las emociones y los distintos niveles de inteligencia emocional que cada cual posee. En este sector, son limitadas las investigaciones de complacencia de los pacientes exteriores y de la calidad de la atención en el servicio de salud, aquí radica la necesidad de empezar este estudio para conocer las dimensiones que mayor influencia tienen en su generación, de forma que constituirán el inicio de investigaciones futuras que conlleven a una mejoría holística en la calidad de atención y consecuentemente en los servicios de salud.

Diversas investigaciones han determinado, que la calidad de atención en medicina en la región de la Libertad muestra deficiencias difundidas por los diversos medios comunicativos, maltrato al usuario quejas por la satisfacción en los grupos de mayor vulnerabilidad del lado de los colaboradores del sector salud. Contexto que ha conllevado a la realización del trabajo investigativo de forma que posibilite la mejoría en la atención a los usuarios mediante agentes de salud con disposición a la carrera, para ofertar atención con calidez y calidad al sujeto, familias y comunidad en general en sus componentes espiritual y biopsicosocial. Además, el rubro de la salud debe plantearse alternativas como son: conferencias institucionales, capacitación sobre calidez y calidad en la atención en el servicio de salud, lo que aportaría al profesional para que pueda interrelacionarse en sí y ofrecer una adecuada calidad de atención. La institución que no escapa de esta realidad es el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, de la ciudad de Trujillo, donde, se presentan diferentes quejas de los pacientes ya sea por medicinas o por la mala atención que este centro de salud presta, así como maltratos por partes de enfermeras y doctores que se encuentran a cargo de dichas especialidades.

Entre los antecedentes de este estudio; tenemos a escala internacional a Del Maggi (2019), En su tesis: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, sostiene que actualmente la satisfacción del usuario se usa como conexión para la realización de procesos de evaluación a través de las intervenciones en la cual tienen partes los servicios de salud y los médicos, puesto que dicha evaluación oferta datos sobre la calidad que perciben los usuarios en calidad de procesos, estructura y resultados que se consiguen. El percibir calidad en la atención es de relevante trascendencia, puesto que no hay rentabilidad cuando en la sociedad sus ciudadanos se hallan enfermos, bien sea mental o físicamente, esto produciría una productividad baja y un deficiente rendimiento económico.

Salto (2014), en su tesis: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, precisa que la atención medica ofrecida por el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía es básica de salud, con enfoque en los cuidados de prevención, la misma que se cimienta en acciones ofrecidas a pacientes de consulta ambulatoria bien

sean los mismos los adolescentes o agentes que trabajan en la entidad de salud. Teniendo en consideración el gran número de sujetos que de forma diaria asisten a dicha entidad se halla el requerimiento de establecer de que manera dicha área viene complaciendo los requerimientos de los usuarios. Las cualidades en la atención de salud deberían ser la focalización en el sujeto, integración e integralidad y la prolongación de la asistencia, con una accesibilidad sistemática a los sistemas de salud para que los usuarios y aquellos que les brinden atención puedan establecer un vínculo duradero que se base en la confianza; es un vínculo directo entre los sujetos, las familias, la comunidad misma y un cierto integrante de los equipos de salud.

Asimismo, Juric (2014), en su tesis: *Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro*, precisa que la mejoría de la calidad no es producto de las acciones de supervisión sino el producto de un proceso que da respuesta a las metas establecidas en el proceso de planeamiento. El objetivo, en este tema, es eliminar y describir las altercaciones y de esta forma ir desde un grado común de ejecución hacia otro superior, puesto que dicha mejoría se conseguirá reduciendo inconvenientes y errores; para ello se deben desarrollar novedosos procesos, productos y procedimientos que rectifiquen los defectos reduciéndolos hasta lograr su eliminación. Como resultado, únicamente se podrá obtener un servicio de calidad cuando se precisen un conglomerado de cualidades de calidad que asegure la actitud total de utilización del lado del usuario, elaborándose un diseño que se ajuste a todas, se fijen las especificidades idóneas en cada situación y se genere el servicio o bien según lo establecido.

Mientras que, a nivel nacional, tenemos las de Calderón (2019), en su tesis: *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2019*, investigación que tiene como finalidad determinar el vínculo entre la calidad de la atención y la complacencia del usuario del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna. evaluando la atención de calidad desde la perspectiva del cliente se ha vuelto cada vez más popular en el medio; desde lo señalado, es factible conseguir de los entrevistados un cúmulo de actitudes y conceptos vinculados con la atención que se recibe, a través de la se consigue datos que produzca beneficios a la institución que otorga el servicio de salud, a los que

dan el servicio de forma directa, y a los mismos pacientes, en sus expectativas y necesidades. Dependiendo del grado de complacencia de los usuarios, es posible el conocimiento del nivel de lealtad para con una empresa o marca, un usuario satisfecho se conservará leal, pero así mismo, será únicamente hasta que haya algún proveedor porque experimenta similitud emocional que ampliamente traspasa a una común elección razonada.

Por su parte: Huarcaya (2015), en su tesis: *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*, señala que las vicisitudes que se experimentan en la calidad de atención de los servicios de salud, son componentes que todavía no pueden ser mejorados, y esto debido a las distintas partes que constituyen los servicios de salud, que tienen persistencia en los centros médicos y que a la fecha no han podido ser corregidos, cómo vienen a ser: interinidad de la infraestructura existente, problemas en los procesos, reducido número de los agentes de salud; los sistemas de salud pública se ha restringido a la calidad de la atención en salud. La problemática que se aprecia y constantemente se reclama, se halla en los servicios de emergencia del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, la concurrente molestia que manifiestan los pacientes por la inadecuada atención de calidad recibida, y esto se acompaña de numerosos conflictos como son la carencia de medicamentos, de trabajadores de salud, infraestructura y equipos tecnológicos que garantice la funcionalidad de la situación. Dicha apreciación muestra que el personal médico y otros profesionales vinculados al sector salud, deben poseer los recursos mínimos y factibilidades para cumplir los roles de manera oportuna y adecuada.

Además, Díaz (2014), en su tesis: *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca, 2014*, esta investigación que tiene como finalidad analizar y determinar la satisfacción de los clientes externos encima de la calidad de la atención en los servicios de salud. Es descriptivo, no experimental, de diseño transeccional. La muestra la componen 368 usuarios exteriores del Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca. La calidad de atención es el apropiado desenvolvimiento de las interposiciones, aplicándose medios tecnológicos con el mayor provecho para la salud sin incrementar los peligros mediante un proceso interpersonal encuadrados en normas y valores de los profesionales. La satisfacción esta referida a la

complacencia de los clientes con los servicios que reciben de los colaboradores del servicio de salud, así como de las circunstancias en las que se ofrece dicho servicio. La complacencia de los pacientes acerca de la calidad de la atención en el servicio de salud consultorio externo en el nosocomio de Bambamarca, se debe estudiar de forma que permita comprender cómo se vinculan entre sí, mejor dicho, cuáles serían los problemas principales para de esta forma establecer alternativas para que los operadores del servicio de salud pudieran ofrecer un servicio a los pacientes con inclusión social y de calidad.

En tanto que, a nivel regional, se encuentran las de Sifuentes (2016), en su tesis: *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*, estudio realizado con la finalidad de establecer el vínculo del nivel de complacencia de los usuarios en hospitalización y la calidad de los cuidados de los servicios de enfermería en Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. Si los pacientes asisten a un nosocomio a buscar alternativas para sus malestares de salud, cuentan con el derecho a tener cuidados de calidad y seguros, basados en una base sólida de conocimientos empleando razonamientos, juicios convenientes y un sistema de valores convenientes y valores, ofrecer cuidados de calidad es el motivo de existencia para la atención de los agentes del servicio de salud, entiende el fenómeno sanitario, preventivo y la atención de los males, inhabilidad y la restitución de su salud, así como el cuidado que requiere por el mal que lo aqueja. Mediante esta investigación se podrán realizar propuestas para las mejoras en la calidad de la prevención de la salud de los pacientes en hospitalización contribuyendo a la cimentación del cuidado hacia la perspectiva del cuidado de la persona que permite entender al sujeto en su totalidad y unidad siendo su eje principal, el aspecto humano del cuidado de modo complementario la calidad científica. Se realiza esta investigación con el objetivo de señalar la trascendencia de ofrecer al usuario un servicio de salud con calidad según su tipo de requerimientos, sus expectativas, y la forma en que las mismas son coberturados. Abordándose de forma central la complacencia total de los pacientes con el servicio asistencial que se le otorga y la apreciación de la atención de calidad del lado de estos.

El Sistema de quejas y reclamos, según García (2011) es la expresión de satisfacción del lado del usuario ante cierto servicio o producto que se recibe o adquiere, puesto que dicho producto o servicio no consigue la satisfacción de las expectativas y necesidades, precisa además que un reclamo no es inicio para un inmediato juicio del lado del usuario, puesto que, viene a ser una muestra de lo que aprecia ante ciertos estímulos, no obstante el reclamo podría llegar a agudizarse en tanto que el reclamo que se realizó por un usuario produzca una afectación directa en su persona, dicha situación podría ser nociva para la imagen de una institución, de esta forma las instituciones requieren poseer adecuadas soluciones o respuestas ante ciertas quejas, no importando la amplitud que las mismas representen. En tanto que para Varas, Valdez & Aldunate (2009), los reclamos constituyen una actividad de reproche ante algo o frente a un suceso, la misma que puede aparecer por divergencias en la forma en que las personas piensan, o la apreciación que pueda un sujeto generarse ante un suceso, por la que intenta una respuesta que le posibilite solucionar o culminar con dicho reclamo, asimismo expresa que es un canal para poner en conocimiento la poca satisfacción que tiene el usuario.

Los procesos de reclamo; de acuerdo al Reglamento General de Reclamos de usuarios de servicios de saneamiento (2006), el proceso de reclamo posibilita a la institución ofrecer de forma idónea respuestas a los distintos clientes de los servicios, a través de un asentimiento en los resultados de las dos partes, con la finalidad de evitar la poca satisfacción de los clientes, asimismo expresa que un proceso adecuado está en función de la eficiente y correcta colaboración de los trabajadores, la misma que se refleja en la satisfacción de la totalidad de usuarios que por justificado motivo recibe una respuesta que consiga ser satisfactoria de forma personal. Por su lado las quejas; su presencia representa la presencia de defectos en los servicios o productos que aqueja la satisfacción del usuario. No obstante, los reclamos son una austera medida del desenvolvimiento de los sistemas; ciertas personas reclaman, aun cuando el servicio o producto tenga todos los requerimientos en tanto que otros no reclaman no obstante que existan ciertas imperfecciones. La organización debe accionar de forma positiva para transformar las potenciales quejas en quejas reales, animando a los usuarios para que expresen sus disconformidad y malestar con los productos y servicios obtenidos (Ishikawa, 1998).

Entre los componentes que inciden en la presencia o no de los reclamos; de acuerdo con Juran (1993), están: las cualidades de los usuarios; el clima económico; la trascendencia del servicio o producto; las circunstancias en que se manifiesta la falla; el precio unitario. Los datos que derivan de las quejas, los indicadores de la poca satisfacción de los usuarios, de la misma forma que el análisis de las respuestas de las organizaciones a los reclamos y sus efectos, son entre otras las cuestiones elementales para las empresas que quieran darle rumbo a sus estrategias para lograr la satisfacción de los clientes. En otro sentido, el análisis de la conducta de los reclamos aborda distintos aspectos vinculados a las respuestas a la poca satisfacción y mayormente encaminadas al estudio teórico que a su aplicación en las organizaciones. En este enfoque, los estudios están centrados con menor o mayor atención de modo fundamental en ofertar tipologías del comportamiento y conceptualizaciones de las quejas.

Sobre cómo se maneja el proceso de reclamos; expresa Vítolo (2013) que el ejercicio de un correcto manejo de las quejas es la forma de reaccionar idónea que posee una institución ante algún reclamo que presente un cliente, la misma suele ser bastante eficiente en tanto que estos se hagan de forma oportuna y rápida, puesto que esto posibilita más satisfacción de los clientes, de la misma forma disminuye la probabilidad de hacer frente a procedimientos legales que pudieran afectar las actividades, de la misma forma la imagen institucional, así también el adecuado dominio de los reclamos reduce la probabilidad de que la organización realice necesarios gastos, todo ello se ve reflejado en la presencia de un proceso de calidad que permita resolver los problemas.

Entre las teorías existentes, se puede señalar a la Teoría de colas o filas en espera; sobre la misma Jiménez (2002) señala que un sistema de colas puede ser descrito como un sistema en el que los usuarios llegan, aguardan para que lo atiendan, si no es instantáneo y deben aguardar para los servicios parten del sistema luego de su atención. El tener que realizar una cola es una vivencia diaria que de forma normal es considerada poco agradable. La espera en un ascensor, aguardar el pedido en los restaurantes o hacer cola en los bancos es un afronte con el desperdicio del tiempo. No es sencillo aguardar de forma paciente en la fila de un supermercado. Puesto que, si el tiempo de espera es bastante prolongada, los sujetos pueden volverse inquietantes o irritables, conllevando en muchas ocasiones a que se ofusque su temperamento.

Villalobos, et. al. (2006), precisa que una fila es un tiempo de espera y la teoría de colas es una recopilación de esquemas matemáticos que hacen la descripción de sistemas de líneas de espera personales o del sistema de colas. Los esquemas son útiles para localizar la conducta del equilibrado estado, como la extensión promedio del tiempo y la línea de espera promedio para un sistema establecido. Estos datos, sumado a los costos apropiados, es usado de esta manera, para precisar la capacidad apropiada del servicio.

En el ámbito del servicio de salud, la normativa estatal es una entidad formal cumpliendo la función pública de restricción de actividades de los actores que tienen intervención en el mercado, de forma premeditada, asegurando el bienestar común. Se expresa en leyes, normas, decretos, reglamentos o resoluciones, que son de obligatorio y público dominio para todos los actores, y su infracción podría acarrear amonestaciones. Asimismo, las leyes intentan solucionar problemas particulares que limitan el progreso del mercado o generan productos poco deseables en la sociedad (Restrepo, 2005).

En nuestro país, en el ámbito del derecho programático, se ha visto consolidado a través de SUSALUD la anotación de todas las IPRESS, IAFAS y UGIPRESS, sobre las que se realiza control a escala nacional, mediante seguimiento, supervisión de campo, monitoreo de los datos y control enfocado a la verificación del acatamiento de las leyes vinculadas a las proformas de atención (MINSAL, 2014).

Su finalidad central es disminuir la posibilidad de que aparezca un suceso con negativas repercusiones en el desempeño normal de las actividades bajo administración, enfocado en la gestión del peligro, como un proceso que se basa en la identificación, medición, monitoreo, comunicación, tratamiento y control de los riesgos a los que se halla vulnerable, con el objetivo de disminuir la posibilidad de su aparición y reducir su impacto para la consecución de las metas de la institución bajo supervisión. Asimismo, son aplicadas medidas de seguridad de inmediata ejecución, para proteger la salud y la vida de los pobladores, estos pueden ser cierre definitivo o temporal de la IPRESS y las que se consideren prudentes, con el objetivo de prevenir que las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, transgredan los derechos a la salud de los pobladores. De la misma forma, el ente regulatorio da leyes que garantizan el funcionamiento adecuado del sistema y el

resguardo del derecho a la salud de los pacientes y consumidores del servicio de salud (MINSa, 2014).

Desde otra perspectiva, los reclamos abarcan denuncias hechas de manera directa a la entidad (primer grado); y acusaciones vinculadas a quejas que se presentan de forma previa a la IPRESS o IAFAS, que aun no hayan tenido respuesta en el tiempo establecido (segundo grado); el último mencionado además incorpora desorientaciones de las respuestas o procedimientos poco satisfactorios. Otra herramienta para atender las quejas es la intervención oficiosa, caracterizada por el directo accionar del ente de regulación, sin que medie denuncia, con el objetivo de abrir indagación frente a probables violaciones, acreditadas por medios comunicativos o por terceras personas. De la misma forma, SUSALUD tiene el Programa de Promoción y Protección de los Derechos de la salud, mediante la existencia de delgados que se instalan en las IPRESS, que dan atención a los reclamos, quejas y consulta de los pacientes, en el lugar mismo en el que se ofrezcan los servicios de salud, anteponiendo sus buenas artes, consiguiendo la inmediata solución de los problemas o llevando el tema a la oficina de inmediata respuesta, para la evaluación pertinente. Por último, en situaciones concernientes a acusaciones por deficiente accionar médico, corresponde la investigación normal respectiva.

En tanto que de la Calidad de atención médica de consulta externa; se puede decir que la calidad encierra distintos componentes desde los elementos intangibles hasta los tangibles, es por esto que ciertos autores asumen que él; la eficiencia o calidad en las instituciones no sólo está referida a la creación de un producto u ofrecimiento de algún servicio y que, las mismas, estén ajustadas según el precio, puesto que actualmente la calidad hace mención a la creación de servicios y productos cada vez mejores, y que las mismas sean cada día de mayor competitividad (Estrada, 2007, p. 56).

Vergara (2016, p. 32) señala que de forma tal que resultando elemental la calidad de la atención en el rubro de la salud, puesto que se tiene en peligro la vida de las personas; y la misma debe ser normada y protegida por ciertas entidades para su correcto funcionamiento, puesto que es de suma relevancia para que los pacientes de los centros de salud se hallen complacidos con el servicio y no se genere en ellos dudas de su asistencia a la institución de salud más cercana.

Se habla de calidad a la clase de atención que ofrecen los centros hospitalarios a los pacientes, puesto que, principalmente permite y facilita ofrecer una atención igualitaria a todos, más aún posibilita manifestar la calidad en diferentes escalas en la que se ofrecen los servicios. Desde una perspectiva, vinculada de forma directa a la calidad del servicio que los enfermeros ofertan a los pacientes, debido a la presencia de una calidad de servicio y atención buena, haciendo mención además a la calidad de los especialistas que conforman dicha institución de salud. De la misma forma, precisa la trascendencia de conseguir la totalidad de los probables beneficios de la atención en salud, exponiendo a los usuarios a mínimos peligros considerando el ámbito cultural y social en el que se ofertan los servicios; al mismo tiempo, la trascendencia de encontrar que esos beneficios máximos se logren con menores costos (Rondón, 2010, p. 68).

Sobre la naturaleza de la calidad; Donabedian (1995) en su manifestación acerca de la esencia de la calidad sostiene que una cualidad que caracteriza al modelo industrial es su perspectiva en los consumidores como los determinantes finales de la calidad. Son los consumidores quienes, en instancia última, toman la decisión si el servicio o producto brindado da respuesta a sus expectativas y necesidades. En el esquema de atención a la salud se hallan importantes diferencias y semejanzas. Una coincidencia el deber de dar reconocimiento a la complacencia de los pacientes a través del otorgamiento de servicios aceptables, agradables y convenientes. Para esto y de una manera mucho más trascendente que la que se esboza en el esquema industrial, donde son valoradas las predilecciones del usuario que se informa bien sea en lo concerniente a los productos como al proceso en sí, lo que compone un principal ingrediente en ciertas definiciones sobre calidad de atención en el rubro de la salud. No obstante, el esquema de atención en el rubro de la salud varía en cuanto al requerimiento que hay de adaptar, en el concepto de calidad, un conglomerado más entramado de compromiso para con los pacientes y la misma sociedad.

La calidad de atención de la salud es una temática que gana con mayor frecuencia trascendencia debido a la facilidad con la que emiten opinión los usuarios acerca de los servicios que reciben de los que tienen a cargo prestar los mismos en el rubro de la salud y de las mismas entidades que proveen dichos servicios. Dicho escenario se halla ajustado a los desafíos de la organización y a la ascendente presión de la sociedad

prefijada por la concientización de una colectividad con más información acerca de sus derechos (Ortiz, 2009, p. 54).

Sobre la calidad en la consulta externa, Donabedian (1990) sugiere evaluar o abordar la calidad de los servicios desde tres de sus dimensiones: dimensión científica-técnico, humana y del contexto de la calidad; en cada una de estas pueden establecerse requisitos o atributos de la calidad que personifican a los servicios de la salud. Las características de la calidad expresan las condiciones de una adecuada atención en el sector de salud y que requiere ser apreciada por los pacientes sean internos como externos.

Las cualidades de la calidad señaladas para la consulta externa en el presente estudio tienen en cuenta los indicadores siguientes: trato amable y cordial, personal de salud correctamente uniformado, interés en los problemas de salud y en las personas, respeto por su privacidad, datos completos, comprendida y oportuna para el paciente.

La calidad de la atención es principalmente el servicio que se ofrece frente a la salud de algún paciente, de esta forma involucra el cumplimiento de las políticas de cada nosocomio posee, bien sean éstas privadas o públicas. Desde otro enfoque, la calidad en la atención en la totalidad de los nosocomios es evaluada para señalar la manera en la que son atendidos los usuarios que se encuentran hospitalizados, de esta forma asegura la totalidad del beneficio, así como la seguridad, otorgando confianza en la satisfacción de los requerimientos de cada sujeto (Rodríguez, 2009, p. 32).

De acuerdo a los Enfoque conceptuales para una Política Nacional de calidad en Salud; Lazo (2005, p. 63) precisa que la inclusión del enfoque de la calidad en la atención de la salud, comprende distintas perspectivas que de forma suplementaria posibiliten un complejo abordaje del tema; entre los más destacables tenemos: calidad en salud como garantía del derecho al mismo; calidad en salud como manifestación del desarrollo humano; calidad en salud con perspectiva gerencial en las entidades sanitarias; calidad en salud como estrategia de mejoramiento y desarrollo de los servicios sanitarios.

Principios que determinan la calidad de salud; según las normas ISO 9000 (2005) consigue delimitar al sistema de gestión como un conglomerado de componentes relacionados de forma mutua y que se interrelacionan entre ellos. La gestión se compone por un cumulo de acciones conjuntas para controlar y dirigir las organizaciones. Entre los principios centrales que son determinantes de la calidad del servicio están:

- Principio 1: Enfoque en el cliente
- Principio 2: Liderazgo
- Principio 3: Colaboración del personal
- Principio 4: Enfoque con base en procesos
- Principio 5: Enfoque de sistemas para la gestión
- Principio 6: Mejora permanente
- Principio 7: Enfoque que se basa en hechos para tomar decisiones
- Principio 8: Vínculos altamente beneficiosos con los proveedores

El enfoque del estudio es positivista; este enfoque preponderante en ciertas colectividades científicas es llamado empírico-analítico, cuantitativo, racionalista, naturalista-científico y tecnológico-científico. Entre sus particularidades están que afirma que la realidad es uniforme y única, independiente de quien la analice, y se halla administrada por leyes naturales, intenta dar una explicación funcional, causal y mecanicista de los hechos de la realidad: su ocurrencia, como ocurren y como operan. El método utilizado es el hipotético-deductivo desde el que se intenta realizar deducciones de los resultados conseguidos con una parte de la realidad.

Por lo antes mencionado, se considera como problema de investigación lo siguiente: ¿En qué medida el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019?

El presente estudio está justificado puesto que se determinará y analizará como influye el sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte, el mismo posibilitará el conocimiento de que tan complacidos se encuentran los pacientes posteriormente a su atención para de esta forma sugerir ciertas transformaciones necesarias en la atención de los servicios de la salud. Evaluar la calidad de los servicios a partir de la apreciación de los usuarios externos, con frecuencia, es de mayor recurrencia, desde este hecho, es factible conseguir de los usuarios un cúmulo de actitudes y conceptos vinculados al servicio recibido, los mismos que beneficiarán a las organizaciones que ofrecen el servicio de salud y a los usuarios complaciendo sus expectativas y requerimientos (lo esperado) y apreciaciones (lo ofrecido) de los usuarios en correspondencia a los servicios que el mismo les oferta. En el de ESSALUD de Lazarte de la ciudad de Trujillo se han presentado quejas y reclamos

por parte de los pacientes, y eso se debe a la inadecuada atención recibida del lado de las enfermeras y médicos, así como también a la deficiencia que se tiene para la obtención de citas, siendo complicado conseguirlas para el mismo día.

La justificación teórica; radica en que acerca de esta temática no se tienen investigaciones hechas, por ello los productos, de esta investigación emergen como línea de orientación para que se hagan investigaciones afines. De la misma forma posibilitará al profesional de los servicios de salud que planteen estrategias interventoras en la atención en el ámbito de la salud, ofreciendo una atención de calidad al paciente. Y de esta forma los que se beneficien vendrán a ser los usuarios que asisten a los servicios de salud. Mientras que su relevancia Social; estriba en que se ofrece un conocimiento inmediato a los diferentes órganos sean estos privados o públicos, puesto que es percibido que buena parte de estas presentan falencias respecto al desarrollo de los procesos para el reclamo, lo que incide en la complacencia de los usuarios; por ello el organismo materia de análisis requiere hacer la implementación de acciones que contribuyan a la mejora de esta problemática. Esta investigación favorecerá al rubro de salud debido a que sabiendo que satisface al usuario externo buscará reorientar sus tácticas para la elaboración de planes para la mejora de la calidad de atención que se ofrecen los colaboradores del área de salud.

Su justificación práctica; descansa en que se ejecutará en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, de la ciudad de Trujillo, enfocada en el sistema de quejas y reclamos y la calidad de los procesos de atención al usuario, a través de los datos que se consigan de la entidad se ayudará a tomar decisiones de mejor forma, de la misma forma intentará darle dirección a la institución en el incremento de los grados de la calidad de los servicios de forma eficaz donde los que se beneficien sean los pacientes o usuarios y los trabajadores del Hospital. Y la Justificación metodológica; puesto que tiene trascendencia en el ámbito de las ciencias de la salud, debido a que son conceptos de la calidad de los procesos de atención al usuario y complacencia del paciente, puesto que ayudará a que el científico tenga un desarrollo de sus habilidades y conocimientos en su programa profesional, de forma tal esta investigación es de suma relevancia, puesto que servirá como instrumento para que los usuarios se desempeñen de modo eficiente en el entorno.

Se propuso como objetivo general: determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019. Y como objetivos específicos:

- Identificar el nivel del sistema de quejas y reclamos en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.
- Identificar el nivel de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.
- Identificar los niveles de las dimensiones del sistema de quejas y reclamos en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.
- Identificar los niveles de las dimensiones de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos por la seguridad influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos por la resolutiveidad influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

- Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en los elementos tangibles como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en los resultados como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

La hipótesis considerada al problema propuesto es la siguiente: El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Y como hipótesis específicas:

- El sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos por la seguridad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

- El sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos por la resolutiveidad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.
- El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los elementos tangibles como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

- El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los resultados como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

II. MÉTODO

- a. Método Analítico-Sintético:** analiza los fenómenos, a partir de la disgregación del tema analizado en cada uno de los componentes para analizarlos de manera particular (análisis), y posteriormente se incorporan esos componentes para ser estudiados de forma integral u holística (síntesis). En este estudio se aplicó en el proceso para analizar del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - 2019.
- b. Método hipotético – deductivo:** el científico adopta un supuesto como producto de sus inferencias del conglomerado de información empírica o de leyes y principios generalizados. En el primer supuesto arriba al supuesto mediante procesos de inducción y en el segundo supuesto mediante procesos de deducción. Es el medio de inferencias deductivas lógicas para llegar a conclusiones personales desde el supuesto y que posteriormente puedan ser comprobadas de forma experimental. En este estudio la hipótesis propuesta fue que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.
- c. - Método estadístico;** se presentan, procesan y analiza los datos de las dos variables, usando la estadística inferencial y descriptiva, para ello hace uso de cuadros, tablas, gráficos y medidas de tendencia central mediante el programa SPSS V 24.

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.2.1. Tipo de investigación

El estudio es no experimental, es esa en la que resulta inviable la manipulación de las variables o asignación aleatoria de los individuos o de las situaciones (Kerlinger, 1981, p. 98).

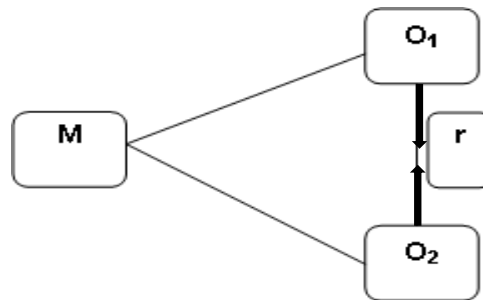
Es aplicada; esta persigue la producción de conocimiento con directa aplicación a los problemas sociales (Marín, 2008, p. 45).

Es cuantitativa, de acuerdo con Tamayo (2007, p. 26), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma.

Es transversal, se recaba información en una única etapa, en un solo tiempo (Dwyer, 1983, p. 89).

2.2.2. Diseño de investigación

El diseño es correlacional transeccional causal, posee como finalidad la descripción de vínculos entre las variables en un determinado momento; señalando el sentido de causalidad entre estas, debido a que, si hay un vínculo de causa y efecto. El diseño correlacional causal refiere vínculos entre grupos y subgrupos soliendo describir en primer lugar las variables incorporadas en el estudio, para posteriormente generar los vínculos entre ellas. El diseño de estudio es el que se presenta a continuación:



Dónde:

M: Muestra (pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la Ciudad de Trujillo).

O₁: Observación de la variable independiente: Sistema de quejas y reclamos

O₂: Observación de la variable dependiente: Calidad de atención médica en consulta externa

r : Relación de causalidad de las variables

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variable independiente: Sistema de quejas y reclamos

Proceso mediante el cual los sistemas de gestión de calidad se vuelvan un instrumento de trascendental relevancia, debido a que ordena el accionar de las instituciones desde el planeamiento, ejecución, verificación de productos de la gestión, posibilitando de esta forma el control, corrección o mejores de sus resultados, servicios y trámites, enfocándose en satisfacer a los clientes. De esta forma, las entidades dedicadas al rubro médico deben ordenarse para cubrir en primer lugar los derechos elementales velando por la entrega de servicios de calidad

a los ciudadanos, motivo por el que estos deben encontrarse a la evolución de los modelos administrativos nuevos con la finalidad de conseguir satisfacer a clientes en función a los servicios que estas ofertan (Juran, 1993, p. 36).

2.2.2. Variable dependiente: Calidad de atención médica en consulta externa

La calidad en la atención médica es la capacidad de servicio o producto de amoldarse a lo que el usuario de este. De igual manera reside en aplicar la tecnología médica y ciencia de forma tal que extienda sus ventajas a la salud sin incrementar a la misma vez los peligros. El nivel de calidad es, de esta forma, el grado en el que se aguarda que la atención prestada consiga el equilibrio más factible de beneficios y riesgos. Las razones elementales para ofrecer la calidad es la garantía de conseguir el mayor beneficio para los usuarios y la maximización de los recursos, debido a que los mismos son reducidos y la atención bastante cara (Rondón, 2010, p. 36).

2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable independiente: Sistema de quejas y reclamos</p>	<p>Proceso mediante el cual los sistemas de gestión de calidad se vuelvan un instrumento de trascendental relevancia, debido a que ordena el accionar de las instituciones desde el planeamiento, ejecución, verificación de productos de la gestión, posibilitando de esta forma el control, corrección o mejores de sus resultados, servicios y trámites, enfocándose en satisfacer a los clientes. De esta forma, las entidades dedicadas al rubro médico deben ordenarse para coberturar en primer lugar los derechos elementales velando por la entrega de servicios de calidad a los ciudadanos, motivo por el que estos deben encontrarse a la evolución de los modelos</p>	<p>Esta variable ha sido operacionalizada a través de 7 dimensiones: horario de atención, capacidad de respuesta, seguridad, gestión, seguimiento, competencia técnica y resolutivez; lo que nos permitirá determinar en qué medida el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019. Para su posterior medición se aplicará un cuestionario constituido por 41 ítems acorde a las dimensiones analizadas.</p>	<p>Horario de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Idoneidad del horario ▪ Orden de llegada ▪ Necesidades médicas ▪ Disponibilidad de atención ▪ Rendimiento 	<p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>Muy malo</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a inquietudes ▪ Cumplimiento de servicio ▪ Forma oportuna ▪ Atención eficiente ▪ Calidad del ambiente ▪ Limpieza de las instalaciones 	
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de medicamentos ▪ Confianza del personal ▪ Desempeño laboral ▪ Espacios inapropiados ▪ Medidas de seguridad ▪ Información oportuna 	
			<p>Gestión documentaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza y empatía ▪ Estado de salud ▪ Información del estado de salud ▪ Complicación de enfermedad ▪ Privacidad de atención 	
			<p>Seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación eficiente ▪ Recomendación de atención ▪ Exámenes oportunos ▪ Especialización del personal 	

	<p>administrativos nuevos con la finalidad de conseguir satisfacer a clientes en función a los servicios que estas ofertan (Juran, 1993, p. 36).</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Médicos de turno ▪ Monitoreo de la solución del problema 	
			<p>Competencia técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de procedimiento ▪ Acompañamiento familiar ▪ Atención inmediata y oportuna ▪ Traslado inmediato 	
			<p>Resolutividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapidez en ejecución ▪ Cooperación y apoyo mutuo ▪ Resolución de inquietudes ▪ Fácil comprensión ▪ Receptividad en comunicación ▪ Diagnóstico claro 	

Fuente: Elaboración Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Calidad de atención médica en consulta externa	<p>La calidad en la atención médica es la capacidad de servicio o producto de amoldarse a lo que el usuario de este. De igual manera reside en aplicar la tecnología médica y ciencia de forma tal que extienda sus ventajas a la salud sin incrementar a la misma vez los peligros. El nivel de calidad es, de esta forma, el grado en el que se aguarda que la atención prestada consiga el equilibrio más factible de beneficios y riesgos. Las razones elementales para ofrecer la calidad es la garantía de conseguir el mayor beneficio para los usuarios y la maximización de los recursos, debido a que los mismos son reducidos y la atención bastante cara (Rondón, 2010, p. 36).</p>	<p>Esta variable ha sido operacionalizada a través de 7 dimensiones acceso a los servicios, efectividad de la atención médica, eficiencia en la entrega del servicio, relaciones interpersonales, continuidad de los servicios, elementos tangibles y resultados; lo que nos permitirá determinar en qué medida el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019. Para su posterior medición se aplicará un cuestionario constituido por 44 ítems acorde a las dimensiones analizadas.</p>	Acceso a los servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilidad de acceso ▪ Acceso económico y de servicios ▪ Organización ▪ Infraestructura ▪ Sensibilidad del personal ▪ Equidad en la atención 	<p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>Muy malo</p>
			Efectividad de la atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios óptimos ▪ Resultados de corto tiempo ▪ Calidad del cuidado ▪ Tratamiento y recuperación ▪ Resolución de problemas 	
			Eficiencia en la entrega del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidado oportuno ▪ Explicación adecuada ▪ Consultorios médicos ▪ Condición socioeconómica ▪ Gravedad de la salud ▪ Trabajo organizado ▪ Comunicación del personal 	
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto y paciencia ▪ Confianza en la atención ▪ Tiempo necesario ▪ Privacidad en la atención ▪ Consulta rápida ▪ Ambientes cómodos 	
			Continuidad de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención del problema ▪ Atención profesional ▪ Condición de la enfermedad ▪ Satisfacción con el servicio 	

			Elementos tangibles <ul style="list-style-type: none"> ▪ Señalización adecuada ▪ Comodidad del mobiliario ▪ Limpieza de los servicios ▪ Disponibilidad de equipos 	
			Resultados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo suficiente ▪ Confianza en el personal ▪ Respeto en la atención ▪ Seguridad de los diagnósticos ▪ Examen de especialización ▪ Posibles operaciones ▪ Certificaciones médicas ▪ Tiempo de tratamiento 	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Viene a ser el conglomerado de sujetos del mismo tipo, restringida a la investigación. La población en este estudio se halla compuesto por los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. En la tabla siguiente se muestra cómo se distribuye la población que compone la investigación:

Tabla 1

Distribución de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

CONDICIÓN	Sexo				TOTAL	
	Hombres	%	Mujeres	%		%
Pacientes	6,200	45	7,500	55	13,700	100
TOTAL	6,200	45	7,500	55	13,700	100

Fuente: Base de datos Ministerio de Salud (2019).

2.2.2. Muestra

Es el colectivo de individuos tomada de la población, para el análisis de un hecho de forma estadística. Para establecer la amplitud de la muestra se usó la fórmula del muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, según Webster (1998), es la que se obtiene tras la aplicación de un método por el que la totalidad de las muestras probables de un tamaño establecido tengan igual opción de ser elegidas, la formula aplicada se detalla a continuación:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra inicial

N = Población = 13,700

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 8\%$) = 0.08

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Remplazando valores:

$$n_o = \frac{(13,700)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(13,700 - 1)(0.08)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_o = 149$$

Entonces la muestra estará conformada por 149 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019; como se muestra en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 2

Distribución de la muestra de pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

CONDICIÓN	Sexo				TOTAL	
	Hombres	%	Mujeres	%		%
Pacientes	67	45	82	55	149	100
TOTAL	67	45	82	55	149	100

Fuente: Base de datos Ministerio de Salud (2019)

2.2.3. Criterios de selección

a. Criterios de inclusión

- Pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.
- Usuarios de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

b. Criterios de exclusión

- Pacientes de consulta interna y otras áreas del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.
- Pacientes de consulta externa de otros hospitales de la Ciudad de Trujillo, 2019.
- Usuarios de consulta externa de otros hospitales de la Ciudad de Trujillo, 2019.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Técnicas

La encuesta; en la presente investigación se requiere para determinar en si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Las encuestas se realizarán mediante cuestionarios escritos; en este tipo de investigación, la encuesta es con frecuencia, el medio idóneo para conseguir opiniones y sugerencias que contribuyan a la obtención de datos reales que permitan sugerir soluciones para la solución de los problemas que aquejan a la sociedad.

2.3.2. Instrumentos

El cuestionario: en la presente investigación, los cuestionarios de ambas variables serán elaborados sobre un conglomerado de interrogantes cerradas y se aplicarán a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo; esto permitirá recoger información de las variables analizadas: Sistema de quejas y reclamos y calidad de atención médica.

El cuestionario de la variable independiente: Sistema de quejas y reclamos; está compuesta por 7 dimensiones: horario de atención (6 ítems), capacidad de respuesta (7 ítems), seguridad (6 ítems), gestión documentaria (5 ítems), seguimiento (6 ítems), competencia técnica (5 ítems) y resolutivez (6 ítems); con un total de 41 ítems.

El cuestionario de la variable dependiente: Calidad de la atención médica en consulta externa; está compuesta por 7 dimensiones: acceso a los servicios (7 ítems), efectividad de la atención (7 ítems), eficiencia de la entrega del servicio (7 ítems), relaciones interpersonales (6 ítems), continuidad de los servicios (5 ítems), elementos tangibles (4 ítems) y resultados (8 ítems); con un total de 44 ítems.

2.3.3. Validación y confiabilidad del instrumento

a. Validación de contenido

El instrumento para recolectar la información debe cumplir con dos requisitos fundamentales: confiabilidad y validez; establece la exploración de la exposición de los contenidos, la discrepancia de los indicadores con las interrogantes que calculan las variables respectivas. De manera que, para el desarrollo de cierto estudio, se deben considerar los aspectos antes mencionados, por ello, se vuelve imprescindible que se contextualicen de forma amplia.

En la presente investigación fue realizada por el juicio de 5 especialistas, la que fue realizada en la etapa investigativa en donde se necesita aplicarse los instrumentos, con la finalidad de otorgarle conformidad a los mismos; el juicio de especialistas de esta forma es de suma relevancia en el ámbito metodológico, debido a que permitirá la reducción de falencias bien sea en la forma como en el fondo respaldando la aptitud de los instrumentos. Los especialistas en el área son:

- Dr. Noriega Ángeles Carlos Alberto
- Mg. De Souza Canayo Bertha Zelmith
- Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel
- Mg. Velásquez Casana Ydalia Yesenia
- Dr. Miranda Flores Javier Néstor

Con la calificación resultante de los 5 expertos se realizó la prueba de Razón de Validez, con la prueba de V. de Aiken, para decretar la validez de contenido en los siguientes criterios: redacción, pertenencia, adecuación, coherencia y comprensión. También se realizó la prueba de Razón de Validez de contenido de Contenido de Lawshe, resultando en ambos casos preferentemente con excelente validez y validez perfecta. El cálculo de la Razón de Validez de Contenido (Content Validity Ratio, CVR) de Lawshe definida por:

$$CVR = \frac{n_e - N/2}{N/2}$$

Donde:

n_e = número de expertos que tiene acuerdo en la categoría esencial

N = número total de expertos

Para validar el contenido de los instrumentos se utilizó la prueba de V. de Aiken (1985), que es el coeficiente que se calcula como el sentido de la información conseguida sobre la sumatoria máxima de la diferencia de los probables valores. Teniendo la opción de ser calculado sobre las ponderaciones de un grupo de jueces en función a un ítem o como ponderaciones de un juez sobre un conjunto de ítems. A cada uno de los especialistas se le proveerá una matriz de validación, en la cual se recabará los datos en función de los criterios de evaluación del contenido para cada una de las preguntas, de acuerdo con: pertinencia, redacción, congruencia o coherencia, comprensión y adecuación. Posterior al examen del lado de los especialistas se procedió a la evaluación de:

- Los ítems que tengan un 100% de coincidencia favorable por los expertos, serán incluidos en el cuestionario.
- Los ítems que tengan un 100% de coincidencia desfavorable por los expertos, serán excluidos del cuestionario.
- Los ítems donde exista acuerdo parcial entre los expertos se revisarán, reformularán y nuevamente se validarán.

b. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de esta investigación fueron sometidos a la prueba piloto de observación para lo cual se tomaron como muestra los datos de 20 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Echeagaray, se determinó utilizando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el que se calculó usando el software de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V24). George & Mallery (1995) señalan que el coeficiente del Alfa de Cronbach bajo 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptable, si esta entre 0,5 y 0,6 se considera como un nivel pobre, si esta entre 0,6 y 0,7 es un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 un nivel

aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se califica como nivel bueno, y si es mayor a 0,9 es excelente.

Para el cuestionario de Sistema de quejas y reclamos el valor del Alfa de Cronbach es de 0.813 en el nivel bueno; en la dimensión horario de atención, el valor Alfa de Cronbach es de 0,873 en el nivel bueno; en la dimensión capacidad de respuesta el valor Alfa de Cronbach es de 0,824 en el nivel bueno; en la dimensión seguridad, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,873 en el nivel bueno; en la dimensión gestión documentaria, el valor Alfa de Cronbach es de 0,726 en el nivel muy aceptable; en la dimensión seguimiento, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,799 en el nivel muy aceptable; en la dimensión competencia técnica, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,856 en el nivel bueno; y en la dimensión resolutiveidad el valor del Alfa de Cronbach es de 0,744 en el nivel muy aceptable.

Para el cuestionario calidad de atención médica en la consulta externa, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.830 en el nivel bueno; en la dimensión acceso a los servicios, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,876 en el nivel bueno; en la dimensión efectividad de la atención, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,853 en el nivel bueno; en la dimensión relaciones interpersonales, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,858 en el nivel bueno; en la dimensión continuidad de los servicios, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,855 en el nivel bueno; en la dimensión elementos tangibles, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,734 en el nivel muy aceptable; y en la dimensión resultados, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,824 en el nivel bueno.

2.4. Procedimiento

La información obtenida tendrá un tratamiento inicial de selección y análisis posterior acorde a los objetivos establecidos para la presente investigación. Por tanto, se obtendrán resultados que posteriormente tendrán la discusión correspondiente y que además conducirán a emitir algunas conclusiones. El análisis de la información recolectada debe seguir una secuencia y un orden (Álvarez, 2005). El procedimiento seguido, es el siguiente:

- Identificación de las fuentes de datos: estos serán proporcionados por los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la ciudad de Trujillo durante el período 2019.
- Localización de las fuentes: pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la ciudad de Trujillo durante el período 2019.
- Técnicas e instrumentos de recolección: se seleccionaron dos instrumentos definiéndose los pasos que fueron usados en la aplicación de los instrumentos. Los instrumentos para recolectar la información se sometieron a juicio de expertos y al través del Alfa de Crombach para analizar su confiabilidad, validez y objetividad.
- Preparación y presentación de los datos recabados: fueron tabulados los resultados, los mismos que fueron presentados en figuras y tablas estadísticas, con su respectivo interpretación y análisis.

2.5. Métodos de Análisis de datos

a) Estadística descriptiva

- Matriz donde se establezcan las apreciaciones de las variables: independiente y dependiente.
- Elaboración de las tablas de distribución de frecuencias.
- Confección de figuras estadísticas de las tablas de distribución.
- Estadísticos de prueba.

b) Estadística inferencial

- El proceso de los datos cuantitativos y la contrastación de las hipótesis se hizo con el uso del software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23).
- Se utilizó la Prueba de Kolmogorov - Smirnov con nivel de significancia al 5%, para determinar la distribución de la muestra tanto en las variables como en sus dimensiones en la cual los valores fueron no paramétricos y se usó el coeficiente Tau-b de Kendall para la contrastación de las hipótesis y el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

2.6. Aspectos éticos

- Valor de la verdad o credibilidad; el resultado de este estudio tendrá vínculo estricto con el hecho que se observa, así el científico deberá evitar suposiciones a priori acerca de los fenómenos estudiados.
- Aplicabilidad o transferibilidad; el resultado de este estudio puede ser replicado o transferido con facilidad a otros escenarios.
- Dependencia o consistencia; el científico debe ofrecer cierto equilibrio en los datos que recaba y examina sin dejar de lado que por las características del estudio casi siempre poseen un margen de inestabilidad.
- Reflexividad o confirmabilidad; el resultado de este estudio debe asegurar la autenticidad de la descripción hecha por los colaboradores de la investigación. La confirmabilidad posibilita saber cuál es el rol del científico en las labores de campo identificando sus limitaciones y alcances para el control de las probables críticas o juicios que genera el hecho o los individuos que participan.
- Participación informada, libre y voluntaria de los individuos: se requiere el consentimiento informado y libre de los participantes, luego de recibida la correcta información acerca de la finalidad y naturaleza del estudio, métodos, objetivos, probables riesgos y beneficios o incomodidades que la misma pueda suscitar.

III. RESULTADOS

En este capítulo se desarrollaron los resultados que se obtuvieron y su análisis, describiendo los temas tocados durante el proceso de la investigación. Se presentan en el mismo orden en que fueron recogidos y como se muestran en el diseño de estudio, con la finalidad de responder el problema, objetivos e hipótesis planteados; analizando la información recogida en la empresa, para tal fin se consideran los datos recogidos a través de un cuestionario aplicado a los pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019, el mismo que sirvió para medir las variables y sus dimensiones. En esta investigación se tuvo como finalidad general determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019.

En la actualidad los hospitales en el mundo realizan trabajos encaminadas a la satisfacción medica integra, preventiva y curativa de todos los individuos, siendo que, se deben tener altos niveles de calidad en el servicio a fin de conseguir la complacencia de los usuarios externos que acuden a los diversos establecimientos de salud como centros de salud, hospitales, clínicas, etc. Por ello, la calidad en el servicio reside en la discordancia entre los requerimientos de los clientes sobre el servicio y la apreciación del servicio receptado.

La satisfacción del usuario está referida al extenso grado de sus reacciones en relación con la experiencia de atención que se recibe en el centro de salud y que posee en sí misma una utilización compleja. Se comprende desde diversas situaciones, poseyendo distintas nociones en diversos escenarios, representa una expresión subjetiva, dinámica, con una gran valoración cultural y por tanto sujeta a transformaciones constantes.

En el Perú, la salud no es un estado desierto y abandonado, sino que se encuentra ligado profundamente con las enfermedades, dependen entre sí y mostrándose de manera discontinua durante la vida; cuya ocurrencia se explica en la calidad de vida y en la complacencia del cliente con el servicio que recibió. Sin embargo, aún no se ha logrado con el correr de los años un esquema de atención que satisfaga con los estándares de equidad y universalidad, donde cada una de las personas reciba el mismo trato y respeto a su derecho a la salud, a fin de que se cumplan los requerimientos esenciales de salud de los pobladores.

Con relación con lo anterior, en varios centros hospitalarios que pertenece a ESSALUD, MINSA, hospitales de Solidaridad, entre otros; se ha implementado un sistema de quejas y reclamos que busca todos los usuarios puedan ejercer vigilancia sobre las posibles deficiencias en la atención que ofrecen los centros de salud de modo que puedan ser corregidas apropiadamente.

El Ministerio de salud ha ido impulsando la calidad de la atención del servicio de salud, sin embargo, las personas no encuentran satisfacción al nivel de sus expectativas sobre los productos y servicios de salud, es por ello que, este sistema es una herramienta que otorga el conocimiento de las diversas inquietudes y manifestaciones de los usuarios con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continua en el camino hacia la excelencia. Cualquier usuario que recibe un servicio cuenta con el derecho de presentar las oportunas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

4.1. Descripción de los resultados de los niveles del sistema de quejas y reclamos en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

Tabla 3

Niveles del sistema de quejas y reclamos en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

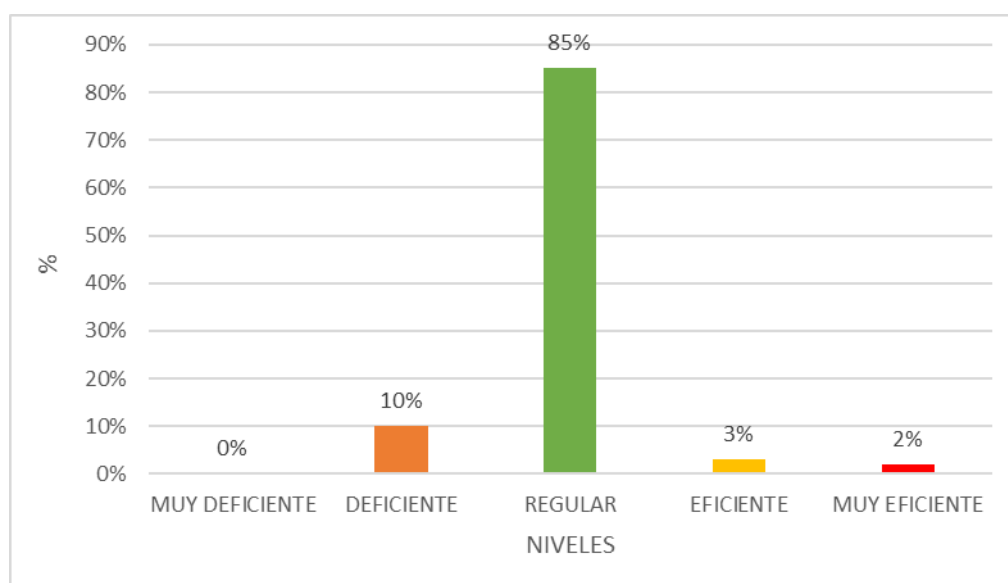
NIVELES	Sistema de quejas y reclamos	
	F	%
MUY DEFICIENTE	0	0%
DEFICIENTE	15	10%
REGULAR	126	85%
EFICIENTE	5	3%
MUY EFICIENTE	3	2%
TOTAL	149	100%

Fuente: Matriz de base de datos

Interpretación: en la tabla 3 se puede apreciar la variable Sistema de quejas y reclamos donde el nivel mayor es el regular con un 85% (126 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel deficiente con un 10% (15 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel eficiente con un 3% (5 pacientes de la consulta

externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel muy eficiente con un 2% (3 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray) y finalmente el nivel muy deficiente y con 0%. Entonces, es correcto afirmar que, el proceso transformativo de las quejas y reclamos de las personas es conocimiento necesario para la institución, que otorgue un valor adicional en su gestión, involucra la presencia de un sólido sistema para gestionar las quejas y reclamos. Además, es fundamental establecer componentes que estimulen la participación de los usuarios, pues este sistema otorgará proporcionar un nivel de calidad a los productos y servicios ofertados por la institución de manera que se establezca una mejora integral de la calidad de atención.

En ese sentido, puede afirmarse que el sistema de quejas y reclamos tiene como objetivo la determinación de la satisfacción del usuario que es prioridad principal en toda entidad que ofrece atención de calidad, pues las acciones que se realizan para establecer leyes, mejorar y supervisar el desarrollo de manera cíclica, y continua permitirá que la atención que se ofrece sea eficaz, efectiva y segura, enfocada todo el tiempo en la satisfacción del paciente.



Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

4.2. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones del sistema de quejas y reclamos en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones del sistema de quejas y reclamos en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

NIVELES	Horario de atención		Capacidad de respuesta		Seguridad		Gestión documentaria		Seguimiento		Competencia técnica		Resolutividad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
MUY DEFICIENTE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
DEFICIENTE	14	9%	35	23%	14	9%	31	21%	14	9%	31	21%	14	9%
REGULAR	127	85%	106	71%	127	85%	110	74%	127	85%	110	74%	127	85%
EFICIENTE	5	3%	5	3%	5	3%	5	3%	5	3%	6	4%	4	3%
MUY EFICIENTE	3	2%	3	2%	3	2%	3	2%	3	2%	2	1%	4	3%
TOTAL	149	100	149	100	149	100	149	100	149	100	149	100	149	100

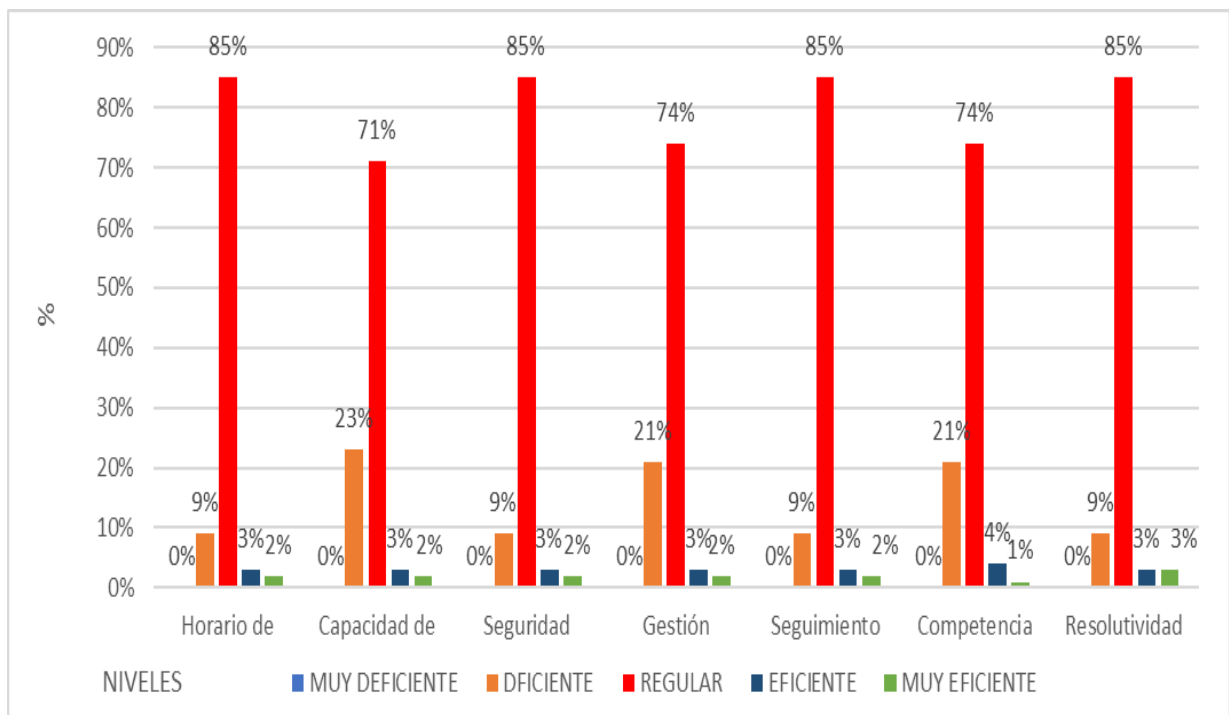
Fuente: Matriz de base de datos

Interpretación: en la tabla 4 se tienen las dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos, donde la cantidad mayor de respuestas se ubican en el nivel regular, de acuerdo con los siguientes porcentajes: Horario de atención 85%, Seguridad 85%, Seguimiento 85%, Resolutividad 85%, Gestión documentaria 74%, Competencia técnica 74% y Capacidad de respuesta 71%. Es importante mencionar que, para que un sistema sea una herramienta operativa y eficaz son indispensables ciertas circunspecciones elementales en su implementación, por ello, es esencial contar con una unidad o trabajadores determinados, que tenga a su cargo la gestión de las sugerencias, quejas y reclamos, el cual requiere estar debidamente preparado para las acciones de recojo, tramitación, gestión, comunicación y resolución; pero principalmente la calidad de respuesta al usuario. Entonces, tener un proceso formal y establecido en la gestión de las quejas y reclamos permitirá prestar un servicio mejor a los pacientes y clientes a través la

automatización de procesos optimizando la imagen y percepción del hospital, además es importante la difusión y comunicación a los usuarios sobre su existencia, los cuales deben ser públicos, claramente precisos y de fácil acceso, debiendo existir formatos, así como un lugar establecido para su presentación.

De la tabla mostrada se aprecia que la dimensión con más alto porcentaje es la de seguimiento con un 85% en el nivel regular: esto porque, al recibir una queja o reclamo el personal del hospital debe realizar apertura a la atención del usuario o cliente de manera inmediata y con propiedad siendo tratados con cortesía y manteniéndolos informados sobre el progreso de su queja o reclamo hasta que el mismo finalice y se emita una respuesta al usuario.

Otra de las dimensiones con mayor porcentaje es el horario de atención con un 85% en el nivel regular; en vista a que, siempre se establece un horario que brinde la posibilidad de conocer las actividades que se deben realizar durante el día, el cual debe ser acatado en su totalidad evitando distracciones por el personal a fin de garantizar los servicios brindados en el hospital para asegurar el beneficio en la atención de la salud.



Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

4.3. Descripción de resultados de los niveles de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

Tabla 5

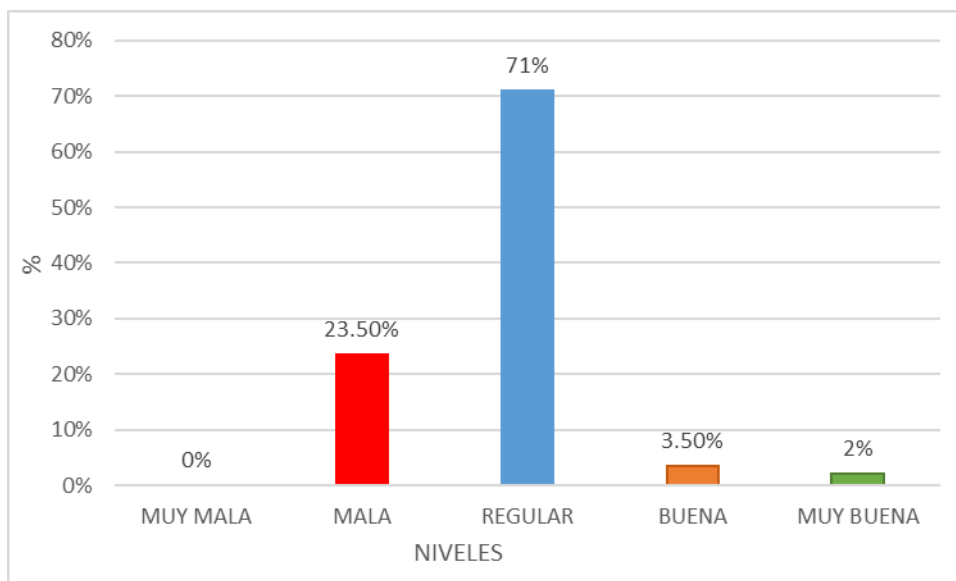
Niveles de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019

NIVELES	Calidad de atención médica	
	F	%
MUY MALA	0	0%
MALA	35	23.5%
REGULAR	106	71%
BUENA	5	3.5%
MUY BUENA	3	2%
TOTAL	149	100

Fuente: Matriz de base de datos

Interpretación: en la tabla 5 se puede apreciar la variable calidad de atención médica donde el nivel mayor es el regular con un 72% (107 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel malo con un 23% (34 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel buena con un 3% (5 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel muy buena con un 2% (3 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray) y finalmente el nivel muy malo con un 0%. Por lo tanto, la calidad en la atención medica implica la complacencia del cliente respecto de los servicios recibidos, siendo que, asegurar la calidad en los servicios conlleva garantizar escenarios óptimos en la organización, que posibiliten ofrecer el mayor beneficio con menos riesgos en la atención de los servicios de salud o de algún otro servicio.

Para conseguir esta protección debe realizarse un seguimiento constante de los procesos de atención y equiparar los resultados obtenidos con evaluados a fin de determinar las medidas correctoras pertinentes para lograr la calidad de los objetivos propuestos. Estas medidas correctoras se cumplirán siempre y cuando exista una visible noción de autoridad, responsabilidad, comunicación e información.



Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

4.4. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

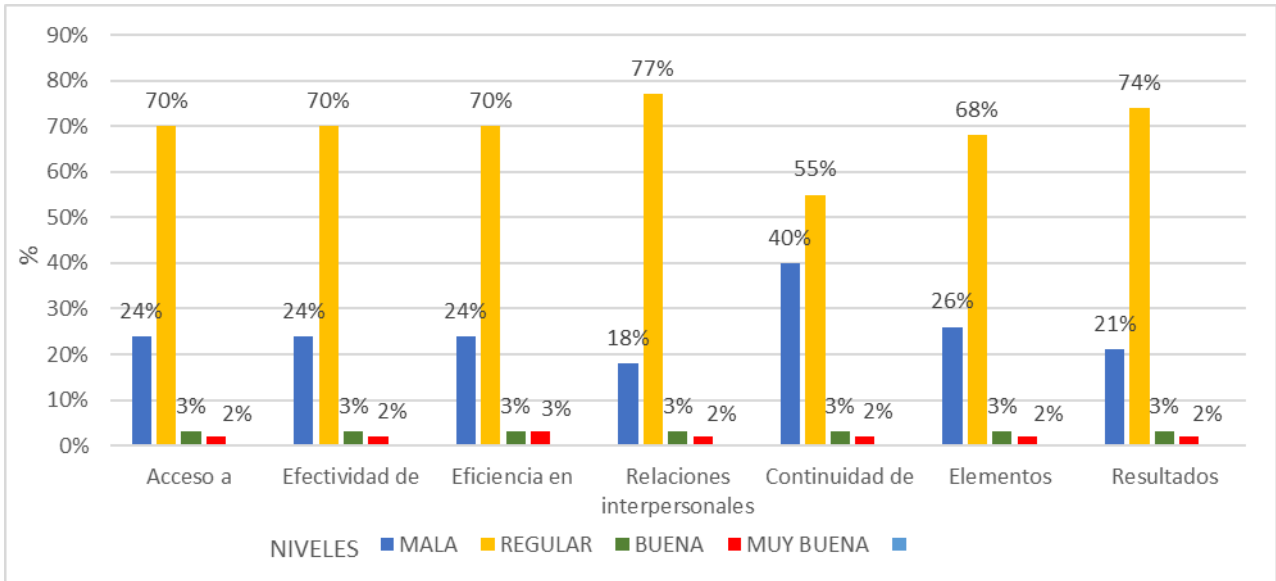
NIVELES	Acceso a los servicios		Efectividad de la atención		Eficiencia en la entrega del servicio		Relaciones interpersonales		Continuidad de los servicios		Elementos tangibles		Resultados	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
MUY MALA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
MALA	36	24%	36	24%	36	24%	27	18%	60	40%	39	26%	31	21%
REGULAR	105	70%	105	70%	105	70%	114	77%	82	55%	102	68%	110	74%
BUENA	5	3%	5	3%	4	3%	5	3%	4	3%	5	3%	5	3%
MUY BUENA	3	2%	3	2%	4	3%	3	2%	3	2%	3	2%	3	2%
TOTAL	149	100	149	100	149	100	149	100	149	100	149	100	149	100

Fuente: Matriz de base de datos

Interpretación: en la tabla 6 se tienen las dimensiones de la variable calidad de atención médica, donde la cantidad mayor de respuestas se ubican en el nivel regular, en base a los porcentajes siguientes: relaciones interpersonales 77%, resultados 74%, eficiencia en la entrega del servicio 70%, acceso a los servicios 70%, efectividad de la atención 70%, Elementos tangibles 68% y Continuidad de los servicios 55%. En base a ello, puede afirmarse que, en el modelo de la atención médica prevalece la trascendencia de la eficacia como ejemplo elemental de la calidad, que hace una evaluación de aptitud desde siete dimensiones: accesibilidad al servicio, efectividad de la atención, eficiencia de servicio, relaciones interpersonales, continuidad de los servicios, elementos tangibles y resultados, de ello se desglosa la observación a la complacencia del paciente, observada como un índice de la dimensión del resultado; desde la que puede obtenerse el dictamen respecto de los servicios brindados. Entonces, otorgar calidad representa responder a las expectativas del cliente y usuario e inclusive sobrepasarlas.

Se observa que la dimensión con más porcentaje es la de relaciones interpersonales con un 77% en el nivel regular: puesto que, la atención médica demanda que el personal se relacione con los pacientes y sus familiares, manejando de manera oportuna los momentos de veracidad a fin de que tengan una grata impresión del servicio obtenido. Asimismo, debe advertir pertinentemente los periodos del servicio, de modo que otorgue mejorar las actividades que añaden valor y se obtengan procedimientos más céleres y eficaces.

De la misma forma otra de las dimensiones con más porcentaje es resultados con un 74% en el nivel regular; pues, brindar atención médica de acuerdo con las reglas de calidad, sapiencias médicas y tecnologías vigentes, con conformidad, cortesía, comunicación y atención personalizada constante entre los partícipes debe realizarse en un escenario cómodo que conceda optimar el grado de salud y de satisfacción del paciente y colaborador que favorezcan el mejoramiento de los estándares de vida. Por tanto, es indispensable realizar esfuerzos para conseguir la optimización de los resultados.



Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

4.5. Resultados ligados a la hipótesis

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de la influencia del sistema de quejas y reclamos, sus dimensiones y la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray

Pruebas no paramétricas	Sistema de quejas y reclamos	Horario de atención	Capacidad de respuesta	Seguridad	Gestión documentaria	Seguimiento	Competencia técnica	Resolutividad	
N	149	149	149	149	149	149	149	149	
Media	73,39	11,03	13,91	10,01	8,77	9,56	9,85	10,27	
Parámetros normales	Desviación estándar	10,939	2,756	2,548	2,244	1,666	2,414	1,859	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,203	,207	,219	,224	,200	,173	,114	,214
	Positivo	,112	,156	,159	,148	,142	,103	,100	,175
	Negativo	-,203	-,207	-,219	-,224	-,200	-,173	-,114	-,214
Estadístico de prueba	,203	,207	,219	,224	,200	,173	,114	,214	
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: en la Tabla 7, se presentan los resultado de la aplicación de la prueba de normalidad para saber cómo se distribuye la muestra en la variable como en las dimensiones; se usó para esto la prueba de Kolmogórov-Smirnov, hallándose que la totalidad de los valores son inferiores al 5% de significancia ($p < 0.05$), presentando la muestra una distribución no normal, y optando por la de pruebas no paramétricas para el análisis de la relación de causalidad entre variables y dimensiones, para contrastar las hipótesis se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de la influencia del sistema de quejas y reclamos y las dimensiones de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray - 2019.

Pruebas no paramétricas	Calidad de atención médica	Acceso a los servicios	Efectividad de la atención	Eficiencia en la entrega del servicio	Relaciones interpersonales	Continuidad de los servicios	Elementos tangibles	Resultados	
N	149	149	149	149	149	149	149	149	
Parámetros normales	Media	76,30	11,54	11,01	11,62	10,98	8,88	7,89	14,38
	Desviación estándar	10,807	3,116	2,595	2,091	1,784	1,284	1,331	2,900
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,141	,191	,159	,269	,203	,296	,223	,223
	Positivo	,077	,154	,094	,141	,203	,191	,176	,223
	Negativo	-,141	-,191	-,159	-,269	-,171	-,296	-,223	-,133
Estadístico de prueba	,141	,191	,159	,269	,203	,296	,223	,223	
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la Tabla 8, se presentan los resultado de la aplicación de la prueba de normalidad para saber cómo se distribuye la muestra en la variable como en las dimensiones; se usó para esto la prueba de Kolmogórov-Smirnov, hallándose que la totalidad de los valores son inferiores al 5% de significancia ($p < 0.05$), presentando la muestra una distribución no normal, y optando por la de pruebas no paramétricas para el análisis de la relación de causalidad entre variables y dimensiones, para contrastar las hipótesis se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

4.5.1. Prueba de hipótesis general

El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

Tabla 9

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	20	106	0	0	126
	%	13,4%	71,1%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.712 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.716

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 9 se aprecia que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas es regular, en consecuencia, la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.712$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por tanto, el sistema de quejas y reclamos del hospital contempla la posibilidad de atender al usuario y solucionar sus quejas, con la finalidad de fortificar los esfuerzos y las estrategias que se implementan en los servicios de salud orientando su desarrollo en una propuesta integral de calidad, sin embargo, debe mejorarse la gestión y

planificación de los servicios brindados a través de procesos e intervenciones correctivas y educativas más oportunas para reducir las quejas y reclamos de los usuarios, así como evaluarlos periódicamente para aumentar la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se acepta la hipótesis y se rechaza la nula.

4.5.2. Prueba de hipótesis específicas

H₁: El sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

Tabla 10

Tabla Cruzada del horario de atención y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

HORARIO DE ATENCIÓN		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	14	0	0	0	14
	%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
REGULAR	N	21	106	0	0	127
	%	14,1%	71,1%	0,0%	0,0%	85,2%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.698 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.718

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 10 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por el horario de atención es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1%

($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₂: *El sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2019.*

Tabla 11

Tabla Cruzada de la capacidad de respuesta y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2019.

CAPACIDAD DE RESPUESTA		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	35	0	0	0	35
	%	23,5%	0,0%	0,0%	0,0%	23,5%
REGULAR	N	0	106	0	0	106
	%	0,0%	71,1%	0,0%	0,0%	71,1%
EFICIENTE	N	0	0	5	1	6
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,7%	4,0%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	2	2
	%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.799 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.806

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 11 se aprecia que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta es regular, en consecuencia, la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.799$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de

quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₃: *El sistema de quejas y reclamos por la seguridad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 12

Tabla Cruzada de la seguridad y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

SEGURIDAD		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	14	0	0	0	14
	%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
REGULAR	N	21	106	0	0	127
	%	14,1%	71,1%	0,0%	0,0%	85,2%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.698 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.704

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 12 se aprecia que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la seguridad es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la

seguridad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H4: *El sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 13

Tabla Cruzada de la gestión documentaria y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

GESTIÓN DOCUMENTARIA		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	31	0	0	0	31
	%	20,8%	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%
REGULAR	N	4	106	0	0	110
	%	2,7%	71,1%	0,0%	0,0%	73,8%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.742 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.752

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 13 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.742$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria influye significativamente en la

calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₅: *El sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 14

Tabla Cruzada del seguimiento y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

SEGUIMIENTO		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	14	0	0	0	14
	%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
REGULAR	N	21	106	0	0	127
	%	14,1%	71,1%	0,0%	0,0%	85,2%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.698 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.708

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 14 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por el seguimiento es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₆: El sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

Tabla 15

Tabla Cruzada de la competencia técnica y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

COMPETENCIA TÉCNICA		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	31	0	0	0	31
	%	20,8%	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%
REGULAR	N	4	106	0	0	110
	%	2,7%	71,1%	0,0%	0,0%	73,8%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.742 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.752

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 15 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.742$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H7: *El sistema de quejas y reclamos por la resolutiveidad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 16

Tabla Cruzada de la resolutiveidad y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

RESOLUTIVIDAD		CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	14	0	0	0	14
	%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
REGULAR	N	21	106	0	0	127
	%	14,1%	71,1%	0,0%	0,0%	85,2%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	35	106	5	3	149
	%	23,5%	71,1%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.698 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.708

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 16 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la resolutiveidad es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la resolutiveidad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₈: *El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 17

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en el acceso a los servicios en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		ACCESO A LOS SERVICIOS				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	21	105	0	0	126
	%	14,1%	70,5%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	36	105	5	3	149
	%	24,2%	70,5%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.703 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.706

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 17 se observa que el 70.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₉: *El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2019.*

Tabla 18

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en la efectividad de la atención en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		EFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	21	105	0	0	126
	%	14,1%	70,5%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	36	105	5	3	149
	%	24,2%	70,5%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.703 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.706

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 18 se observa que el 70.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₁₀: *El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 19

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en la eficiencia en la entrega del servicio en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		EFICIENCIA EN LA ENTREGA DEL SERVICIO				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	21	105	0	0	126
	%	14,1%	70,5%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	36	105	5	3	149
	%	24,2%	70,5%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.703 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.706

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 19 se observa que el 70.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₁₁: *El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 20

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en las relaciones interpersonales en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		RELACIONES INTERPERSONALES				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	12	114	0	0	126
	%	8,1%	76,5%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	27	114	5	3	149
	%	18,1%	76,5%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.797 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.803

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 20 se observa que el 76.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.797$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₁₂: *El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 21

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en la continuidad de los servicios en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	45	81	0	0	126
	%	30,2%	54,4%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	1	4	0	5
	%	0,0%	0,7%	2,7%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	60	82	4	3	149
	%	40,3%	55,0%	2,7%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.537 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.557

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 21 se observa que el 54.4.% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, la continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.537$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₁₃: *El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los elementos tangibles como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2019.*

Tabla 22

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en los elementos tangibles en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		ELEMENTOS TANGIBLES				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	24	102	0	0	126
	%	16,1%	68,5%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	39	102	5	3	149
	%	26,2%	68,5%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.678 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.698

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 22 se observa que el 68.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, los elementos intangibles como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.678$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los elementos intangibles como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

H₁₄: *El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los resultados como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

Tabla 23

Tabla Cruzada del sistema de quejas y reclamos y su influencia en los resultados en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		RESULTADOS				Total
		MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
DEFICIENTE	N	15	0	0	0	15
	%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%
REGULAR	N	16	110	0	0	126
	%	10,7%	73,8%	0,0%	0,0%	84,6%
EFICIENTE	N	0	0	5	0	5
	%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%
MUY EFICIENTE	N	0	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total	N	31	110	5	3	149
	%	20,8%	73,8%	3,4%	2,0%	100,0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.752 Sig. P = 0.000 < 0.01

Rho de Spearman = 0.772

Fuente: Instrumentos aplicados a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Interpretación: En la tabla 23 se observa que el 73.8% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, resultados como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.752$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los resultados como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

Tabla 24

Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables sistema de quejas y reclamos y calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - 2019

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	TAU-B DE KENDALL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P-VALOR)	DECISION	SIGNIFICANCIA
El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019	0.712	0.716 Correlación positiva alta	0.000< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
Relación causal de las dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos con la variable calidad de atención médica en consulta externa					
El sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.698	0.718 Correlación positiva alta	0.000< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.799	0.806 Correlación positiva alta	0.000< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos por la seguridad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.698	0.704 Correlación positiva alta	0.000< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.742	0.752 Correlación positiva alta	0.000< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa

El sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.698	0.708 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.742	0.752 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos por la resolutivez influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.698	0.708 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
Relación causal de la variable sistema de quejas y reclamos con las dimensiones de la variable calidad de atención médica en consulta externa					
El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.703	0.706 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.703	0.706 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.703	0.706 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa

El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.797	0.803 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa
El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.537	0.557 Correlativa positiva moderada	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia significativa
El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los elementos tangibles como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.678	0.698 Correlativa positiva moderada	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia significativa
El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los resultados como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019	0.752	0.772 Correlación positiva alta	0.000 < 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación	Influencia es altamente significativa

Fuente: Tablas 9-23

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados conseguidos en la investigación que tuvo como finalidad determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. La salud constituye uno de los requerimientos elementales de los sujetos a escala internacional, por ello los Estados ofrecen mayor énfasis en ofrecer una variedad de servicios de medicina que aseguren la vida y salud de los pobladores. En este sentido, actualmente ofrecer una adecuada atención a los usuarios constituye un componente vital para el desarrollo y éxito de las entidades del rubro de la salud, por esto, es precisa la implementación de sistemas que aseguren un eficiente contacto en la agilización y prestación de los reclamos y las quejas con la finalidad de asegurar una adecuada respuesta, de la misma forma el seguimiento, evaluación y cumplimiento de los objetivos trazados por las entidades de salud para ofrecer un servicio adecuado y conseguir la satisfacción del usuario.

Las oportunidades y retos de tecnología, calidad y administración han aumentado con el pasar de los años, por este motivo las entidades confrontan el requerimiento de optimar la calidad de los servicios que ofrecen. Del lado de las entidades de salud, hay una urgencia de transformación, con el objetivo de que no produzcan un colapso como resultado de los componentes económicos, tecnológicos y de más requerimiento. De esta manera, la competencia se extiende de forma primordial en ofrecer calidad en el servicio que se presta, esto posibilita una revalorización de la imagen de la institución, permitiendo que la misma se desarrolle y pueda captar un mayor número de usuarios, siempre es que ésta sea óptima y constante, esto ha impulsado a las instituciones que prestan servicios de de salud a la implementación de estrategias de calidad que le permitan encontrar un servicio óptimo con el objetivo de lograr captar más pacientes y conseguir su fidelidad (Ramírez, 2013).

Sánchez (2012) precisa que, para establecer la diferencia entre la atención que se ofrece y la complacencia de los pacientes en las entidades del rubro de la salud, es imprescindible conocer cómo piensan los clientes y clientes, con la finalidad de robustecer las carencias existentes, en virtud de lo que el cliente percibe en los procesos de atención en el consultorio externo. Dicha satisfacción

es la medida que cambia la calidad del servicio ofrecido, puesto que los pacientes puedan tener una deficiente atención por la carencia de sujetos, retraso en la atención, deficiencia comunicativa, deficiente ordenación y demás componentes que pasan en el consultorio externo.

El tiempo que el usuario gasta al momento de hacer una cita con el médico es demasiado prolongado, puesto que el horario de atención es muy contrario al tiempo que el paciente usa para la realización de esos procesos, sin tener en cuenta el limitado recurso humano que poseen las entidades del rubro de salud en la oficina de recepción, asimismo poseer limitados equipos y faltos de mantenimiento. De la misma forma, de forma constante recibe nuevos pacientes lo que incrementa en mayor proporción el tiempo que deben esperar los usuarios o pacientes. Las oficinas de recepción tienen datos de procesos mediante un sistema manual transaccional, que, no obstante, contiene lo necesario, no llega a satisfacer las nociones de agilidad de los procesos que requieren tener las entidades lo que simboliza oportunidades para mejorar (Vera, 2007).

En el Hospital Lazarte existen en numerosas y reiteradas oportunidades reclamos y quejas del lado de los usuarios vinculados con lo que sienten los colaboradores, lo que presuntamente se deba a componentes como carencia de personal suficiente para coberturar el requerimiento de atención en el servicio, carencia de trabajo en equipo y coordinación, carencia de personal disponible para ofrecer un cuidado de calidad, esto conduce a una deficiente calidad de atención y poca complacencia del paciente con el servicio.

Un sistema de reclamos y quejas intenta establecer las razones y dar solución a los problemas que generan la poca satisfacción del usuario. Teniendo conocimiento de la insatisfacción y de los motivos se convierte en una valiosa información para las entidades que prestan los servicios, puesto que les posibilita ofrecer una respuesta que ofrezca explicación, satisfacción y respuesta acerca de los motivos del fenómeno se produjo el reclamo o la queja que se presenta y de esta manera señalar estrategias que permitan la mejoría o su corrección y minimización a las consecuencias de la problemática que no posean una inmediata tramitación. Las citas se entregan de forma personal en los horarios prefijados, no obstante, en reiteradas ocasiones los pacientes no logran turnos producto principalmente de la distancia.

En ese sentido, es trascendental manejar las quejas y reclamos identificando el origen de los conflictos, de la misma forma esto posibilitará que el clima laboral mejore y permitirá introducir cambios para eliminar o modificar las probables causas de estos conflictos de forma que contribuya a mantener el grado de los mismos en el marco considerado como permitido y funcional, en efecto, los reclamos y quejas deben constituir una opción para orientar de forma positiva las acciones en una organización.

En la tabla 3 es posible observar la variable Sistema de quejas y reclamos donde el mayor nivel es el regular con un 85% (126 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel deficiente con un 10% (15 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel eficiente con un 3% (5 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel muy eficiente con un 2% (3 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray) y por último el nivel muy deficiente con 0%. Entonces, es correcto afirmar que, el proceso transformativo de los reclamos y quejas de las personas es información valiosa para la institución, que otorgue un valor extra en su gestión, involucra la existencia de un sistema sólido para la gestión de quejas y reclamos. Además, es fundamental establecer componentes que estimulen la participación de los usuarios, pues este sistema otorgará proporcionar un nivel de calidad a los productos y servicios ofertados por la institución de manera que se establezca una mejoría integral en la atención de calidad.

En la tabla 4 se tienen las dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos, la más alta cantidad de respuestas se ubican en el nivel regular, de acuerdo con los siguientes porcentajes: Horario de atención 85%, Seguridad 85%, Seguimiento 85%, Resolutividad 85%, Gestión documentaria 74%, Competencia técnica 74% y Capacidad de respuesta 71%. Es importante mencionar que, para que un sistema sea una herramienta operativa y eficaz son indispensables ciertos criterios elementales en su implementación, por ello, es esencial contar con un personal o unidad determinada, que se haga cargo de la gestión de las sugerencias, quejas y reclamos, el cual necesita estar debidamente preparado para las acciones de recojo, tramitación, gestión, comunicación y resolución, pero principalmente la calidad de respuesta al paciente.

De la tabla mostrada se observa que la dimensión con más alto porcentaje es la de seguimiento con un 85% en el nivel regular: esto porque, al recibir una queja o reclamo el personal del hospital debe realizar apertura a la atención del usuario o cliente de manera inmediata y con propiedad siendo tratados con cortesía y manteniéndolos informados sobre el progreso de su queja o reclamo hasta que el mismo finalice y se emita una respuesta al usuario.

Otra de las dimensiones con mayor porcentaje es el horario de atención con un 85% en el nivel regular; en vista a que, siempre se establece un horario que brinde la posibilidad de conocer las actividades que se deben realizar durante el día, el cual debe ser acatado en su totalidad evitando distracciones por el personal a fin de garantizar los servicios brindados en el hospital para asegurar el beneficio en la atención de la salud.

En la tabla 5 se puede apreciar la variable calidad de atención médica donde el mayor nivel es el regular con un 72% (107 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel malo con un 23% (34 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel buena con un 3% (5 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel muy buena con un 2% (3 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray) y por último el nivel muy malo con un 0%. Por lo tanto, la atención de la calidad médica implica la complacencia del cliente respecto de los servicios recibidos, siendo que, asegurar la calidad en el servicio conlleva garantizar situaciones óptimas en la organización, que posibilitan ofrecer el mayor de provecho con menos riesgos en la atención de la salud o cuando se ofrece algún servicio.

En la tabla 6 se tienen las dimensiones de la variable calidad de atención médica, donde la más alta cantidad de respuestas se en el nivel regular, en base a los porcentajes siguientes: relaciones interpersonales 77%, resultados 74%, eficiencia en la entrega del servicio 70%, acceso a los servicios 70%, efectividad de la atención 70%, Elementos tangibles 68% y Continuidad de los servicios 55%. En base a ello, puede afirmarse que, en el modelo de la atención médica prevalece la trascendencia de la eficacia como ejemplo primordial de la calidad, que hace una evaluación de aptitud desde siete dimensiones: accesibilidad a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia de servicio, relaciones

interpersonales, continuidad de los servicios, elementos tangibles y resultados, de ello se desglosa la observación de la complacencia del paciente, observada como un índice de la dimensión del resultado; desde la que puede obtenerse la expresión respecto de los servicios brindados. Entonces, otorgar calidad representa responder a las expectativas del cliente y usuario e inclusive sobrepasarlas.

Se puede apreciar que la dimensión con más alto porcentaje es la de relaciones interpersonales con un 77% en el nivel regular: puesto que, la atención médica demanda que el personal se relacione con los pacientes y sus familiares, manejando de manera oportuna los momentos de veracidad a fin de que tengan una grata impresión del servicio obtenido. Asimismo, debe advertir pertinentemente los periodos del servicio, de modo que otorgue mejorar las actividades que añaden valor y se obtengan procedimientos más céleres y eficaces.

De la misma forma otra de las dimensiones con más alto porcentaje es resultados con un 74% en el nivel regular; pues, brindar atención médica de acuerdo con las leyes de la calidad, sapiencia médica y tecnologías vigentes, con conformidad, cortesía, trato personalizado y comunicación constante entre los partícipes debe realizarse en un escenario cómodo que conceda mejorar el grado de salud y de satisfacción del paciente y colaborador que favorezcan el mejoramiento la calidad de vida. Por tanto, es indispensable realizar esfuerzos para conseguir la optimización de los resultados.

En la Tabla 7, se presentan los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad para saber cómo se distribuye la muestra en la variable como en las dimensiones; se usó para esto la prueba de Kolmogórov-Smirnov, hallándose que la totalidad de los valores son inferiores al 5% de significancia ($p < 0.05$), presentando la muestra una distribución no normal, y optando por la de pruebas no paramétricas para el análisis de la relación de causalidad entre variables y dimensiones, para contrastar las hipótesis se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

En la Tabla 8, se presentan los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad para saber cómo se distribuye la muestra en la variable como en las dimensiones; se usó para esto la prueba de Kolmogórov-Smirnov, hallándose

que la totalidad de los valores son inferiores al 5% de significancia ($p < 0.05$), presentando la muestra una distribución no normal, y optando por la de pruebas no paramétricas para el análisis de la relación de causalidad entre variables y dimensiones, para contrastar las hipótesis se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

En la tabla 9 se aprecia que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas es regular, en consecuencia, la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.712$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por tanto, el sistema de quejas y reclamos del hospital contempla la posibilidad de atender al usuario y solucionar sus quejas, con la finalidad de fortificar los esfuerzos y las estrategias que se implementan en los servicios de salud orientando su desarrollo en una propuesta integral de calidad, sin embargo, debe mejorarse la gestión y planificación de los servicios brindados a través de procesos e intervenciones correctivas y educativas más oportunas para reducir las quejas y reclamos de los usuarios, así como evaluarlos periódicamente para aumentar la satisfacción de los usuarios. Castillo (2012) indica que, los conflictos se generan de dos básicas fuentes, una es determinada por el individuo, y el segundo originado por la organización. Partiendo del individuo, este se origina de acuerdo a la diferencia, cultural, social, política o educativa, las cuales influyen en la interpretación o percepción de su entorno; en cuanto a la organización esta se presenta por problemas en las actividades de los colaboradores en las distintas áreas funcionales dentro de la organización.

Dentro de toda institución de salud para poder promover la expresión de las quejas y los reclamos se emplean canales como buzón de reclamos, encuestas, línea telefónica, entre otros, una vez establecidos los canales de recepción, lo siguiente será desarrollar métodos para la solución de las quejas, mediante la identificación de la naturaleza de la queja con el fin de verificar su veracidad, identificación de las causas que originaron el reclamo, desarrollo de las acciones para intervenir en las causas mencionadas y la conservación de un seguimiento

que permita verificar los resultados satisfacciones de las decisiones tomadas (Castillo, 2012).

Mientras que, para García (2014) la gestión de quejas y reclamos está orientada a volver a obtener la confianza inmediata del usuario que resultó insatisfecho a causa del servicio otorgado por la institución de salud; esto a su vez debe ser capaz de pasar por un proceso donde se busque implementar acciones para prevenir el mismo problema en el futuro con el mismo usuario o algún otro de tal manera que se brinde una atención de calidad para lograr una satisfacción integral autentica en los usuarios (Donabedian, 1990).

En la tabla 10 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por el horario de atención es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

El conglomerado de acciones que desarrollan las organizaciones con enfoque en salud, orientadas a la identificación de los requerimientos de los usuarios, debe establecer horarios de atención que permitan lograr de este modo cubrir la demanda de tal manera que se cree o incrementar la satisfacción de los usuarios (Pérez, 2007). En ese sentido, el cumplimiento del horario de atención es una de las normas más importantes dentro de las instituciones, por ello, la gestión de horarios de atención permite a las instituciones poder brindar un mejor servicio a los usuarios, en vista que, la complacencia del paciente resulta ser la finalidad central de cualquier entidad que ofrece atención de calidad, lo que ofrece datos acerca del éxito de las acciones de la entidad en lograr las expectativas y valores de este (Valdivia, 2015).

En la tabla 11 se aprecia que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.799$, con nivel de significancia menor al 1% (P

< 0.01); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. El Ministerio de salud (2011) sostiene que, se trata el tiempo y la velocidad en la disponibilidad de atender a los pacientes y proveerles servicios oportunos y rápidos ante un requerimiento con una capacidad de respuesta de calidad y en un tiempo prudente. En este caso, las solicitudes de queja y reclamos requieren ser tratados con cortesía, prontitud y según el nivel de la emergencia, debiendo las instituciones deben fijar tiempos para cumplir con las resoluciones sobre las incidencias presentadas, así como volver públicos dichos tiempos en la totalidad de los documentos vinculados con los procesos de gestión de las sugerencias y quejas.

La respuesta que se le emita al paciente deberá incorporar datos respecto a: información sobresaliente respecto de la sugerencia o queja, motivos que justifiquen dicho fallo que haya sido adoptado, alguna modificatoria que haya sido hecha como producto de la sugerencia o queja, agradecimiento y reconocimiento al paciente por participar. Si no fuese accesible la resolución de la incidencia en los plazos fijados, el paciente deberá ser avisado (Martin, 2006). Entonces, toda institución necesita colocar recursos para facilitar y promover los procesos de sugerencias y quejas, compensando las de manera generosa, pues representa un mecanismo eficiente para retener a los usuarios, debido a que aumenta la apreciación del usuario acerca del uso del producto o servicio demandado (Ang & Buttle, 2006).

En la tabla 12 se aprecia que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la seguridad es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la seguridad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. Vero (1994) la seguridad es lo principal en la atención de los servicios de salud y está referida a un aspecto valorativo bastante trascendente que la totalidad de usuarios

persigue constantemente y es enfocar con bastante fuerza la valoración de la confianza que produce el comportamiento de los colaboradores que tienen vínculo directo cuando prestan el servicio exhibiendo privacidad, conocimientos, habilidades y cortesía para la comunicación, inspirando confianza, puesto que, es esencial apoyar a los usuarios proveyendo servicios pertinentes. Urriago (2012) indica que, hace referencia a la capacidad para la ejecución del servicio ofrecido de manera cuidadosa y fiable. Mejor dicho, que la organización cumpla con sus sobre entregas, promesas, provisión del servicio, resolución de problemas y establecimiento de los precios. Esta garantía de cortesía y conocimiento de los colaboradores y su capacidad para transmitir confianza involucra un conocimiento y atención de los empleados para transmitir confianza y credibilidad.

La confiabilidad y capacidad para la realización del servicio ofrecido con confianza y exactitud viene a ser la disponibilidad para apoyar a los pacientes y ofrecerles servicios adecuados y rápidos. Entonces la prontitud y atención al evaluar las solicitudes, dar respuesta a las quejas e interrogantes de los pacientes en la solución de problemas conlleva a que cuando se reciba un reclamo la entidad debe actuar de inmediato de acuerdo con la urgencia y realizar el respectivo tratamiento (De Morales, 1993).

En la tabla 13 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria es regular, en consecuencia, la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.742$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. Los procesos de gestión de documentos vienen siendo un elemento esencial con mayor frecuencia relevante para las entidades. el volumen de datos producidos aumenta de manera exorbitante y los tradicionales sistemas para almacenar manifiestan muchas falencias. Dicho procedimiento garantiza datos eficientes y organizados, que favorece la capacidad productiva de la entidad, asimismo

herramientas que promuevan la participación de los usuarios y clientes (Banco Santander, 2013).

García (2014) señala que, un sistema para la gestión de reclamos y quejas efectivo tiene un rol protagónico en la calidad de la gestión de una institución que presta servicios de salud. Las sugerencias, quejas o reclamos de los pacientes, constituyen un canal informativo que las instituciones pueden utilizar para perfeccionar la prestación del servicio, así como la confianza y la reputación que promueven entre sus usuarios, asimismo constituyen un instrumento de contribución y participación a la calidad del desarrollo. Con la finalidad de hacer uso de estos conocimientos es vital contar con un conjunto de normas técnicas y prácticas que se utilicen en la administración de los documentos recibidos y creados por la institución

En la tabla 14 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por el seguimiento es regular, en consecuencia, la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. La información registrada que proporcionan los usuarios debe encontrarse clasificada y almacenada de manera que posibilite su posterior consulta, y de esta forma hacer más fácil el seguimiento durante todo el procedimiento. con este objetivo, un sistema de registro o base de datos debe estar actualizada para que permita saber el estado de la ocurrencia de forma periódica, para posibilitar consultas del cliente cuando éste lo solicite. Si el usuario presenta una petición, queja, solicitud, denuncia o reclamo y requiera hacer el seguimiento del proceso, la entidad debe facilitar mecanismos mediante los cuales los usuarios pueden realizar el seguimiento correspondiente. Para ello debe tener en cuenta que las solicitudes pueden arribar por distintos medios y los usuarios deben tener la posibilidad de realizar el seguimiento fuese cual fuese el medio utilizado (Guerrero & Trujillo, 2014).

Asimismo, los autores mencionan que, para establecer los procedimientos a ejecutar, controlar e identificar los reclamos, quejas y apelaciones del usuario y de esta forma evitar su incidencia, delegando y asumiendo responsabilidades se deben generar acciones que solucionen estos inconvenientes. Este procedimiento, depende directamente del proceso de seguimiento que debe garantizar el buen funcionamiento de este contando con personal altamente capacitado que conozcan de forma amplia el progreso de las acciones indicadas para conectarse con el proceso de quejas, peticiones, sugerencias, reclamos y apelaciones.

En la tabla 15 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica es regular, en consecuencia, la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau=0.742$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. Implica la habilidad científica y el arte de atención para lograr mejorías en el bienestar y la salud, mejor dicho, conlleva la mayor actuación factible, en las circunstancias más favorecedoras, de acuerdo con el estado del paciente y en unas situaciones invariables, puesto que los mismos aguardan que los colaboradores posean bastos conocimientos sobre los servicios que vienen ofreciendo. Los integrantes de la unidad de personal que posea trato directo con los pacientes deben tener las habilidades y experiencias requeridas para personificar de manera idónea el servicio que oferta la institución, de esta forma, esta área del personal requiere sobresalir por sus cualidades de amabilidad, comunicación, conocimientos y simpatía (MINSa, 2015).

Peña et al. (2004) señalan que, en esta condición se hallan clasificados todas esas expresiones de las pacientes vinculadas con los procesos técnicos o decisiones asumidas por algún miembro del cuerpo de salud en referencia al reclamo o queja presentado. Es trascendente precisar que esto no conlleva una auditoría o un juicio del accionar del cuerpo de salud, aun cuando en ciertas circunstancias puede ser causante de la misma, sino que de forma simple se asume que, desde

el enfoque del paciente o de la familia, con los datos que tiene a su disposición y de acuerdo a su percepción propia, se halla descontento con las acciones que emprenden el cuerpo de salud.

En la tabla 16 se observa que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos por la resolutivez es regular, en consecuencia, la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos por la resolutivez influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. En este sentido, Rodríguez et al. (2010) indica que, el proceso fijado para la gestión y tratamiento de los reclamos y quejas que se presenten en el seno de una institución estará en función de sus criterios, de sus requerimientos y prioridades informativas y del análisis de ésta. Cada una de las entidades establece las cualidades de los procedimientos internos, tomando en consideración cuando menos los principios que ya se describieron, cuya ejecución es el cimiento para asegurar un procedimiento equitativo, transparente y eficiente para la totalidad de las partes. La institución requiere fijar políticas compensatorias en los procedimientos de gestión de sugerencias y quejas. dichas compensaciones requieren tomar en consideración las situaciones del caso, las obligaciones éticas y legales, así como las buenas prácticas de la institución. Dichas políticas, según sea el caso, pueden comprender desde la devolución de las cuotas, agradecimientos, dice pública y demás, a depender de acuerdo con los criterios de la institución. En tanto que, Valdivia (2015) sostiene que, el método sugiere que, si una sugerencia o queja no puede ser resuelta de manera rápida, se realicen acciones a otra escala para conseguir una resolución pronta. Se sugieren dos grados de solución interna, para posteriormente entrar a la solución externa, si no se hallará respuesta en el ámbito de acción de la institución. cada entidad fijará los alcances y límites de sus propios procedimientos.

El Ministerio de Salud (2011) refiere que, la resolución de las reclamaciones está en función del origen de estas, existen circunstancias en las que los servicios ofrecidos se han visto interrumpidos, el cliente asume que fue maltratado, o el

cliente no tiene los requerimientos para que se le ofrezca el servicio. si el cliente requiere continuar con el servicio, el ofrecimiento de este o una complacencia por el servicio ofrecido, es precisa la intervención inmediata de la entidad. Sea cual sea la institución o entidad que medie para la resolución del conflicto acontecido, deberá tener en consideración: los sucesos acontecidos, las situaciones que intervinieron y el respeto a las atribuciones y competencias de los colaboradores que de una u otra forma se hallan implicados, mejor dicho que la solución del problema no debe ser una falta de respeto, maltrato o abuso de autoridad sobre los trabajadores o el servicio.

En la tabla 17 se observa que el 70.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. El acceso a los servicios implica fácil vinculación, ya sea física o telefónica, canales comunicativos, periodo de espera, factibilidad para utilizar los servicios, mejor dicho, cuál cualidad servicios que obstaculizan o facilitan los esfuerzos del paciente para lograr su atención. Entonces, la consulta externa es un servicio de atención a la salud donde lo fundamental es la atención del paciente ambulatorio ofreciéndole diagnóstico, orientación y tratamiento médico a la totalidad de la población dando atención a los sujetos sanos y enfermos con actividades orientadas a prevenir los males, a la recuperación y promoción de la salud a través de los tratamientos médicos ambulatorios. Esta unidad no únicamente suplementa la etapa de los tratamientos ambulatorios, sino que tiene proyección a la población según la coordinación y esfuerzos que debe conservar con el resto de las unidades que operan en su zona de cobertura particular (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2006).

Según la accesibilidad, debe contarse con los medios idóneos para que los sujetos tengan acceso a dicho servicio, incorporando la disposición del servicio de forma alternativa, como sistema braille, impresos, cintas de grabación, de manera que

nadie que reclame se sienta perjudicado. Asimismo, los procesos deben estar a disposición en las lenguas en las que se ofertan los productos y servicios de la entidad. En caso se produzca una queja o reclamo de los servicios prestados, los sistemas de gestión de reclamos y quejas deben encontrarse promocionados de manera suficiente en la totalidad de la institución, bien sea a los colaboradores, así como a los usuarios y a sus familiares, dejando de manifiesto cuáles son los procedimientos y canales para la realización de algún reclamo o queja (Casalino & Carpio, 2008).

En la tabla 18 se observa que el 70.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. La efectividad es la mejoría de salud lograda, o que se aguarda obtener en las normales circunstancias de la cotidiana práctica. Comprende capacidad de un cierto tratamiento o procedimiento en su real aplicación para conseguir las metas establecidas. En la evaluación y definición de la calidad, la efectividad puede ser especificada de forma más concisa, como el nivel en el que la atención cuya valoración de la calidad se viene haciendo, consigue el grado de mejoría de la salud. De esta forma, la complacencia de las expectativas y necesidades del paciente no solo se basan en amabilidad y buena atención, sino que se brinden servicios efectivos que impacten y sorprendan a quienes reciben el servicio, esto conduce a una mayor lealtad y permanencia de los clientes (Serna, 2006).

Cuando las características antes mencionadas no reciben la atención requerida por parte de las organizaciones, surge el reclamo por parte del usuario la cual también debe ser controlada por las instituciones públicas. En el contexto latinoamericano se observa, en el caso del sector salud, que los mayores motivos de reclamos y quejas se relacionan con aspectos técnicos de diagnóstico, la recepción de información y la vigilancia insuficiente durante el la estancia en los

centros de salud (Peña et al., 2014). Es por este motivo que el análisis de quejas es tomado como un mecanismo de suma importancia para obtener índices adecuados de satisfacción del servicio, de este modo se busca la realización de informes detallados que permitan a los profesionales identificar oportunidades de mejora en los servicios o bienes brindados, siendo de crucial importancia tener sistemas de registro óptimos que permitan apreciar de forma clara las propuestas de solución de los usuarios (Rodríguez et al., 2010).

En la tabla 19 se observa que el 70.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. Según este fundamento o categoría elemental de la calidad en la atención, el usuario requiere recibir la atención que necesite, en el instante que esté lo desee, con los menores costos que sean posibles y usando de forma eficiente los recursos con que se cuenta. Otro de los temas resaltantes, incorporado en esta categoría, hace mención aprovechamiento de los recursos, haciendo lo posible para evitar malgastar de forma innecesaria o excesiva los mismos, suministros, energías y horas laborales (Palmer, 1991).

Para Tito & Davila (2010) la calidad de la atención implica volver más eficiente la atención que se recibe, optimizando la satisfacción de los usuarios y mejorando el estado de salud en el marco de los recursos y los individuos y las sociedades disponen. De esta idea se desglosa el requerimiento de hacer un reconocimiento que para ofrecer una eficiente atención de gran calidad es necesario que se tenga recursos bastos para la clase de servicios que se ofrecen, debido a que, la mala utilización o el exceso de los recursos podría estar de forma directa vinculada al perjuicio. Además, es preciso tener un diseño de la organización en relación al servicio que se ofrece, es notorio que si hay una incorrecta concepción de autoridad, no se hayan definidas las responsabilidades,

se tienen problemas de comunicación, de control o coordinación, redundarán de forma nociva en la calidad del servicio.

En la tabla 20 se observa que el 76.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.797$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. La relación usuario y equipo de salud es irremediablemente social y conduce a conocer la dolencia del enfermo; es esta relación interpersonal, la que inmediatamente induce al profesional de la salud a definir el diagnóstico y ejecutar el tratamiento y al usuario, aceptar el dictamen emanado de los múltiples interrogatorios y exámenes a que fue sometido. Para complementar esta armónica relación, debe existir una comunicación sincera, explícita y concreta entre el personal de salud y el paciente y su familia (MINSA, 2009).

Mientras que, Cuevas (1999) indica que, en el actual contexto es cada vez más recurrente hallar desconfianza y descontento de los usuarios hacia el personal médico, los motivos de este fenómeno se encuentran vinculados con la indebida vinculación paciente-médico. Los canales orales no son los únicos medios del vínculo entre el paciente y el médico, componentes como la expresión, actitud y los movimientos del cuerpo son parte de la habilidad del personal médico para generar una comunicación no escrita. Es constante el reclamo del poco tiempo que los trabajadores de salud ofertan a los pacientes para generar una empatía y comunicación adecuada. Para Sans Tous, et. al. (2012) debe existir una competitividad y múltiples habilidades para una relación interpersonal, donde destaca el impacto que esta comunicación tiene en el paciente y la importancia de manejar acertadamente los medios por los cuales se transmiten mensajes. Es necesario tener en cuenta que, para muchos pacientes, el hospital se convierte en un lugar hostil con probabilidad de no curar su patología y en no pocas situaciones, esto es producto de la mala comunicación que se establece con el

paciente por parte del personal administrativo y operativo de estas instituciones. El reto de las instituciones actuales es mejorar la comunicación como contribución a recuperar la confianza del paciente, la tranquilidad y la seguridad de que su estadía en ese centro de atención servirá para mejorar su calidad de vida.

En la tabla 21 se observa que el 54.4.% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, la continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.537$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. Niño & Effio (2012) manifiesta que, lo idóneo es que haya un continuismo del servicio en la atención de los servicios de medicina, de forma que se ofrezca al sujeto de manera conjunta e ininterrumpida, no obstante, la colaboración de distintos especialistas de diferentes contextos del rubro de la salud. Asimismo, de esta forma la totalidad de los sujetos implicados en el tratamiento de la salud, incluso el sujeto que recepciona la solicitud, se informan y colaboran entre estos para sistematizar la atención ofrecida y fijar objetivos para el mantenimiento de esta.

El continuismo de los servicios de la atención de los servicios de salud no es de forma frecuente de fácil consecución, principalmente en los espacios en los cuales los sistemas de atención de los servicios de salud se encuentran un segmentados y son complejos. Si el continuismo en la atención de los servicios presenta falencias, los sujetos no comprenden de forma correcta sus variaciones de salud, no conocen con qué tipo de especialistas deben conversar cuando se presenta algún problema o surge una duda. Por ello, la evaluación debe ser permanente y periódica, a nivel de autoevaluación de los servicios, sujeta a verificación por el personal médico, el cual en forma periódica debe valorar los diferentes servicios (Pezoa, 2013).

En la tabla 22 se observa que el 68.5% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y

reclamos es regular, en consecuencia, los elementos intangibles como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.678$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los elementos intangibles como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. Zavaleta (2014) indica que, los aspectos tangibles estas referidos a las características físicas producidas en el vínculo empresa o institución con los usuarios del que se genera una apreciación del cliente con la estructura organizacional. En consecuencia, se debe ofrecer atención de los servicios médicos respecto a las reglas de calidad, sapiencia médica y tecnologías vigentes, con trato personalizado, oportunidad, amabilidad, comunicación constante entre los partícipes en el accionar para médico o médico en un escenario adecuado (circunstancias e infraestructuras de los ambientes, personal, equipos, instrumentos comunicativos, comodidad y limpieza) que posibiliten la mejoría del grado de salud y la complacencia del cliente y de los colaboradores que colaboran a optimizar la calidad de vida.

Las entidades prestadoras de servicios de atención de la salud tienen como deber que los centros de salud y sus equipos médicos de apoyo que se encuentran bajo su supervisión acaten los estándares y normas de infraestructura establecidas, así como de equipamiento, de proceso, de aprovisionamiento de recursos y de resultados de la atención; qué tienen en la aprobación de la autoridad de sanidad quién implementa acciones que buscan mejorar la calidad de la atención ofrecida (Porro, 2010).

En la tabla 23 se observa que el 73.8% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas y reclamos es regular, en consecuencia, resultados como parte de la calidad de atención médica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.752$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los resultados como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. El resultado está referido a los beneficios que se consiguen en los

usuarios, aun cuando además puede ser medido en magnitud del daño o de forma específica, el resultado de una transformación en la salud que se puede atribuir a la asistencia prestada. De forma extensa Donabedian (1900) sostiene que, los resultados clínicos son variaciones favorecedoras o no, en los estados de salud potenciales o actuales de los individuos, colectivos o sociedades que puedan atribuirse a los servicios de atención médica actual o previa. Asimismo, señala que los resultados incorporan otros efectos de esta asistencia como pueden ser los conocimientos que se tienen sobre el mal, las variaciones de conducta que afecta la salud o la complacencia de los usuarios. A la misma se le atribuye amplia trascendencia puesto que, al mismo tiempo de componer el criterio de los usuarios acerca de la calidad de la asistencia ofrecida posee una incidencia significativa en los mismos resultados. Analizar los resultados de la atención de los servicios de salud oferta alternativas para ponderar la efectividad, eficacia y eficiencia del accionar médico, sea en el componente evaluativo de la tecnología como en la ponderación de estos abastecedores de servicios de asistencia (MINSA, 2002).

La ponderación de los resultados tiene gran reconocimiento por su trascendencia en los visionarios de la calidad de la atención médica, de la misma forma en el establecimiento de las políticas relacionadas a la salud. Con mayor frecuencia es ascendente el afán por saber cuáles son las herramientas por los que los procesos la estructura inciden con los resultados de la calidad de la atención. De acuerdo con Donabedian (1990), la calidad de la atención en la salud requiere ser definida como el nivel en el que los recursos más apreciables son utilizados para conseguir las posibles mejorías que se puedan lograr en la salud. No obstante, como los efectos de la calidad de la atención se expresan en un largo plazo que con frecuencia se vuelve de difícil conocimiento, lo que está en juego son las expectativas de los resultados que pueden ser atribuidos a la calidad de la atención actual.

Los procesos de atención como generadores de insatisfacción o satisfacción de los usuarios, simboliza un requerimiento para las entidades que prestan los servicios de salud. Se vuelve obligatorio de esta forma poseer los instrumentos qué, dando cumplimiento a las mayores especificaciones del carácter científico, generen datos confiables, permanentes y útiles y que posibiliten hacer la

medición de la apreciación que poseen los usuarios sobre la calidad de los servicios que estos reciben. Sumado a los requerimientos de competencia en las que avanzan actualmente los mercados de salud y por regla general tienen la obligación de hacer mediciones de forma permanente sobre ciertos índices orientados a la mejora constante.

En base a lo descrito, puede mencionarse que el sistema de quejas y reclamos varía de entidad en entidad debido a que las instituciones de la salud confrontan diferentes contextos y requerimientos en función de que los mismos puedan ser privados o públicos. No obstante, los principios y objetivos son aplicados para cualquier entidad. Todas las instituciones de salud necesitan poseer un procedimiento para la gestión de reclamos y quejas que incorporen los objetivos siguientes: ofrecer una herramienta justa, eficiente y asequible para el control de los reclamos y las quejas de los pacientes; promocionar, proteger y reconocer los derechos de los pacientes; y recabar información y controlar los reclamos y quejas con la finalidad de mejorar la calidad en los servicios de la atención médica.

Finalmente, un sistema para la gestión de los reclamos y las quejas requiere incorporarse en las labores de todas las organizaciones, con el desarrollo de mecanismos para la totalidad del personal y no únicamente para los que tienen a cargo la calidad de la institución sin actividades de asistencia. Los sistemas serán más eficientes si se empoderan y entrena a administrativos y profesionales para que resuelvan los reclamos y las quejas en el mismo lugar donde éstos se suscitan. Un sistema integral posibilitará que los reclamos y las quejas se utilicen para la identificación de las divergencias en la calidad de los servicios; permitirá asimismo más colaboración y participación en la indagación de los reclamos y las quejas; y los datos podrán ser compartidos entre los responsables de la calidad, los profesionales asistenciales, los usuarios y los administradores.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** En la variable Sistema de quejas y reclamos el mayor nivel es el regular con un 85%, entonces, es correcto afirmar que, el proceso transformativo de las quejas y reclamos de las personas en conocimiento útil para la entidad, que otorgue un valor añadido para su gestión, involucra la existencia de un sistema sólido para la gestión de quejas y reclamos. Además, es fundamental establecer componentes que estimulen la participación de los usuarios, pues este sistema otorgará proporcionar un nivel de calidad a los servicios y productos ofrecidos por la entidad de manera que se establezca una mejora integral de la calidad de atención.
- 5.2.** En las dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos, la mayor cantidad de respuestas se en el nivel regular, de acuerdo con los siguientes porcentajes: Horario de atención 85%, Seguridad 85%, Seguimiento 85%, Resolutividad 85%, Gestión documentaria 74%, Competencia técnica 74% y Capacidad de respuesta 71%.
- 5.3.** En la variable calidad de atención médica el mayor nivel es el regular con un 72%, por lo tanto, la calidad de atención medica implica la satisfacción del cliente respecto del servicio recibido, siendo que, garantizar la calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo de beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio.
- 8.4.** En las dimensiones de la variable calidad de atención médica, la mayor cantidad de respuestas se en el nivel regular, en base a los porcentajes siguientes: relaciones interpersonales 77%, resultados 74%, eficiencia en la entrega del servicio 70%, acceso a los servicios 70%, efectividad de la atención 70%, Elementos tangibles 68% y Continuidad de los servicios 55%.
- 5.5.** El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.712$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); por tanto, se acepta la hipótesis y se rechaza la nula. El sistema de quejas y reclamos del hospital

contempla la posibilidad de atender al usuario y solucionar sus quejas, con la finalidad de fortificar los esfuerzos y las estrategias que se implementan en los servicios de salud orientando su desarrollo en una propuesta integral de calidad, sin embargo, debe mejorarse la gestión y planificación de los servicios brindados a través de procesos e intervenciones correctivas y educativas más oportunas para reducir las quejas y reclamos de los usuarios, así como evaluarlos periódicamente para aumentar la satisfacción de los usuarios.

- 5.6. El sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.
- 5.7. El sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.799$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.
- 5.8. El sistema de quejas y reclamos por la seguridad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.
- 5.9. El sistema de quejas y reclamos por la gestión documentaria influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019, siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.742$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.
- 5.10. El sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019: siendo el coeficiente de contingencia estadístico

de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.11. El sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.742$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.12. El sistema de quejas y reclamos por la resolutiveidad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.13. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.14. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.15. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la eficiencia en la entrega del servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.16. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia

estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.797$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.17. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en continuidad de los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.537$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.18. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los elementos intangibles como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019: siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.678$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.

5.19. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en los resultados como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019: siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.752$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda al representante del Ministerio de Salud del Perú realice un seguimiento permanente de los momentos en la atención ofrecida en el servicio de consulta externa, de conformidad con los avances y resultados obtenidos por el sistema de gestión de quejas y reclamos.
- 6.2. Se recomienda al Director del Hospital Víctor Lazarte Echegaray buscar alternativas de solución para mejorar la gestión de quejas o reclamos de los usuarios que acuden a la institución a fin de mejorar la calidad de la atención médica brindada.
- 6.3. Se recomienda al Director del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, mejorar la atención de los usuarios que visitan la institución y con ello buscar su satisfacción, pues ello involucra que los trabajadores sean más comunicativos, tengan más empatía, y que su capacidad de respuesta a las quejas o reclamos sea subsanada lo más pronto posible.
- 6.4. Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, impulsar la política de un cambio de actitud del personal que labora en la institución, para crear una verdadera cultura de la calidad en la atención de los servicios de consulta externa, asociado con la humanización, la ética y los valores, en base a un programa de mejoramiento continuo que contenga una retroalimentación permanente de información sobre la gestión del sistema, mediante una correcta aplicación de procesos y procedimientos.
- 6.5. Se recomienda a los representantes de todas las instituciones de salud del distrito de Trujillo, mejorar aspectos como los procesos y el enfoque que le dan al cliente respecto a la gestión de quejas o reclamos para que esto se vea reflejado en la satisfacción del usuario de la institución.
- 6.6. Se recomienda a los estudiantes de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, continuar con las investigaciones vinculadas a las instituciones de salud de nuestro distrito principalmente en lo que respecta a la calidad de la atención de los pacientes, esto permitirá tener instituciones más comprometidas con el bienestar de la población.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, C. (2017). *Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la Unidad de Medicina familiar No. 16 INFONAVIT, La Estancia, Colima*. Universidad de Colima. Colombia.
- Berry, L. (2004). *Un buen servicio ya no basta*. Editorial Deusto. España.
- Bearden, W. (1983). *Profiling consumers who register complaints against auto repair services*. Journal of Consumer Affairs, vol. 17, pp. 315-335.
- Calderón, R. (2019). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, Enero del 2019*. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú.
- Day, R. (1980). *Research perspectives on consumer complaining behavior*. Theoretical, Developments in Marketing. Lamb, C. y Dunne, P. (eds.), American Marketing Association, Chicago.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Díaz, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca, 2014*. Universidad Nacional De Cajamarca. Chota, Perú.
- Donabedian, A. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. Feb. Vol. 2:3.
- Edwards, C. (2000). *Staniszewska S. Accessing the user's perspective*. Health Soc Care Community; 8(6):417-24.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.
- Ferré, T. (2003). *El cliente y el consumidor, protagonistas del mercado*. Editorial Océano, 1ra Edición. España.

- García, M. (2011). *Medición de la satisfacción del cliente en una Empresa de Retail*. Universidad de Piura. Piura. Perú.
- Guissani, L. (2012). *Educación es un riesgo: Apuntes para un método educativo verdadero*. (1ª edición). España.
- Hill, A. (2001). *Manual de Satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*. Editorial Aenor. España.
- Huarcaya, H. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad Japonesa*. Kaoru Ishikawa. México: Norma.
- Jacoby, J. & Jaccard, J. (1980). *The sources, meaning and validity of consumer complaint behavior: a psychological analysis*. Journal of Retailing, vol. 57, nº 3.
- Jiménez, L. (2002). *Investigación Operativa I*, Manizales: Universidad Nacional De Colombia Sede Manizales.
- Juran, J. (1993). *Calidad e Ingresos. Manual de Control de Calidad*. Sección 3, Cuarta Edición- La Habana: Editorial MES.
- Juric, S. (2014). *Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro*. Universidad Nacional del Mar de Plata. Argentina.
- Krapfel, R. (1985). *A consumer complaint strategy model: antecedents and outcomes*. Advances in Consumer Research, vol. 12.
- Lazo, O. (2005). *Programas de Gestión de Calidad*. Manual para su elaboración. UPCH. Lima, Perú.
- Maggi, H. (2019). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica*

Hospital General de Milagro. Universidad Católica. Guayaquil, Ecuador.

Mongui, E. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.* Universidad Nacional de La Plata. Argentina.

Resolución Ministerial 527-2011-MINSA (2011). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.*

Redhead, R. (2015). *Calidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclayo, 2013.* Universidad Nacional de San Marcos. Lima, Perú.

Reyes, H. (2006). *Calidad en la atención de la salud.* Salud Pública de México, Vol. 32, Núm. 2

Rodríguez, L. (2006). *Atención auxiliar en la hospitalización del paciente.* España: MAD S.L.

Rondón, A. (2010). *Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar.* Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud.

Singh, L. (1988). *Consumer complaining behavior: a review and prospectus.* Consumer Satisfacción, Dissatisfaction and Complaining Behavior.

Sifuentes, L. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo.* Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica.* (1ª Edición). Argentina.

Varas, Valdez & Aldunate (2009). *Revista de derecho jurisprudencia y ciencias sociales.* (15ª ed.). España.

Vergara, A. (2016). *Informe inicial de supervisión de campo para evaluar aspectos normativos comerciales, operacionales y de transferencia de*

información (INFORME N°384-2016-SUNASS-120-F Serie de Documentos de Trabajo). Lima: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

Vía, L. (2019). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Villalobos, et. al. (2006). *Líneas de espera- teoría de colas*. Universidad Nacional Autónoma de México.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de base de datos de las variables

Variable: sistema de quejas y reclamos

MUES TRA	HORARIO DE ATENCIÓN	NIVEL	CAPACIDAD DE RESPUESTA	NIVEL	SEGURI DAD	NIVEL	GESTIÓN DOCUMENTARIA	NIVEL	SEGUIMI ENTO	NIVEL	COMPETENCIA TÉCNICA	NIVEL	RESOLUTI VIDAD	NIVEL	TOT AL	NIVEL
	SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL			
1	18	EFICIENTE	19	EFICIENTE	18	EFICIENTE	15	EFICIENTE	18	EFICIENTE	15	EFICIENTE	18	EFICIENTE	121	EFICIENTE
2	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
3	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	84	REGULAR
4	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	84	REGULAR
5	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	79	REGULAR
6	18	EFICIENTE	19	EFICIENTE	18	EFICIENTE	14	EFICIENTE	18	EFICIENTE	14	EFICIENTE	18	EFICIENTE	119	EFICIENTE
7	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	74	REGULAR
8	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	79	REGULAR
9	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
10	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
11	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
12	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	89	REGULAR
13	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	96	REGULAR
14	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	91	REGULAR
15	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	82	REGULAR
16	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR

17	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
18	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
19	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
20	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
21	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	79	REGULAR
22	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
23	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	68	REGULAR
24	8	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	53	DEFICIENT E
25	9	DEFICIENT E	10	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	62	DEFICIENT E
26	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
27	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	66	REGULAR
28	8	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	54	DEFICIENT E
29	7	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	5	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	5	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	45	DEFICIENT E
30	18	EFICIENTE	19	EFICIENTE	18	EFICIENTE	15	EFICIENTE	18	EFICIENTE	15	EFICIENTE	18	MUY EFICIENTE	121	EFICIENTE
31	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	76	REGULAR
32	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	67	REGULAR
33	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	73	REGULAR
34	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	71	REGULAR
35	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	70	REGULAR
36	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
37	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
38	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	89	REGULAR
39	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	96	REGULAR
40	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	91	REGULAR
41	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	82	REGULAR
42	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
43	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	85	REGULAR
44	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	76	REGULAR

45	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	79	REGULAR
46	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
47	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
48	18	EFICIENTE	19	EFICIENTE	18	EFICIENTE	14	EFICIENTE	18	EFICIENTE	14	EFICIENTE	18	EFICIENTE	119	EFICIENTE
49	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	89	REGULAR
50	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	96	REGULAR
51	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	91	REGULAR
52	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	82	REGULAR
53	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
54	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
55	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
56	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	76	REGULAR
57	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
58	17	EFICIENTE	18	EFICIENTE	17	EFICIENTE	13	EFICIENTE	17	EFICIENTE	13	EFICIENTE	17	EFICIENTE	111	EFICIENTE
59	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
60	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
61	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
62	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
63	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	79	REGULAR
64	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
65	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	68	REGULAR
66	8	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	53	DEFICIENT E
67	9	DEFICIENT E	10	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	62	DEFICIENT E
68	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
69	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	66	REGULAR
70	8	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	54	DEFICIENT E
71	6	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	5	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	5	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	42	DEFICIENT E
72	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	67	REGULAR

73	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	76	REGULAR
74	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	67	REGULAR
75	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
76	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	79	REGULAR
77	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	78	REGULAR
78	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	79	REGULAR
79	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	78	REGULAR
80	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
81	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
82	9	DEFICIENT E	10	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	62	DEFICIENT E
83	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	67	REGULAR
84	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	72	REGULAR
85	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
86	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
87	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	89	REGULAR
88	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	96	REGULAR
89	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	91	REGULAR
90	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	82	REGULAR
91	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
92	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
93	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
94	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
95	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
96	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	73	REGULAR
97	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	71	REGULAR
98	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	70	REGULAR
99	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
100	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR

101	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	89	REGULAR
102	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	14	REGULAR	96	REGULAR
103	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	91	REGULAR
104	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	82	REGULAR
105	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
106	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
107	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
108	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
109	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
110	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
111	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
112	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
113	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
114	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	73	REGULAR
115	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	71	REGULAR
116	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	70	REGULAR
117	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
118	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	71	REGULAR
119	11	REGULAR	11	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	8	DEFICIENT E	11	REGULAR	70	REGULAR
120	23	MUY EFICIENTE	24	MUY EFICIENTE	23	MUY EFICIENTE	18	MUY EFICIENTE	23	MUY EFICIENTE	18	EFICIENTE	23	MUY EFICIENTE	151	MUY EFICIENTE
121	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
122	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	13	REGULAR	89	REGULAR
123	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	94	REGULAR
124	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	91	REGULAR
125	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	82	REGULAR
126	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
127	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
128	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR

129	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
130	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	83	REGULAR
131	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	80	REGULAR
132	12	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	12	REGULAR	81	REGULAR
133	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	68	REGULAR
134	8	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	6	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	53	DEFICIENT E
135	22	MUY EFICIENTE	24	MUY EFICIENTE	22	MUY EFICIENTE	18	MUY EFICIENTE	22	MUY EFICIENTE	18	MUY EFICIENTE	22	MUY EFICIENTE	148	MUY EFICIENTE
136	11	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	11	REGULAR	75	REGULAR
137	9	DEFICIENT E	10	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	63	DEFICIENT E
138	8	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	55	DEFICIENT E
139	7	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	5	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	5	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	45	DEFICIENT E
140	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	67	REGULAR
141	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	12	REGULAR	77	REGULAR
142	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	68	REGULAR
143	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
144	22	MUY EFICIENTE	23	MUY EFICIENTE	22	MUY EFICIENTE	17	MUY EFICIENTE	22	MUY EFICIENTE	17	MUY EFICIENTE	22	MUY EFICIENTE	145	MUY EFICIENTE
145	13	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	13	REGULAR	87	REGULAR
146	10	REGULAR	11	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	68	REGULAR
147	8	DEFICIENT E	9	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	7	DEFICIENT E	8	DEFICIENT E	55	DEFICIENT E
148	10	REGULAR	10	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	8	DEFICIENT E	10	REGULAR	64	DEFICIENT E
149	14	REGULAR	15	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR	14	REGULAR	93	REGULAR

Variable: calidad de atención médica en consulta externa

MUESTRA	ACCESO A LOS SERVICIOS	NIVEL	EFFECTIVIDAD DE LA ATENCION	NIVEL	EFICIENCIA EN LA ENTREGA DEL SERVICIO	NIVEL	RELACIONES INTERPERSONALES	NIVEL	CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	NIVEL	ELEMENTOS TANGIBLES	NIVEL	RESULTADOS	NIVEL	TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL			
1	19	BUENA	19	BUENA	19	BUENA	17	BUENA	13	BUENA	11	BUENA	22	BUENA	120	BUENA
2	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	15	REGULAR	82	REGULAR
3	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	15	REGULAR	83	REGULAR
4	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	15	REGULAR	83	REGULAR
5	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	78	REGULAR
6	19	BUENA	19	BUENA	19	BUENA	17	BUENA	13	BUENA	11	BUENA	22	BUENA	120	BUENA
7	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	8	MALA	7	REGULAR	14	REGULAR	75	REGULAR
8	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	80	REGULAR
9	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	79	REGULAR
10	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	79	REGULAR
11	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	79	REGULAR
12	14	REGULAR	14	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	8	REGULAR	16	REGULAR	88	REGULAR
13	15	REGULAR	15	REGULAR	15	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	9	REGULAR	17	REGULAR	95	REGULAR
14	14	REGULAR	14	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	8	REGULAR	16	REGULAR	90	REGULAR
15	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	15	REGULAR	81	REGULAR
16	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	80	REGULAR
17	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	80	REGULAR
18	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	8	MALA	7	REGULAR	13	REGULAR	74	REGULAR
19	14	REGULAR	14	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	8	REGULAR	15	REGULAR	86	REGULAR
20	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	15	REGULAR	82	REGULAR
21	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	78	REGULAR
22	13	REGULAR	13	REGULAR	13	REGULAR	11	REGULAR	9	REGULAR	7	REGULAR	14	REGULAR	80	REGULAR

23	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	67	MALA
24	8	MALA	8	MALA	8	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	9	MALA	52	MALA
25	10	MALA	10	MALA	10	MALA	9	MALA	7	MALA	5	MALA	11	MALA	61	MALA
26	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
27	10	MALA	10	MALA	10	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	65	MALA
28	8	MALA	8	MALA	8	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	10	MALA	53	MALA
29	7	MALA	7	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	4	MALA	7	MALA	41	MALA
30	19	BUEN A	19	BUEN A	19	BUEN A	17	BUEN A	13	BUEN A	11	BUEN A	22	BUEN A	120	BUEN A
31	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	14	REGUL AR	75	REGUL AR
32	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	66	MALA
33	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	72	REGUL AR
34	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	70	MALA
35	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	12	MALA	69	MALA
36	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
37	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	79	REGUL AR
38	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	88	REGUL AR
39	15	REGUL AR	15	REGUL AR	15	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	9	REGUL AR	17	REGUL AR	95	REGUL AR
40	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	90	REGUL AR
41	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	81	REGUL AR
42	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
43	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	84	REGUL AR
44	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	14	REGUL AR	75	REGUL AR
45	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
46	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	79	REGUL AR
47	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	79	REGUL AR
48	19	BUEN A	19	BUEN A	19	MUY BUEN A	17	BUEN A	13	BUEN A	11	BUEN A	22	BUEN A	120	BUEN A
49	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	88	REGUL AR

50	15	REGUL AR	15	REGUL AR	15	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	9	REGUL AR	17	REGUL AR	95	REGUL AR
51	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	90	REGUL AR
52	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	81	REGUL AR
53	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
54	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
55	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
56	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	86	REGUL AR
57	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	82	REGUL AR
58	18	BUEN A	18	BUEN A	18	BUEN A	15	BUEN A	12	REGUL AR	10	BUEN A	20	BUEN A	110	BUEN A
59	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
60	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
61	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	86	REGUL AR
62	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	82	REGUL AR
63	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	78	REGUL AR
64	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
65	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	67	MALA
66	8	MALA	8	MALA	8	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	9	MALA	52	MALA
67	10	MALA	10	MALA	10	MALA	9	MALA	7	MALA	5	MALA	11	MALA	61	MALA
68	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
69	10	MALA	10	MALA	10	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	65	MALA
70	8	MALA	8	MALA	8	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	10	MALA	53	MALA
71	7	MALA	7	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	4	MALA	7	MALA	41	MALA
72	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	66	MALA
73	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	14	REGUL AR	75	REGUL AR
74	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	66	MALA
75	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	86	REGUL AR
76	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	78	REGUL AR
77	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	14	REGUL AR	77	REGUL AR

78	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	78	REGUL AR
79	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	14	REGUL AR	77	REGUL AR
80	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	82	REGUL AR
81	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
82	10	MALA	10	MALA	10	MALA	9	MALA	7	MALA	5	MALA	11	MALA	61	MALA
83	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	66	MALA
84	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	71	MALO
85	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	79	REGUL AR
86	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	79	REGUL AR
87	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	88	REGUL AR
88	15	REGUL AR	15	REGUL AR	15	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	9	REGUL AR	17	REGUL AR	95	REGUL AR
89	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	90	REGUL AR
90	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	81	REGUL AR
91	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
92	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
93	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
94	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	86	REGUL AR
95	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	82	REGUL AR
96	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	72	REGUL AR
97	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	70	MALA
98	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	12	MALA	69	MALA
99	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
100	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	79	REGUL AR
101	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	88	REGUL AR
102	15	REGUL AR	15	REGUL AR	15	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	9	REGUL AR	17	REGUL AR	95	REGUL AR
103	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	90	REGUL AR
104	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	81	REGUL AR
105	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR

106	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
107	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
108	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	86	REGUL AR
109	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
110	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
111	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
112	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	86	REGUL AR
113	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	82	REGUL AR
114	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	72	REGUL AR
115	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	70	MALA
116	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	12	MALA	69	MALA
117	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
118	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	13	REGUL AR	70	MALA
119	11	MALA	11	MALA	11	MALA	10	REGUL AR	8	MALA	6	MALA	12	MALA	69	REGUL AR
120	24	MUY BUEN A	24	MUY BUEN A	24	MUY BUEN A	21	MUY BUEN A	17	MUY BUEN A	14	MUY BUEN A	27	MUY BUEN A	150	MUY BUEN A
121	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	79	REGUL AR
122	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	88	REGUL AR
123	15	REGUL AR	15	REGUL AR	15	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	9	REGUL AR	17	REGUL AR	95	REGUL AR
124	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	13	REGUL AR	10	REGUL AR	8	REGUL AR	16	REGUL AR	90	REGUL AR
125	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	81	REGUL AR
126	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
127	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR
128	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	10	REGUL AR	8	MALA	7	REGUL AR	13	REGUL AR	74	REGUL AR
129	14	REGUL AR	14	REGUL AR	14	REGUL AR	12	REGUL AR	9	REGUL AR	8	REGUL AR	15	REGUL AR	86	REGUL AR
130	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	15	REGUL AR	82	REGUL AR
131	12	REGUL AR	12	REGUL AR	12	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	78	REGUL AR
132	13	REGUL AR	13	REGUL AR	13	REGUL AR	11	REGUL AR	9	REGUL AR	7	REGUL AR	14	REGUL AR	80	REGUL AR

133	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	67	MALA
134	8	MALA	8	MALA	8	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	9	MALA	52	MALA
135	24	MUY BUENA	24	MUY BUENA	24	MUY BUENA	21	MUY BUENA	17	MUY BUENA	14	MUY BUENA	27	MUY BUENA	150	MUY BUENA
136	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	8	MALA	7	REGULAR	13	REGULAR	74	REGULAR
137	10	MALA	10	MALA	10	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	65	MALA
138	8	MALA	8	MALA	8	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	10	MALA	53	MALA
139	7	MALA	7	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	4	MALA	7	MALA	41	MALA
140	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	66	MALA
141	12	REGULAR	12	REGULAR	12	REGULAR	11	REGULAR	8	MALA	7	REGULAR	14	REGULAR	75	REGULAR
142	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	66	MALA
143	14	REGULAR	14	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	9	REGULAR	8	REGULAR	15	REGULAR	86	REGULAR
144	24	MUY BUENA	24	MUY BUENA	24	MUY BUENA	21	MUY BUENA	17	MUY BUENA	14	MUY BUENA	27	MUY BUENA	150	MUY BUENA
145	14	REGULAR	14	REGULAR	14	REGULAR	12	REGULAR	10	REGULAR	8	REGULAR	16	REGULAR	88	REGULAR
146	11	MALA	11	MALA	11	MALA	9	MALA	7	MALA	6	MALA	12	MALA	67	MALA
147	8	MALA	8	MALA	8	MALA	7	MALA	6	MALA	5	MALA	9	MALA	52	MALA
148	10	MALA	10	MALA	10	MALA	9	MALA	7	MALA	5	MALA	11	MALA	61	MALA
149	15	REGULAR	15	REGULAR	15	REGULAR	13	REGULAR	10	REGULAR	9	REGULAR	17	REGULAR	95	REGULAR

Anexo 2

Matriz de validación de contenido

TITULO DE LA TESIS: *Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – 2019.*

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de quejas y reclamos												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
DIMENSIÓN 1: Horario de atención												
Idoneidad del horario	¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado?											
	¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes?											
Orden de llegada	¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada?											
Necesidades médicas	¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas?											
Disponibilidad de atención	¿Al asistir al centro de Essalud, hay disponibilidad para la atención al paciente?											

Rendimiento	¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento?												
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta													
Respuesta a inquietudes	¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes?												
Cumplimiento de servicio	¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta?												
Forma oportuna	¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna?												
Atención eficiente	¿Percibe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial?												
	¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica?												
Calidad del ambiente	¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio?												
Limpieza de las instalaciones	¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital?												
DIMENSIÓN 3: Seguridad													
Calidad de medicamentos	¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud?												
Confianza del personal	¿Considera que el personal le transmite confianza?												
Espacios apropiados	¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?												
	¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente?												
Desempeño laboral	¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado?												

Información oportuna	¿Recibe información veraz y oportuna?												
DIMENSIÓN 4: Gestión documentaria													
Confianza y empatía	¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones?												
	¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud?												
Estado de salud	¿Le informan sobre su estado de salud?												
Información sobre la complicación de enfermedad	¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación con su enfermedad?												
Privacidad de atención	¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta?												
DIMENSIÓN 5: Seguimiento													
Comunicación eficiente	¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.?												
Recomendación de atención	¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital?												
Exámenes oportunos	¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente?												
Especialización del personal	¿El personal del hospital que le atiende es especializado?												
Médicos de turno	¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno?												
Monitoreo de la solución del problema	¿El personal del hospital es monitoreado para solucionar su problema que presento en el momento de la atención?												
DIMENSIÓN 6: Competencia técnica													
Realización de procedimiento	¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento?												
Acompañamiento familiar	¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden?												
Atención inmediata y oportuna	¿La atención es inmediata a su llegada al hospital?												

	¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente?												
Traslado inmediato	¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal?												
DIMENSIÓN 7: Resolutividad													
Rapidez en ejecución	¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?												
Cooperación y apoyo mutuo	¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?												
Resolución de inquietudes	¿Son resueltas sus inquietudes?												
Fácil comprensión	¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene?												
Receptividad en comunicación	¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos?												
Diagnóstico claro	¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa?												
VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de atención médica en consulta externa													
DIMENSIÓN 1: Acceso a los servicios													
Acceso económico y de servicios	¿Considera que el hospital tiene un buen acceso geográfico?												
	¿Considera que el hospital tiene buen acceso económico?												
	¿Considera que el hospital le brinda buen acceso a sus servicios?												
Organización	¿Considera que hay eficiente organización en el hospital?												
Infraestructura	¿Considera que la infraestructura está en óptimas condiciones?												

Sensibilidad del personal	¿El personal del hospital muestra sensibilidad?											
Equidad en la atención	¿Considera que en el hospital hay equidad al momento de la atención médica?											
DIMENSIÓN 2: Efectividad de la atención												
Servicios óptimos	¿Considera que la atención es eficaz?											
	¿El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios óptimos?											
	¿El trato del personal de salud con usted es amable?											
Resultados de corto tiempo	¿Según su criterio le brindan resultados en corto tiempo?											
Calidad del cuidado	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?											
Tratamiento y recuperación	¿Considera que la enfermera siempre presenta interés por su tratamiento y recuperación?											
Resolución de problemas	¿Cuándo se presenta un problema se hace de conocimiento a la enfermera sus reclamos tienen una resolución pronta?											
DIMENSIÓN 3: Eficiencia en la entrega del servicio												
Cuidado oportuno	¿Las enfermeras siempre le brindan un cuidado con calidez, confianza, y respeto?											
Explicación adecuada	¿La enfermera en cada procedimiento le explica lo que sucede o para qué es el procedimiento?											
Consultorios médicos	¿Existen consultorios médicos suficientes para atender a los pacientes en el servicio de consulta externa?											
Condición socioeconómica	¿Usted y su familia son atendidos inmediatamente a su llegada a consulta externa, sin importar su condición socioeconómica?											

Gravedad de la salud	¿Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?											
Trabajo organizado	¿El personal de turno del servicio de consulta externa, trabaja en forma organizada y coordinada al momento de su atención?											
Comunicación del personal	¿El personal de turno del servicio de consulta externa, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares?											
DIMENSIÓN 4: Relaciones interpersonales												
Respeto y paciencia	¿El personal de emergencias lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?											
Confianza en la atención	¿El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe?											
Tiempo necesario	¿El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?											
Privacidad en la atención	¿El personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibe?											
Consulta rápida	¿La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es rápida y oportuna?											
Ambientes cómodos	¿Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra limpio, iluminado y cómodo?											
DIMENSIÓN 5: Continuidad de los servicios												
Atención del problema	¿El problema de salud por el cual usted es atendido se ha resuelto o mejorado?											
Atención profesional	¿Tiene la oportunidad de preguntar al profesional que atiende sobre su estado de salud?											
Condición de la enfermedad	¿Usted comprende la explicación que el médico (s) le brinda sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?											

Satisfacción con el servicio	¿Usted se siente complacido con el trato que recibe de todo el personal que labora en el servicio de emergencias?											
	¿Usted considera estar satisfecho después de la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital?											
DIMENSIÓN 6: Elementos tangibles												
Señalización	¿Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes?											
Comodidad del mobiliario	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?											
Limpieza de los servicios	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?											
Disponibilidad de equipos	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?											
DIMENSIÓN 7: Resultados												
Tiempo suficiente	¿El médico u otro profesional que atiende, le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?											
Confianza en el personal	¿El médico u otro profesional que le atiende le inspiran confianza?											
Respeto en la atención	¿El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?											
	¿El personal de caja/farmacia trata con amabilidad, respeto y paciencia?											
Seguridad de los diagnósticos y análisis	¿Se le ofrece seguridad en los diagnósticos y análisis realizados?											
Exámenes de especialización y operaciones	¿Se le realizan exámenes de especialización y posibles operaciones?											


Certificaciones médicas	¿Se le emite de forma oportuna los certificados médicos correspondientes?											
Tiempo de tratamiento	¿El tiempo de tratamiento recibido es el adecuado para tratar la enfermedad?											

Anexo 3

Validez de Instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	<i>Pedro Otaniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad de atención médica en consulta externa		
Dirección domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta. Inés - Trujillo.</i>	Teléfono domicilio	<i>044-622989</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico</i>	Teléfono Celular	<i>966814497</i>
Grado Académico	<i>Doctor</i>		
Mención	<i>En Administración de la Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 5 de junio del 2019</i>

Ing. Pedro Otaniel Morales Salazar
LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA
MS. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
SECTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	<i>Pedro Otaniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Nombre del Instrumento	Cuestionario de sistema de quejas y reclamos		
Dirección domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - dpto 401 Urb. Santa Inés - Trujillo</i>	Teléfono domicilio	<i>044-622989</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico</i>	Teléfono Celular	<i>966814497</i>
Grado Académico	<i>Doctor</i>		
Mención	<i>En Administración de la Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 5 de junio del 2019</i>

Ing. Pedro Otaniel Morales Salazar
LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA
MS. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
SECTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN


FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	De Soza Campo Bertha	DNI N°	45685927
Nombre del Instrumento	Cuestionario de sistema de quejas y reclamos		
Dirección domiciliaria	Iquitos, Perú	Teléfono domicilio	987150759
Título Profesional / Especialidad	Docente Unversidad Alas Peruanas	Teléfono Celular	987150759
Grado Académico	Yg. en Gestión Pública		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 30/07/2019


FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Javier Néstor Miranda Flores	DNI N°	
Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad de atención médica en consulta externa		
Dirección domiciliaria	Trujillo La Libertad	Teléfono domicilio	992411714
Título Profesional / Especialidad	Dr. Gestión Pública	Teléfono Celular	992411714
Grado Académico	Antropólogo		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 30/07/2019


FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Noriega Angeles	DNI N°	18173945
Nombre del Instrumento	Cuestionario de sistema de quejas y reclamos		
Dirección domiciliaria	Troyillo, La Libertad.	Teléfono domicilio	949960370
Título Profesional / Especialidad		Teléfono Celular	949960370
Grado Académico	Dr. Gestión Pública		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Troyillo 29/07/2019

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Yolanda Yenia Velazquez Casana	DNI N°	42240425
Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad de atención médica en consulta externa		
Dirección domiciliaria	La Esperanza, La Libertad	Teléfono domicilio	961841968
Título Profesional / Especialidad	Mg. Gestión Pública	Teléfono Celular	961841968
Grado Académico	Docente Universidad Nacional de Troyillo		
Mención	Antropología		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Troyillo 30/07/2019

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
41	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
41	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
42	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
43	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
44	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Validez Perfecta

Anexo 4

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos

N°	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
Horario de atención			
1	¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado?	,742	,840
2	¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes?	,842	,820
3	¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada?	,810	,825
4	¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas?	,622	,859
5	¿Al asistir al centro de Essalud, hay disponibilidad para la atención al paciente?	,605	,863
6	¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento?	,448	,885
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,873$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Capacidad de respuesta			
7	¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes?	,428	,821
8	¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta?	,788	,773
9	¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna?	,357	,838
10	¿Percibe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial?	,699	,778
11	¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica?	,711	,777
12	¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio?	,437	,823
13	¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital?	,676	,782
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,824$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Seguridad			
14	¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud?	,675	,852
15	¿Considera que el personal le trasmite confianza?	,703	,847
16	¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?	,685	,850
17	¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado?	,701	,847
18	¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente?	,743	,840
19	¿Recibe información veraz y oportuna?	,551	,871
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,873$ La fiabilidad se considera como BUENO			

Gestión documentaria			
20	¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones?	,431	,703
21	¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud?	,522	,667
22	¿Le informan sobre su estado de salud?	,586	,636
23	¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación con su enfermedad?	,341	,734
24	¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta?	,582	,649
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,726$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
Seguimiento			
25	¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.?	,045	,852
26	¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital?	,442	,792
27	¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente?	,682	,739
28	¿El personal del hospital que le atiende es especializado?	,674	,738
29	¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno?	,715	,725
30	¿El personal del hospital es monitoreado para solucionar su problema que presento en el momento de la atención?	,760	,712
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,799$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
Competencia técnica			
31	¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	,491	,869
32	¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden?	,544	,870
33	¿La atención es inmediata a su llegada al hospital?	,860	,772
34	¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente?	,864	,779
35	¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal?	,678	,829
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,856$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Resolutividad			
36	¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?	,642	,674
37	¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?	,696	,652
38	¿Son resueltas sus inquietudes?	,582	,680
39	¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene?	,591	,684
40	¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos?	,670	,653
41	¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa?	-,113	,835
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,744$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

Anexo 5

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable calidad de atención médica en consulta externa

N°	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
Acceso a los servicios			
1	¿Considera que el hospital tiene un buen acceso geográfico?	,573	,869
2	¿Considera que el hospital tiene buen acceso económico?	,766	,844
3	¿Considera que el hospital le brinda buen acceso a sus servicios?	,587	,870
4	¿Considera que hay eficiente organización en el hospital?	,526	,875
5	¿Considera que la infraestructura está en óptimas condiciones?	,812	,836
6	¿El personal del hospital muestra sensibilidad?	,648	,861
7	¿Considera que en el hospital hay equidad al momento de la atención médica?	,787	,846
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,876$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Efectividad de la atención			
8	¿Considera que la atención es eficaz?	,562	,841
9	¿El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios óptimos?	,601	,835
10	¿Según su criterio le brindan resultados en corto tiempo?	,522	,850
11	¿El trato del personal de salud con usted es amable?	,645	,829
12	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?	,650	,829
13	¿Considera que la enfermera siempre presenta interés por su tratamiento y recuperación?	,586	,838
14	¿Cuándo se presenta un problema se hace de conocimiento a la enfermera sus reclamos tienen una resolución pronta?	,813	,810
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,853$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Eficiencia en la entrega del servicio			
15	¿Las enfermeras siempre le brindan un cuidado con calidez, confianza, y respeto?	,622	,838
16	¿La enfermera en cada procedimiento le explica lo que sucede o para qué es el procedimiento?	,731	,823
17	¿Existen consultorios médicos suficientes para atender a los pacientes en el servicio de consulta externa?	,663	,833
18	¿Usted y su familia son atendidos inmediatamente a su llegada a consulta externa, sin importar su condición socioeconómica?	,731	,823
19	¿Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?	,512	,853
20	¿El personal de turno del servicio de consulta externa, trabaja en forma organizada y coordinada al momento de su atención?	,614	,840
21	¿El personal de turno del servicio de consulta externa, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus	,512	,853

	familiares?		
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,858$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Relaciones interpersonales			
22	¿El personal de emergencias lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	,819	,795
23	¿El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe?	,816	,797
24	¿El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	,611	,837
25	¿El personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibe?	,522	,851
26	¿La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es rápida y oportuna?	,592	,841
27	¿Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra limpio, iluminado y cómodo?	,517	,853
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,855$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Continuidad de los servicios			
28	¿El problema de salud por el cual usted es atendido se ha resuelto o mejorado?	,327	,749
29	¿Tiene la oportunidad de preguntar al profesional que atiende sobre su estado de salud?	,518	,687
30	¿Usted comprende la explicación que el médico (s) le brinda sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?	,657	,616
31	¿Usted se siente complacido con el trato que recibe de todo el personal que labora en el servicio de emergencias?	,376	,730
32	¿Usted considera estar satisfecho después de la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital?	,638	,629
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,734$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
Elementos tangibles			
33	¿Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes?	,593	,803
34	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad los pacientes?	,593	,803
35	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?	,751	,728
36	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	,683	,762
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,824$ La fiabilidad se considera como BUENO			
Resultados			
37	¿El médico u otro profesional que atiende, le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	,518	,793
38	¿El médico u otro profesional que le atiende le inspiran confianza?	,525	,792
39	¿El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	,745	,764
40	¿El personal de caja/farmacia trata con amabilidad, respeto y paciencia?	,807	,743
41	¿Se le ofrece seguridad en los diagnósticos y análisis realizados?	,533	,792

42	¿Se le realizan exámenes de especialización y posibles operaciones?	,414	,808
43	¿Se le emite de forma oportuna los certificados médicos correspondientes?	,498	,798
44	¿El tiempo de tratamiento recibido es el adecuado para tratar la enfermedad?	,229	,828
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,812$ La fiabilidad se considera como BUENO			

Anexo 6

CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY, 2019

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar en qué medida el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** **4**
- ✓ **Casi siempre** **3**
- ✓ **A veces** **2**
- ✓ **Casi nunca** **1**
- ✓ **Nunca** **0**

N.º	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Horario de atención						
1	¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado?					
2	¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes?					
3	¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada?					
4	¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas?					
5	¿Al asistir al centro de Essalud, hay disponibilidad para la atención al paciente?					
6	¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento?					
Capacidad de respuesta						

7	¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes?					
8	¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta?					
9	¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna?					
10	¿Percibe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial?					
11	¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica?					
12	¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio?					
13	¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital?					
Seguridad						
14	¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud?					
15	¿Considera que el personal le trasmite confianza?					
16	¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?					
17	¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado?					
18	¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente?					
19	¿Recibe información veraz y oportuna?					
Gestión documentaria						
20	¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones?					
21	¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud?					
22	¿Le informan sobre su estado de salud?					
23	¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad?					
24	¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta?					
Seguimiento						
25	¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.?					
26	¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital?					
27	¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente?					
28	¿El personal del hospital que le atiende es especializado?					
29	¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno?					
30	¿El personal del hospital es monitoreado para solucionar su problema que presento en el momento de la atención?					
Competencia técnica						
31	¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento?					

32	¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden?					
33	¿La atención es inmediata a su llegada al hospital?					
34	¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente?					
35	¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal?					
Resolutividad						
36	¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?					
37	¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?					
38	¿Son resueltas sus inquietudes?					
39	¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene?					
40	¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos?					
41	¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa?					

Anexo 7

CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY, 2019

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar en qué medida el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** 4
- ✓ **Casi siempre** 3
- ✓ **A veces** 2
- ✓ **Casi nunca** 1
- ✓ **Nunca** 0

N.º	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Acceso a los servicios						
1	¿Considera que el hospital tiene un buen acceso geográfico?					
2	¿Considera que el hospital tiene buen acceso económico?					
3	¿Considera que el hospital le brinda buen acceso a sus servicios?					
4	¿Considera que hay eficiente organización en el hospital?					
5	¿Considera que la infraestructura está en óptimas condiciones?					
6	¿El personal del hospital muestra sensibilidad?					
7	¿Considera que en el hospital hay equidad al momento de la atención médica?					
Efectividad de la atención						
8	¿Considera que la atención es eficaz?					

9	¿El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios óptimos?					
10	¿Según su criterio le brindan resultados en corto tiempo?					
11	¿El trato del personal de salud con usted es amable?					
12	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?					
13	¿Considera que la enfermera siempre presenta interés por su tratamiento y recuperación?					
14	¿Cuándo se presenta un problema se hace de conocimiento a la enfermera sus reclamos tienen una resolución pronta?					
Eficiencia en la entrega del servicio						
15	¿Las enfermeras siempre le brindan un cuidado con calidez, confianza, y respeto?					
16	¿La enfermera en cada procedimiento le explica lo que sucede o para qué es el procedimiento?					
17	¿Existen consultorios médicos suficientes para atender a los pacientes en el servicio de consulta externa?					
18	¿Usted y su familia son atendidos inmediatamente a su llegada a consulta externa, sin importar su condición socioeconómica?					
19	¿Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?					
20	¿El personal de turno del servicio de consulta externa, trabaja en forma organizada y coordinada al momento de su atención?					
21	¿El personal de turno del servicio de consulta externa, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares?					
Relaciones interpersonales						
22	¿El personal de emergencias lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
23	¿El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe?					
24	¿El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
25	¿El personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibe?					
26	¿La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es rápida y oportuna?					
27	¿Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra limpio, iluminado y cómodo?					
Continuidad de los servicios						
28	¿El problema de salud por el cual usted es atendido se ha resuelto o mejorado?					
29	¿Tiene la oportunidad de preguntar al profesional que atiende sobre su estado de salud?					
30	¿Usted comprende la explicación que el médico (s) le brinda sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?					
31	¿Usted se siente complacido con el trato que recibe de todo el personal que labora en el servicio de emergencias?					
32	¿Usted considera estar satisfecho después de la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital?					
Elementos tangibles						
33	¿Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes?					

34	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad los pacientes?					
35	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?					
36	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
Resultados						
37	¿El médico u otro profesional que atiende, le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
38	¿El médico u otro profesional que le atiende le inspiran confianza?					
39	¿El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
40	¿El personal de caja/farmacia trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
41	¿Se le ofrece seguridad en los diagnósticos y análisis realizados?					
42	¿Se le realizan exámenes de especialización y posibles operaciones?					
43	¿Se le emite de forma oportuna los certificados médicos correspondientes?					
44	¿El tiempo de tratamiento recibido es el adecuado para tratar la enfermedad?					

Anexo 8

Constancia de realización de la investigación emitida por la institución

Anexo 9

Fichas técnicas de los instrumentos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Nombre:

Cuestionario de Sistema de quejas y reclamos

2. Autor:

Bach. Karina Sugheill, Alva Vargas

3. Objetivo:

Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019.

4. Normas:

- Al responder el cuestionario debe ser veraz y objetivo con las respuestas para obtener información fidedigna.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes es de 149 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

6. Unidad de análisis:

Pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 41 ítems, agrupados en las siete dimensiones del Sistema de quejas y reclamos y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los pacientes deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 30 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

V A R I A B L E	D I M E N S I O N	Indicador	Opción de respuesta				
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
Sistema de quejas y reclamos	Horario de atención	5 ítems					
	Capacidad de respuesta	6 ítems					
	Seguridad	6 ítems					
	Gestión documentaria	5 ítems					
	Seguimiento	6 ítems					
	Competencia técnica	6 ítems					
	Resolutividad	6 ítems					

9. Escala de medición:

9.1. Escala general de la variable 1: Sistema de quejas y reclamos

Intervalos	Niveles
0 –32	Muy deficiente
33-65	Deficiente
65-98	Regular
99-131	Eficiente
132-164	Muy eficiente

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Horario de atención - Seguridad - Seguimiento - Resolutividad	0-4	Muy deficiente
	5-9	Deficiente
	10-14	Regular
	15-19	Eficiente
	20-24	Muy eficiente

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Capacidad de respuesta	0-5	Muy deficiente
	6-11	Deficiente
	12-17	Regular
	18-23	Eficiente
	24-28	Muy eficiente

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Competencia técnica - Gestión documentaria	0-4	Muy deficiente
	5-8	Deficiente
	9-12	Regular
	13-16	Eficiente
	17-20	Muy eficiente

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Nunca = 0

Casi Nunca = 1

A veces = 2

Casi Siempre = 3

Siempre = 4

10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se hizo por juicio de diez expertos con el grado de Doctor y otros del área de investigación de la UCV:

- Dr. Noriega Ángeles Carlos Alberto
- Mg. De Souza Canayo Bertha Zelmith
- Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel
- Mg. Velásquez Casana Ydalia Yesenia
- Dr. Miranda Flores Javier Néstor

Para el cuestionario relacionado con la Sistema de quejas y reclamos, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.81 que corresponde al nivel bueno, que corresponde a un instrumento altamente confiable.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA EN CONSULTA EXTERNA

1. Nombre:

Cuestionario de calidad de atención médica en consulta externa

2. Autor:

Bach. Karina Sugheill, Alva Vargas

3. Objetivo:

Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019.

4. Normas:

- Al responder el cuestionario debe ser veraz y objetivo con las respuestas para obtener información fidedigna.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes es de 149 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

6. Unidad de análisis:

Pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 44 ítems, agrupadas en las seis dimensiones de la calidad de atención médica en consulta externa y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 30 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

V A R I A B L E	D I M E N S I O N	Indicador	Opción de respuesta				
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
Ética Publica	Acceso a los servicios	6 ítems					
	Efectividad de la atención	5 ítems					
	Eficiencia en la entrega del servicio	7 ítems					
	Relaciones interpersonales	6 ítems					
	Continuidad de los servicios	4 ítems					
	Elementos tangibles	4 ítems					
	Resultados	8 ítems					

5. Escala de medición:

9.1. Escala general de la variable 1: Calidad en la atención medica en consulta externa

Intervalos	Niveles
0 –35	Muy mala
36-71	Mala
72-105	Regular
106-140	Buena
141-176	Muy buena

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Acceso a los servicios	0-5	Muy mala
- Eficiencia en la entrega	6-11	Mala
- Efectividad de la atención	12-17	Regular
	18-23	Buena
	24-28	Muy buena

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Continuidad de los servicios	0-4	Muy mala
	5-8	Mala
	9-12	Regular
	13-16	Buena
	17-20	Muy buena

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Relaciones interpersonales	0-4	Muy mala
	5-9	Mala
	10-14	Regular
	15-19	Buena
	20-24	Muy buena

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Elementos tangibles	0-3	Muy mala
	4-6	Mala
	7-9	Regular
	10-12	Buena
	13-16	Muy buena

Dimensiones	Intervalos	Niveles
- Resultados	0-6	Muy mala
	7-12	Mala
	13-19	Regular
	20-26	Buena
	27-32	Muy buena

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Nunca = 0

Casi Nunca = 1

A veces = 2

Casi Siempre = 3

Siempre = 4

10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se hizo por juicio de diez expertos con el grado de Doctor y otros del área de investigación de la UCV:

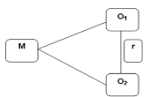
- Dr. Noriega Ángeles Carlos Alberto
- Mg. De Souza Canayo Bertha Zelmith
- Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel
- Mg. Velásquez Casana Ydalia Yesenia
- Dr. Miranda Flores Javier Néstor

Para el cuestionario relacionado con la calidad de atención medica en consulta externa, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.83 que corresponde al nivel bueno, que corresponde a un instrumento altamente confiable.

Anexo 10

Matriz de consistencia interna de la tesis

Título de la tesis: *Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.*

INTRODUCCION	MÉTODO			RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p>El tema de la calidad en la oferta de los servicios de salud viene a ser una de las principales preocupaciones en la gestión de este rubro, no únicamente por el deseo de una mejora en las capacidades organizacionales en las dependencias y entidades del sector, sino principalmente porque en la columna central de la totalidad de los procesos se hallan la vida de los seres humanos, de quienes su salud requiere ser protegida y promovida como compromiso indismayable del estado. En las prestaciones es requerimiento de eficiencia de las intervenciones y esfuerzos que se despliegan y compromiso de seguridad y buen trato para la totalidad y particularidad de los clientes usuarios.</p> <p>ANTECEDENTES:</p>	VARIABLES	DIMENSIONES	<p>METODOLOGIA:</p> <p>Métodos</p> <p>Método Analítico - Sintético - Método hipotético deductivo - Método estadístico</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>La investigación es correlacional transeccional causal.</p>  <p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>La investigación es no experimental y aplicada.</p>	<p>En la tabla 3 se puede apreciar la variable Sistema de quejas y reclamos donde el mayor nivel es el regular con un 85% (126 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel deficiente con un 10% (15 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel eficiente con un 3% (5 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel muy eficiente con un 2% (3 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray) y finalmente el nivel muy deficiente y con 0%.</p> <p>En la tabla 4 se tienen las dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos, donde la mayor cantidad de respuestas se</p>	<p>Las oportunidades y retos de tecnología, calidad y administración han aumentado con el transcurso del tiempo, por este motivo las entidades enfrentan el requerimiento de mejorar la calidad del servicio que ofertan. Del lado de las instituciones de salud, hay una urgencia de transformación, con el objetivo de que no produzcan un colapso como resultado de los componentes económicos, tecnológicos y de más requerimiento. De esta manera, la competencia se extiende de forma primordial en ofrecer calidad en el servicio que se presta, esto posibilita una revalorización de la imagen de la institución, permitiendo que la misma se desarrolle y pueda captar un mayor número de usuarios, siempre es que ésta sea óptima y constante.</p>	<p>5.1. En la variable Sistema de quejas y reclamos el mayor nivel es el regular con un 85%, entonces, es correcto afirmar que, el proceso transformativo de las quejas y reclamos de las personas en conocimiento útil para la entidad, que otorgue un valor añadido para su gestión, involucra la existencia de un sistema sólido para la gestión de quejas y reclamos. Además, es fundamental establecer componentes que estimulen la participación de los usuarios, pues este sistema otorgará proporcionar un nivel de calidad a los servicios y productos ofrecidos por la entidad de manera que se establezca una mejora integral de la calidad de atención.</p> <p>5.2. En las dimensiones de la variable sistema de quejas y reclamos, la mayor cantidad de respuestas se en el nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que el Ministerio de Salud realice un seguimiento permanente de los momentos en la atención ofrecida en el servicio de consulta externa, de conformidad con los avances y resultados obtenidos por el sistema de gestión de quejas y reclamos. • Se recomienda al Hospital Víctor Lazarte Echegaray buscar alternativas de solución para mejorar la gestión de quejas o reclamos de los usuarios que acuden a la institución a fin de mejorar la calidad de la atención médica brindada. • Se recomienda al Hospital Víctor Lazarte Echegaray, mejorar la atención de los usuarios que visitan la institución y con ello buscar su satisfacción, pues ello involucra que los trabajadores sean más comunicativos, tengan más empatía, y que su capacidad de respuesta a las quejas o reclamos sea 	
	VARIABLE INDEPENDIENTE:	Horarios de atención						
	Sistemas de quejas y reclamos	Capacidad de respuesta						
	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Seguridad						
		Gestión documentaria						

<p>Del Maggi (2019), En su tesis: <i>Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro</i>, sostiene que actualmente la satisfacción del usuario se usa como conexión para la realización de procesos de evaluación a través de las intervenciones en la cual tienen partes los servicios de salud y los médicos, puesto que dicha evaluación oferta datos sobre la calidad que perciben los usuarios en calidad de procesos, estructura y resultados que se consiguen. El percibir una atención de calidad es de relevante trascendencia, puesto que, no hay rentabilidad cuando en una sociedad sus ciudadanos se hallan enfermos, bien sea mental o físicamente, esto produciría una productividad baja y un deficiente rendimiento económico.</p> <p>JUSTIFICACIÓN: El presente estudio está justificado puesto que se determinará y analizará como influye el sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte, el cual permitirá conocer cuan satisfechos se ven los usuarios luego de ser atendidos y así plantear algunos cambios necesarios en la atención de salud. La evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, cada vez, es más común, a partir</p>	<p>dedicadas al rubro médico deben ordenarse para cobertura en primer lugar los derechos elementales velando por la entrega de servicios de calidad a los ciudadanos, motivo por el que estos deben encontrarse a la evolución de los modelos administrativos nuevos con la finalidad de conseguir satisfacer a clientes en función a los servicios que estas ofertan (Juran, 1993, p. 36).</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Ordinal de tipo Likert:</p> <p>Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo</p>	<p>Seguimiento</p>	<p>en el nivel regular, de acuerdo con los siguientes porcentajes: Horario de atención 85%, Seguridad 85%, Seguimiento 85%, Resolutividad 85%, Gestión documentaria 74%, Competencia técnica 74% y Capacidad de respuesta 71%. Es importante mencionar que, para que el sistema sea un instrumento eficaz y operativo son indispensables ciertas consideraciones básicas en su implementación, por ello, es esencial disponer de una unidad o personal determinado, responsable de la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos, el cual debe estar debidamente capacitado para las acciones de recojo, gestión, tramitación, resolución y comunicación, pero especialmente la calidad de respuesta al cliente.</p> <p>En la tabla 5 se puede apreciar la variable calidad de atención médica donde el mayor nivel es el regular con un 72% (107 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel malo con un 23% (34 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), seguido del nivel buena con un 3% (5 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray), luego el nivel muy buena con un 2% (3</p>	<p>esto ha impulsado a las entidades prestadoras de salud a la implementación de estrategias de calidad que le permitan encontrar un servicio óptimo con el objetivo de lograr captar más pacientes y conseguir su fidelidad (Ramírez, 2013).</p> <p>El tiempo que el usuario gasta al momento de hacer una cita con el médico es demasiado prolongado, puesto que el horario de atención es muy contrario al tiempo que el paciente usa para la realización de esos procesos, sin tener en cuenta el limitado recurso humano que poseen las entidades del rubro de salud en la oficina de recepción, asimismo poseer limitados equipos y faltos de mantenimiento. De la misma forma, de forma constante recibe nuevos pacientes lo que incrementa en mayor proporción el tiempo que deben esperar los usuarios o pacientes. Las oficinas de recepción tienen datos de procesos mediante un sistema manual transaccional, que, no obstante, contiene lo necesario, no llega a satisfacer las nociones de agilidad de los procesos que requieren tener las entidades lo que simboliza oportunidades para mejorar (Vera, 2007).</p> <p>En el hospital Lazarte existen en numerosas y reiteradas oportunidades reclamos y quejas del lado de los usuarios vinculados con lo que sienten los colaboradores, lo que</p>	<p>regular, de acuerdo con los siguientes porcentajes: Horario de atención 85%, Seguridad 85%, Seguimiento 85%, Resolutividad 85%, Gestión documentaria 74%, Competencia técnica 74% y Capacidad de respuesta 71%.</p> <p>En la variable calidad de atención médica el mayor nivel es el regular con un 72%, por lo tanto, la calidad de atención medica implica la satisfacción del cliente respecto del servicio recibido, siendo que, garantizar la calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo de beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio.</p> <p>5.3. En las dimensiones de la variable calidad de atención médica, la mayor cantidad de respuestas se en el nivel regular, en base a los porcentajes siguientes: relaciones interpersonales 77%, resultados 74%, eficiencia en la entrega del servicio 70%, acceso a los servicios 70%, efectividad de la atención 70%, Elementos tangibles 68% y Continuidad de los servicios 55%.</p> <p>5.4. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es</p>	<p>subsanada lo más pronto posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe impulsar la política de un cambio de actitud del personal que labora en la institución, para crear una verdadera cultura de la calidad en la atención de los servicios de consulta externa, asociado con la humanización, la ética y los valores, en base a un programa de mejoramiento continuo que contenga una retroalimentación permanente de información sobre la gestión del sistema, mediante una correcta aplicación de procesos y procedimientos. • Se recomienda a todas las instituciones mejorar aspectos como los procesos y el enfoque que le dan al cliente respecto a la gestión de quejas o reclamos para que esto se vea reflejado en la satisfacción del usuario de la institución.
	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de atención médica en consulta externa</p> <p>Definición conceptual</p> <p>La calidad en la atención médica es la capacidad de servicio o producto de amoldarse a lo que el usuario de este. De igual manera reside en aplicar la tecnología médica y ciencia de forma tal que extienda sus ventajas a la salud sin incrementar a la misma vez los peligros. El nivel de calidad es, de esta forma, el grado en el que se guarda que la atención prestada</p>	<p>Acceso a los servicios</p>		<p>TECNICAS:</p> <p>La encuesta</p> <p>La encuesta; en la presente investigación se requiere para determinar en si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>El cuestionario; en la presente en la presente investigación, los cuestionarios de ambas variables serán elaborados sobre un conglomerado de</p>	<p>regular, de acuerdo con los siguientes porcentajes: Horario de atención 85%, Seguridad 85%, Seguimiento 85%, Resolutividad 85%, Gestión documentaria 74%, Competencia técnica 74% y Capacidad de respuesta 71%.</p> <p>En la variable calidad de atención médica el mayor nivel es el regular con un 72%, por lo tanto, la calidad de atención medica implica la satisfacción del cliente respecto del servicio recibido, siendo que, garantizar la calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo de beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio.</p> <p>5.3. En las dimensiones de la variable calidad de atención médica, la mayor cantidad de respuestas se en el nivel regular, en base a los porcentajes siguientes: relaciones interpersonales 77%, resultados 74%, eficiencia en la entrega del servicio 70%, acceso a los servicios 70%, efectividad de la atención 70%, Elementos tangibles 68% y Continuidad de los servicios 55%.</p> <p>5.4. El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es</p>	<p>subsanada lo más pronto posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe impulsar la política de un cambio de actitud del personal que labora en la institución, para crear una verdadera cultura de la calidad en la atención de los servicios de consulta externa, asociado con la humanización, la ética y los valores, en base a un programa de mejoramiento continuo que contenga una retroalimentación permanente de información sobre la gestión del sistema, mediante una correcta aplicación de procesos y procedimientos. • Se recomienda a todas las instituciones mejorar aspectos como los procesos y el enfoque que le dan al cliente respecto a la gestión de quejas o reclamos para que esto se vea reflejado en la satisfacción del usuario de la institución.
	<p>Efectividad de la atención</p>	<p>Eficiencia en la entrega del servicio</p>				
	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>				

<p>de ello, es posible obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la organización que brinda los servicios de salud y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas, (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.</p> <p>PARADIGMA: Positivo-cuantitativo</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>¿En qué medida el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019?</p> <p>HIPÓTESIS:</p> <p>La hipótesis considerada al problema propuesto es la siguiente: El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Determinar si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019</p>	<p>consiga el equilibrio más factible de beneficios y riesgos. Las razones elementales para ofrecer la calidad es la garantía de conseguir el mayor beneficio para los usuarios y la maximización de los recursos, debido a que los mismos son reducidos y la atención bastante cara (Rondón, 2010, p. 36).</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo</p>	Continuidad de los servicios	<p>interrogantes cerradas y se aplicarán a los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo; esto permitirá recoger información de las variables analizadas: Sistema de quejas y reclamos y calidad de atención médica.</p>	<p>pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray) y finalmente el nivel muy malo con un 0%.</p> <p>En la tabla 6 se tienen las dimensiones de la variable calidad de atención médica, donde la mayor cantidad de respuestas se en el nivel regular, en base a los porcentajes siguientes: relaciones interpersonales 77%, resultados 74%, eficiencia en la entrega del servicio 70%, acceso a los servicios 70%, efectividad de la atención 70%, Elementos tangibles 68% y Continuidad de los servicios 55%. En base a ello, puede afirmarse que, en el modelo de la atención médica prevalece la importancia de la eficacia como ejemplo básico de la calidad, que realiza una evaluación de aptitud a partir de siete dimensiones: acceso a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia de servicio, relaciones interpersonales, continuidad de los servicios, elementos tangibles y resultados, de ello se desprende el análisis de la satisfacción del usuario, observada como un indicador de la dimensión del resultado; a partir del cual puede obtenerse la opinión respecto de los servicios brindados. Entonces, otorgar calidad representa responder a las expectativas del cliente y usuario e inclusive sobrepasarlas.</p>	<p>presuntamente se deba a componentes como carencia de personal suficiente para cubrir el requerimiento de atención en el servicio, carencia de trabajo en equipo y coordinación, carencia de personal disponible para ofrecer un cuidado de calidad, esto conduce a una deficiente calidad de atención y poca satisfacción del usuario con el servicio. Un sistema de reclamos y quejas intenta establecer las razones y dar solución a los problemas que generan la poca satisfacción del usuario. Teniendo conocimiento de la insatisfacción y de los motivos se convierte en una valiosa información para las entidades que prestan los servicios, puesto que les posibilita ofrecer una respuesta que ofrezca explicación, satisfacción y respuesta acerca de los motivos del fenómeno se produjo el reclamo o la queja que se presenta y de esta manera señalar estrategias que permitan la mejoría o su corrección y minimización a los efectos de los problemas que no posean una inmediata solución. Las citas se entregan de forma personal en los horarios prefijados, no obstante, en reiteradas ocasiones los pacientes no logran turnos producto principalmente de la distancia. Dentro de toda institución de salud para poder promover la expresión de las quejas y los reclamos se emplean canales como</p>	<p>$\tau = 0.712$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); por tanto, se acepta la hipótesis y se rechaza la nula. El sistema de quejas y reclamos del hospital contempla la posibilidad de atender al usuario y solucionar sus quejas, con la finalidad de fortalecer los esfuerzos y las estrategias que se implementan en los servicios de salud orientando su desarrollo en una propuesta integral de calidad, sin embargo, debe mejorarse la gestión y planificación de los servicios brindados a través de procesos e intervenciones correctivas y educativas más oportunas para reducir las quejas y reclamos de los usuarios, así como evaluarlos periódicamente para aumentar la satisfacción de los usuarios.</p> <p>5.5. El sistema de quejas y reclamos por el horario de atención influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>5.6. El sistema de quejas y reclamos por la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de</p>
		Elementos tangibles				
		Resultados				

					<p>buzón de reclamos, encuestas, línea telefónica, entre otros, una vez establecidos los canales de recepción, lo siguiente será desarrollar métodos para la solución de las quejas, mediante la identificación de la naturaleza de la queja con el fin de verificar su veracidad, identificación de las causas que originaron el reclamo, desarrollo de las acciones para intervenir en las causas mencionadas y la conservación de un seguimiento que permita verificar los resultados satisfacciones de las decisiones tomadas (Castillo, 2012).</p> <p>Mientras que, para García (2014) la gestión de quejas y reclamos está orientada a volver a obtener la confianza inmediata del usuario que resultó insatisfecho a causa del servicio otorgado por la institución de salud; esto a su vez debe ser capaz de pasar por un proceso donde se busque implementar acciones para prevenir el mismo problema en el futuro con el mismo usuario o algún otro de tal manera que se brinde una atención de calidad para lograr una satisfacción integral auténtica en los usuarios (Donabedian, 1990).</p>	<p>prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.999$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>5.7. El sistema de quejas y reclamos por la seguridad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>5.8. El sistema de quejas y reclamos por la gestión documental influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019, siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.942$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>5.9. El sistema de quejas y reclamos por el seguimiento influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>5.10. El sistema de quejas y reclamos por la competencia técnica influye</p>
--	--	--	--	--	---	--

						significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte - 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.942$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.	
--	--	--	--	--	--	---	--

	<p>POBLACION:</p> <p>La población en la presente investigación está conformada por los directores de las 13 700 pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la Ciudad de Trujillo, 2019.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra queda conformada por los directores de las 149 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019.</p> <p>MUESTREO:</p> <p>Se uso el muestreo no probabilístico a conveniencia del autor; según este se selecciona una muestra de la población por el hecho de que sea accesible, esto se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo</p>	<p>Validación y confiabilidad del instrumento</p> <p>La validez; fue hecha por el juicio de 5 expertos, la misma que se realizó en la fase de investigación que requiere la aplicación de los instrumentos.</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Los instrumentos de esta investigación se sometieron a una prueba piloto de observación para lo cual se tomaron como muestra los datos de 20 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Echegaray, se determinó utilizando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el que se calculó usando el software de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V24).</p>	<p>METODOS DE ANALISIS DE DATOS</p> <p>a) Estadística descriptiva:</p> <p>b) Estadística inferencial:</p>	<p>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</p> <p>En la tabla 9 se aprecia que el 71.1% de los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray consideran que el sistema de quejas es regular, en consecuencia, la calidad de atención medica es regular. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.712$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019. Por tanto, el sistema de quejas y reclamos del hospital contempla la posibilidad de atender al usuario y solucionar sus quejas, con la finalidad de fortificar los esfuerzos y las estrategias que se implementan en los servicios de salud orientando su desarrollo en una propuesta integral de calidad, sin embargo, debe mejorarse la gestión y planificación de los servicios brindados a través de procesos e intervenciones correctivas y educativas más oportunas para reducir las quejas y reclamos de los usuarios, así como evaluarlos periódicamente para aumentar la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se</p>	<p>El sistema de quejas y reclamos por la resolutiveidad influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.698$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en el acceso a los servicios como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la efectividad de la atención como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau= 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la eficiencia en la entrega del</p>	
--	---	--	--	---	--	--

				<p>acepta la hipótesis y se rechaza la nula.</p>		<p>servicio como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.703$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p> <p>El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en las relaciones interpersonales como parte de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Lazarte – 2019; siendo el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0.797$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); en consecuencia, se acepta la hipótesis.</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

Anexo 11

Registro fotográfico



Fotografía 1: Frontis del Hospital Basse Victor Lazarte Echegaray



Fotografía 2: Investigadora en el frontis del Hospital Basse Victor Lazarte Echegaray (empezando el llenado de encuestas).



Fotografía 3: Investigadora dialogando y explicando al usuario acerca del sistema de quejas y reclamos y la calidad en la atención médica en consulta externa



Fotografía 4: Investigadora dialogando y explicando al usuario acerca del sistema de quejas y reclamos y la calidad en la atención médica en consulta externa