



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud
en la DIRIS LIMA SUR, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Lázaro Gómez Jack Paul (ORCID: 0000-0003-1776-3461)

ASESOR:

Dr. Martínez López Edwin Alberto (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

Dedicatoria:

A mis padres, porque gracias a ellos puedo seguir esforzándome; quien, con su fortaleza, sacrificio y sus consejos me motivan a seguir adelante.

A mi esposa, que día a día está acompañándome en mi desarrollo profesional, siempre perseverante en cada paso.

Agradecimiento:

A Dios todo poderoso porque sin él no tendría las fuerzas para continuar este largo camino de superación.

Índice

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio	17
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Procedimientos	18
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de la información	19
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
Anexo 2: Preguntas de la entrevista semi estructurada	40
Anexo 3: Matriz de desgravación de la entrevista	41
Anexo 4: Matriz de codificación de la entrevista	45
Anexo 5: Matriz de entrevistados y conclusiones	48
Anexo 6: Guía de Observación	52
Anexo 7: Ficha de Análisis d	54

Índice de Tablas

Tabla 1. Categorías y subcategorías	17
-------------------------------------	----

Índice de Figuras

Figura 1. Triangulación de la observación de la unidad de estudio.	21
Figura 2. Triangulación de las entrevistas semiestructuradas. ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 3. Triangulación de las técnicas utilizadas.	26
Figura 4. Triangulación de Antecedentes, Marco Teórico y Resultados.	28

RESUMEN

La presente tesis denominada “Desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur”, tuvo como objetivo general Determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, de tipo básica y de diseño de investigación fenomenológico, se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista las cuales fueron realizadas a los principales directivos que tienen amplio conocimiento de todo el proceso que llevan a cabo los profesionales médicos, se aplicó como instrumento una guía de observación y el análisis documental. El presente estudio se ha iniciado teniendo como referencia las diferentes investigaciones que se dieron en otros países en donde se da a conocer el desempeño de los profesionales médicos en el campo de la salud y la importancia que tiene esta en el logro de los objetivos de las instituciones. Es importante mencionar que como conclusión se tiene que, un buen desempeño laboral, conlleva a que los pacientes tengan una adecuada atención de calidad en los diferentes servicios que se prestan los Establecimientos de Salud.

Palabras clave: *Desempeño laboral, Establecimientos de Salud, Diris Lima Sur.*

ABSTRACT

The present thesis, entitled "Labor performance of doctors in the Health Facilities of Diris Lima Sur", had as its general objective to determine the labor performance of doctors in the Health Facilities in Diris Lima Sur. The research was developed under the qualitative, basic and design approach of phenomenological research, the interview was used as a data collection technique and was conducted with the main managers who have extensive knowledge of the whole process carried out by medical professionals, an observation guide and documentary analysis were applied as a tool. The present study has been initiated with reference to the different research that took place in other countries where the performance of medical professionals in the field of health and the importance of this in the achievement of the objectives of the institutions. It is important to mention that, as a conclusion, a good job performance means that patients have adequate quality care in the different services provided by health facilities.

Keywords: Labor performance, Health Facilities, Diris Lima Sur.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el sector salud asumió el desafío de realizar cambios significativos en el sistema del sector salud, tales como el aseguramiento universal de la salud, así como la descentralización. Estos retos demandan que los profesionales médicos desarrollen nuevas tareas y funciones que combinen los conocimientos, las habilidades y las actitudes con que deben de contar para poder llegar a los resultados que se esperan como parte del desempeño. El presente estudio se enmarca en la línea de investigación de la Reforma y Modernización del Estado y se aborda el desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur (Diris Lima Sur). En el sector público es necesario e importante mejorar el desempeño laboral de los servidores, principalmente los profesionales médicos del sector salud, ya que los usuarios que acuden a los centros de salud merecen una atención de calidad donde el profesional aplique los conocimientos adquiridos en beneficio de la mejora del paciente.

A nivel internacional se puede indicar que una de las estrategias para mejorar la toma de decisiones en los hospitales públicos que fomenten el desempeño de los médicos y el uso eficiente de los recursos es a través de implementación de indicadores de gestión. Armijos y Núñez (2020), estos indicadores permiten enfocar los resultados en medidas correctivas o en la mejora de procesos, para alcanzar los objetivos. Por ello para garantizar una adecuada atención, es necesario que las instituciones cuenten con una planificación integral, que cuente con personal capacitado, motivado con una buena gobernanza, con un buen sistema de información que permita corregir los diferentes desequilibrios de la distribución de aptitudes bajo el enfoque de atención integral.

A nivel nacional, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), en el marco de sus funciones que es de planificar y formular las capacidades del Sistema de Recursos Humanos, ya que contiene la guía de competencias, Gestión del Empleo y del Rendimiento que aprueba el “Plan de desarrollo de las personas al servicio del estado”, (SERVIR, 2020). En ese sentido, el Ministerio de salud como ente rector mediante las normativas correspondientes al rendimiento del personal de la salud, plantea la necesidad de organizar el desempeño de los trabajadores

de la salud en el marco de los objetivos y prácticas del sector salud, pudiendo identificar como cada trabajador puede contribuir a lograr alcanzar las metas y los objetivos planteados, vale decir se debe de precisar las competencias específicas de acuerdo al puesto laboral (MINSA, 2011). En ese sentido, el Ministerio de Salud viene impulsando la adecuación del enfoque de competencias en la gestión de los recursos humanos, acorde a las políticas y regulación de SERVIR.

A nivel local es importante mencionar que los profesionales deben de mejorar su desempeño a través de actividades dirigidas a elevar y desarrollar la calidad de atención con mejores habilidades y aptitudes a través de una adecuada y constante capacitación. Si bien es cierto que en la actualidad existen diferentes falencias en los establecimientos de Salud, así como en el binomio médico – paciente, para ello se puede llegar a la conclusión que el punto inicial de todos estos problemas nace en la eficacia de la atención primaria que se ofrece a los pacientes que acuden a los consultorios externos en los establecimientos de salud, en ese sentido un mejor desempeño por parte del profesional médico permitirá la mejora continua y así se podrá incrementar los indicadores de cobertura, de calidad y de servicio. Esta investigación tuvo como finalidad conocer cuál es el desempeño laboral de los médicos de los establecimientos de Salud de la DIRIS LIMA SUR.

A partir de lo definido se formula en consecuencia el siguiente problema de investigación: ¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?, Asimismo, se describen los problemas secundarios de la siguiente forma: ¿Cuál es la base de datos para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?, ¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur?, ¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?, ¿Cómo es el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?. Asimismo, se plasma el siguiente objetivo general: Determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur. Y como los objetivos específicos tenemos: Determinar la base de datos del desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud en la Diris

Lima Sur. Determinar la calidad de atención durante el desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur. Identificar las tecnologías a usar durante el desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur. Determinar el monitoreo y evaluación del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur.

La justificación del presente estudio es teórica y se enmarca en la problemática de la salud a nivel nacional, ya que permite conocer la realidad del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur, y como esto puede contribuir a mejorar con una atención de calidad en la atención primaria a los pacientes, utilizando todas las herramientas que estén a su alcance de manera adecuada, cumpliendo los protocolos para cada tipo de atención, aprovechando el uso de las tecnologías para simplificar los procesos de atención, ya que esto se reflejará en la adecuada atención y al mismo tiempo se tendrán mejores indicadores de cobertura, calidad para el logro de los objetivos.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al antecedente internacional, se tiene a Cárdenas et al. (2012) México, que tuvo como objetivo general, conocer el desempeño profesional del personal de salud que trabaja en instituciones de salud de la ciudad de Toluca, México, la metodología utilizada fue de enfoque teórico concerniente a las sociologías de las profesiones de tipo exploratorio, de enfoque cualitativo, se aplicaron entrevistas a 20 personas, se abordaron ejes problemáticos como el desempeño profesional, condición de género y satisfacción profesional mediante el análisis de contenido. Los resultados que obtuvieron fueron que el desempeño laboral, la satisfacción y el reconocer que los profesionales entrevistados se articulan a situaciones de género tales como liderazgo, toma de decisiones lo cual reduce las oportunidades de crecimiento. La conclusión a la que se llegó fue que el personal profesional aún no tiene el reconocimiento laboral alineado a su desempeño laboral, lo que es una limitante para la toma de decisiones a nivel gerencial.

Solís et al. (2016) en su investigación describe La evaluación del desempeño profesional y las funciones básicas del licenciado en higiene y epidemiología; Cuba, para este trabajo los autores utilizaron la combinación de métodos del nivel teórico, los cuales se centraron en las fuentes teóricas los documentos relacionados a la salud pública y epidemiología. Como resultados se obtuvo que es necesario contemplar las 4 funciones que el profesional lleva a cabo en el ejercicio de sus funciones es decir la científica investigativa, gerencial, pedagógica y asistencial), es por ello que se tiene en cuenta la capacidad de los profesionales para desarrollar sus actividades que obliga el puesto de trabajo en relación con la demanda de la población. Como conclusiones se citaron que la evaluación del desempeño laboral contribuye a estimular el desarrollo profesional del personal en el cumplimiento de sus actividades laborales, así como incrementar la calidad del servicio que brindan.

Cortez y Garcia (2011), en su estudio mejoramiento del rendimiento laboral de los trabajadores del sector salud, Nicaragua. El objetivo principal fue conocer los factores que fueron observados y que influyen en el desempeño de

los trabajadores de salud en Nicaragua, proponiendo diferentes alternativas con políticas factibles que permitan optimizar su rendimiento. Se utilizaron técnicas cualitativas que tuvieron a grupos focales y entrevistas de forma individual, para recoger información relevante. Este artículo muestra los resultados de los grupos de discusión con los médicos y personal de enfermería en los hospitales públicos de Nicaragua, en la cual se pudieron identificar estrategias para mejorar el desempeño de los médicos y enfermeras, los trabajadores han expresado el deseo de recibir una educación permanente, asimismo desean tener acceso a la información importante para mejorar sus capacidades, que se premie con incentivos a los mejores trabajadores. Los diferentes grupos de orientación, dieron a conocer la necesidad de que la designación de cargos, no se incluya a aspectos políticos y un mejor énfasis en la transparencia.

Palacios et al. (2019) en su estudio evaluación de la calidad en el desempeño de la Clínica de Colposcopia del Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología, México, el objetivo es evaluar la calidad del desempeño de los médicos de la Clínica de Colposcopia del Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología, mediante indicadores establecidos en el periodo del año 2014-2015, después de la implementación de acciones de mejoras. El estudio fue observacional, descriptivo transversal y retrospectivo, para la selección de la muestra se utilizó un cálculo no probabilístico de conveniencia. Para la comparación del periodo 2015 se evaluaron indicadores, asimismo se analizaron 337 expedientes con 22 indicadores de calidad de los cuales 18 cumplieron en su totalidad. Como conclusión se indicó que la medición de indicadores de calidad mejora el nivel de atención médica y refuerza las políticas de tratamiento en las instituciones del sector salud, ya que es decisivo para cumplir con las metas propuestas.

Como antecedente nacional se tiene a Soria (2014), realizó un estudio denominado Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital EsSalud (Tingo María), el cual tuvo como finalidad: determinar la relación de los determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital I – Essalud de Tingo María. Se realizó un estudio a una muestra de 22 licenciados de enfermería, la metodología que utilizó fue de estudio observacional, y el

instrumento utilizado fue la ficha de evaluación de desempeño laboral (Ficha Ad Hoc) encuesta estructurada y validada por juicio de expertos, con este instrumento se pudo obtener datos relevantes que tienen vinculación al desempeño laboral del personal de enfermería. Como resultado se pudo mencionar que la disposición del trabajo está relacionada con el buen desempeño laboral, o este tiene una dependencia, entre los principales aspectos se tiene al sueldo que percibe, los bonos, y la programación del trabajo de los licenciados en enfermería del Hospital de Essalud Tingo María.

Oyarce (2019), en su investigación Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, Amazonas, tiene como materia diseñar un análisis del clima organizacional, asimismo evaluar su relación con el desempeño de los trabajadores de los centros de salud de la Red Chachapoyas. Se trazó como objetivo determinar la situación del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos de la Red Chachapoyas. El estudio estuvo orientado al enfoque cualitativo, se describió las variables estimadas de clima organizacional y desempeño laboral, para ello se llevó a cabo una encuesta a 52 colaboradores de los 30 Establecimientos de Salud, integrando la recolección de datos con la revisión documental. Asimismo se pudo demostrar que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, debido a que sus dimensiones (liderazgo, comunicación y motivación) influyen directamente en el desempeño laboral; para ello se planteó alternativas que puedan ayudar a solucionar la gestión del talento humano a fin de que se logre mayor eficiencia, eficacia y productividad laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Hanco (2018), en su estudio "Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de EsSalud Cusco", la finalidad principal fue establecer la dependencia que puede existir entre la gestión por competencias y desempeño laboral del personal de enfermería, EsSalud. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. El estudio permitió establecer la analogía que existe entre la gestión por competencias y

el desempeño laboral, donde se pudo observar la carencia de gestión por capacidades, demostrando que, teniendo mayores valores de la gestión por competencias, concurrirán grandes niveles de desempeño. Se utilizó a 23 enfermeras como muestra para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta. Como resultado se pudo ultimar que hay una relación muy significativa de la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería, dando a conocer que, a mayores valores de la gestión por competencias, concurrirán mayores niveles de desempeño laboral.

En referencia al marco teórico, el desempeño laboral se define como el valor total esperado para la organización de los episodios de comportamiento discretos que una persona lleva a cabo sobre un estándar periodo de tiempo. Stephan y Harrison (2012). El desempeño laboral hace viable que se alinee el rendimiento del trabajador, con los objetivos y las estrategias, en ese sentido, es necesario poder identificar los aportes de cada empleado del sector al alcance de los fines establecidos y los objetivos trazados con las políticas de gobierno. El desempeño laboral es el comportamiento verdadero de los empleados, tanto en lo profesional y técnico, así como también con las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso de la salud y enfermedad de la población; en el que influye el componente ambiental. Por ello, existe una correlación directa entre los factores que determinan el desempeño profesional y los que establecen la calidad integral de los servicios de salud. Salas et al. (2012).

La calidad del desempeño, relacionada a la calidad de los servicios, conduce a la evaluación del desempeño profesional como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que tiene una vinculación con el compromiso institucional y social, respondiendo a las demandas de la población. Para poder determinar la calidad del desempeño laboral, es importante contar con los escenarios de trabajo en que se tiene que ahondar al realizar el análisis de los resultados mediante el uso de los diferentes indicadores de gestión, con la finalidad de determinar que cuales son los problemas encontrados, que necesita la mejora oportuna e inmediata. Por ello,

para que se logre un adecuado rendimiento laboral es necesario, ser competente teniendo en cuenta el estado de las circunstancias personales.

Bases de Datos, se define como un repositorio de datos que permite almacenar gran cantidad de información de forma organizada para su fácil acceso en cualquier momento, están estructuradas para facilitar el almacenamiento, recuperación, modificación y eliminación de datos a través de diferentes operaciones de base de datos. Greguersen (2018). Son programas que administran información, las bases de datos tienen muchos usos: nos facilitan el almacenamiento de grandes cantidades de información; permiten la recuperación rápida y flexible de información, con ellas se puede organizar y reorganizar la información, así como imprimirla o distribuirla en formas diversas. Una base de datos es la representación integrada de los conjuntos de entidades instancia correspondientes a las diferentes entidades tipo del Sistema de información y de sus interrelaciones. Es una compilación de información que está debidamente establecida de tal manera que se pueda las personas autorizadas puedan acceder, administrar y actualizar. Las bases de datos contienen conjuntos de registros o archivos de datos, que contienen información de distinta índole. Rouse (2019).

Paciente, es la persona que es examinada clínicamente o al que se aplica un tratamiento. El vocablo paciente se puede denominar de varias maneras. Es una persona bajo atención médica, que está esperando una atención o que la esté recibiendo o que ya ha sido atendido. Shiel (2020). El paciente es el individuo que adolece algún tipo de sintomatología o malestar, y que necesita recibir atención de algún médico. A partir de ello se debe llevar adelante una serie de recomendaciones que le sugiera el especialista, como un examen, algún tratamiento o una intervención.

Médico, es el profesional de la salud con estudios de medicina, que mantiene y recupera la salud de la persona mediante la práctica de la medicina. Betterteam (2020). El médico es un profesional calificado debido a que tiene que brindar respuestas adecuadas y rápidas a los problemas de salud, muchas veces en condición de gran incertidumbre, en cuanto a la formación en el proceso del ámbito laboral.

Historia clínica, incluye una investigación del detallada del paciente, tales como su historial quirúrgico, historial médico familiar, historial social, alergias y medicamentos que el paciente pueda estar tomando o pueda haber dejado de tomar recientemente. Nichol et al. (2020). Una de las particularidades de la historia clínica es que está alineada con la secuencialidad, es decir, la historia clínica es un expediente que de manera ordenada y secuencial debe reunir los alcances detallados a la prestación la atención que se brindan al paciente. Ceballos (2013). La historia clínica es considerada como uno de los documentos más importantes en la relación médico y usuario, asimismo, debe ser también un instrumento objetivo que permita la evaluación y el desempeño médico de los trabajadores.

Gestión de activos, engloba a los recursos tangibles e intangibles que tiene un gran valor y sirve como ayuda al cumplimiento de los objetivos organizacionales. La gestión de activos se conceptualiza como la actividad de una organización que genera valor a través de sus activos. Dicha generación de valor enmarca el balance y equilibrio entre los costos, los riesgos, las oportunidades y los beneficios del desempeño. Depool y Amendola (2017). Para los activos intangibles, se refiere al conocimiento llevado a cabo en la organización, en cuanto a sus procesos y los métodos de producción, para ello se tienen patentes, licencias, franquicias, derechos de autor y el coste de la marca registrada, que depende de la preferencia y la acertada opinión de un almacén de datos de los clientes satisfechos con el producto.

Calidad de la atención, existen diferentes conceptos relacionados específicamente en el sector salud, por ello se puede decir que no existe un concepto único, cada persona que se encuentra inmerso en el proceso de la atención tendrá una definición distinta y cada uno dará mayor relevancia a los conceptos que más valore. Fernández et al. (2013). La calidad de la atención es el nivel en que los diferentes servicios de salud pueden incrementan la probabilidad de alcanzar los resultados de salud esperados y concuerdan a los conocimientos de los profesionales basados en datos probatorios. OMS (2020). Según Gonzales (2019), La calidad de la atención implica en emplear ciencia y tecnología médica, de modo que permite agrandar sus beneficios a la salud de la población, al mismo tiempo evitando incrementar los riesgos. La calidad es

el grado en el cual se espera que la atención proporcionada consiga el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios.

Satisfacción del usuario, es importante conocer las expectativas de los usuarios de los diferentes servicios que se brindan, hacia la mejora continua de los procesos, esto permite que la adecuada atención de calidad que brinda el profesional médico al paciente tenga un efecto significativo en el desempeño laboral. En consecuencia, la satisfacción del usuario constituye un elemento importante para definir la calidad del servicio, así como también para el aseguramiento de un óptimo desempeño laboral. Ramírez (2018). Es la satisfacción del usuario la que denota como se percibe el servicio que un determinado profesional de la salud brinda, en las instituciones del sector, es decir se realiza la importancia de la opinión de los usuarios.

Cumplimiento de los protocolos, la adecuación de guías clínicas en la prestación de la atención primaria en salud es algo ya existente, considerando los grandes beneficios en la parte clínica y financiera que se atribuyen a su utilización, su uso es cada vez más importante en la prestación de los servicios de salud, para contribuir a mejorar la calidad de la atención, con mayor efectividad en la clínica y en el desempeño médico. Navarro y Padilla (2015). Se define como el protocolo de atención a las guías que contienen un conjunto de recomendaciones desarrolladas de manera integral y sistemática que permite ayudar a los profesionales de la salud como a los usuarios en las técnicas de toma de decisiones, que permitan resolver un problema clínico en salud en diferentes circunstancias de espacio y tiempo. Es por ello que es importante que toda institución de salud cuente con protocolos de atención establecidos y reglamentados para la ayuda y estandarización de los procesos de atención, los cuales permiten mejorar el desempeño laboral.

Gestión de quejas reclamos y sugerencias, implica contar con un sistema maduro para la gestión de quejas y sugerencias. Es importante contar con mecanismos que generen la participación de los usuarios. Este sistema permitirá conocer el nivel de calidad con el que se brindan los diferentes servicios ofrecidos por la entidad, y al mismo tiempo generar sistemas para la participación de los usuarios que permitan la mejora de los servicios. la gestión de quejas, reclamos y sugerencias busca ser un factor de mucho dominio, ya

que a través de su evaluación se pueden dar a conocer distintos planes de mejora continua que permitan para la satisfacción del usuario. Guerrero y Trujillo (2014).

Atención médica, se evidencia en tres componentes principales, la dimensión técnica, las relaciones interpersonales y el ambiente físico de la atención. La primera es la aplicación y adecuación de los protocolos, procedimientos y tratamiento del manejo clínico de un problema de la salud, por ello está considerada en la parte científica de la atención médica y se representa por la acción médica, las relaciones interpersonales son la interacción establecida entre el paciente y el profesional de la salud y se considera como el arte de la ciencia médica y que representa la analogía entre el médico y paciente junto con el ambiente, lo cual representa las comodidades que el paciente obtiene durante el proceso de la atención. Chavarría et al. (2009). La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones ha sido considerada recientemente como un factor determinante en la calidad de la atención. No es posible conseguir que un trabajador realice una actividad con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho durante el desempeño y con los resultados del mismo.

Uso de Tecnologías, permite intercambiar, almacenar y producir datos entre muchos sistemas, la unificación de los medios informáticos y las redes hacen viable la comunicación y colaboración personal que beneficia de manera significativa el desempeño laboral del individuo. Romani (2009). El uso de las tecnologías se asocia con el desempeño laboral tal como determina Ticona (2020), en su investigación, Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y la dependencia con el rendimiento laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno. La influencia del uso de las tecnologías por parte de los empleados influye de sobremanera con el desempeño laboral. Los beneficios de las TIC's que aportan a una organización son innumerables así se tiene al correo electrónico corporativo, hoy en día el medio más utilizado para la estrecha comunicación del profesional médico y el paciente o usuario, el uso de las redes sociales para publicar alguna oferta de prestaciones de servicios de salud, así como también

los diferentes aplicativos informáticos que simplifican los procesos manuales en las organizaciones que hoy en día aun lo utilizan.

Correo corporativo, aplicación de carácter institucional, el adecuado uso del correo genera productividad, asimismo el uso inadecuado puede afectar gravemente el desempeño laboral. Al utilizar de forma adecuada el correo corporativo se puede conseguir optimizar el tiempo de atención, y brindar efectividad en las labores asignadas. Al usar el correo es importante saber la finalidad del mensaje y al mismo tiempo conocer quiénes son los que recibirán dicho mensaje, asimismo evitar hacer copias a usuarios que no estén vinculados con el propósito. Los mensajes deben de tener un asunto y este debe ser breve y conciso. Se debe de recalcar que se debe tener custodia de la información que es reservada propia de la institución y así, evitar el uso de dicho medio para temas que no suman a los objetivos de la organización. Zambrano (2015).

Redes sociales, es conveniente definir son los nuevos espacios virtuales en los que nos relacionamos y en los que construimos nuestra identidad. Flores et al. (2008) pues se considera que el éxito actual de las redes sociales poco difiere del que tuvo el mundo de la blogosfera en su momento. Las redes sociales envuelven el día a día y la salud publica en especial la atención primaria en salud aplica el potencial de esta nueva herramienta para promover una mejor salud. En la actualidad diferentes instituciones están utilizando las redes sociales tales como WhatsApp, Facebook, lo cual permite que pueda ayudar a prevenir enfermedades y la promoción de la salud, esto evidentemente mejora el desempeño de los profesionales en la atención en salud.

Aplicativos, el uso de aplicaciones aumenta el desempeño laboral porque permite migrar a un almacén de datos, gran cantidad de información que los individuos no alcanzan a memorizar en su totalidad. Las apps son herramientas que ayudan a las personas a potenciar su nivel de productividad, comunicación y procesamiento de información. Chang (2019). En el sector salud, se genera la demanda de incluir sistemas y aplicaciones innovadoras para mejorar los flujos de trabajo y de información diagnostica con mayor oportunidad y eficacia.

Monitoreo y evaluación, son los pilares principales en la ejecución de cualquier proceso que se lleva a cabo en una organización, la importancia del monitoreo y evaluación en los servicios de salud se vuelve cada vez más necesario. Si no contamos con monitoreo y evaluación sería difícil saber cómo es el desempeño de los profesionales que llevan a cabo la atención primaria en los consultorios. Para ello es indispensable que la organización cuente con indicadores de desempeño que permita contar con información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logro del profesional de la salud. Por ello no es suficiente con saber que actividades relacionadas a la salud son eficaces. Por ello se debe considerar un enfoque que permita responder como los factores organizacionales pueden influir en la calidad del servicio y como afectan estos en los pacientes, Alexander JA y Hearld LR (2012).

Indicadores de desempeño o indicadores de rendimiento, hacen referencia a un conjunto de medidas que se pueden cuantificar y que se usan para medir el rendimiento a un largo plazo de una organización. Los indicadores de desempeño pueden ayudar a determinar los logros estratégicos, financieros y operativos, Twin (2020). Este busca responder preguntas claves sobre cómo se ha llevado a cabo una determinada actividad, si es que se han cumplido con los objetivos, y de la mano con el nivel de satisfacción de la población. En conclusión, se busca evaluar que bien o que aceptable ha sido el desempeño de una determinada institución, con el objetivo de tomar las acciones correctivas necesarias de ser el caso.

Indicadores de calidad de servicio, Alva (2017), precisa la calidad al cumplimiento de las perspectivas del paciente, por ello, existen diferentes estrategias para la medición de la calidad de los servicios que se brindan. Calidad de la atención o la forma de realizar la prestación, que se brinda de forma directa entre el médico y el paciente. Luego se tienen a los indicadores para evaluar sobre el proceso por el que circula el paciente, a través de las diferentes entidades prestadoras de salud. Por ello el Ministerio de Salud ha considerado los siguientes atributos: Gestión eficiente del sistema de salud, cobertura y calidad de los servicios, revalorización del personal e infraestructura moderna e interconectada.

Indicadores de cobertura de atención, Los países miembros de la OMS (Organización Mundial de la Salud), en la década de los setenta, tuvieron el compromiso de optimizar las coberturas, la eficacia y la eficiencia de oferta que se brinda. Los indicadores de cobertura denotan la forma en que las personas que lo necesitan puedan recibir datos sobre intervenciones de salud, tales indicadores se relacionan por ejemplo a la atención a las gestantes, los servicios de salud sexual y reproductiva, las inmunizaciones que sirven para la prevención de infecciones más comunes de la infancia, niñez y adultos. Organización Panamericana de la Salud. (2009).

III. METODOLOGÍA

El trabajo de investigación se enmarcó en dar a conocer cuál es el desempeño de los médicos de los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur. En este sentido, se eligió el enfoque cualitativo debido a su idoneidad para examinar las interacciones del usuario en su ambiente natural. El enfoque cualitativo pretende que el investigador comience un proceso de examinar los hechos en sí y apoyándose en estudios previos con la finalidad de generar una teoría consistente de lo que está observando. Hernández y Mendoza (2018).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El presente trabajo según su propósito de investigación es de tipo básica. De acuerdo a Hernández (2018), la investigación básica se define como un conjunto de métodos consecuentes que se emplean para estudiar un fenómeno. También se especifica porque parte del marco teórico y persiste sobre el la finalidad permanece en formular nuevas teorías y elevar los conocimientos científicos, pero sin cotejarlos bajo otro aspecto. Esteban (2018), menciona que la investigación es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia.

Diseño de investigación

El diseño es de tipo fenomenológico, en el presente estudio se ha recogido información que pretende relatar y entender las vivencias de las personas, que permitieron descubrir los elementos en común de dichas experiencias. Hernández y Mendoza (2018), nos dice que el estudio fenomenológico lleva como finalidad el explorar, describir y comprender las vivencias de los individuos con relación a un fenómeno y al mismo tiempo revelar los elementos en común de las vivencias. De acuerdo con los enfoques fenomenológicos este estudio se basó en la fenomenología hermenéutica la cual se inmersa en la interpretación de la experiencia por medio de los discursos o textos brindados por el hombre Hernández et al. (2014) en consecuencia, es importante conocer la interacción de los problemas de indagación tales como definir el problema de investigación

del desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud de la Diris Lima Sur.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías son aquellas unidades de análisis que brindan información de primera mano para el estudio, por ello es de fácil entendimiento para el lector. Calle (2020). Asimismo, las categorías son las clasificaciones más básicas de conceptualización. Estas categorías se dividen en dos, siendo la deductiva y la inductiva. En la primera el investigador suele tomar los referentes teóricos para deducir las categorías y subcategorías y en la segunda el investigador de forma anticipada organiza la información que va a extraer de acuerdo al diagnóstico. (Romero 2015). La investigación es de tipo deductivo, por lo que se soporta en el marco conceptual y en los objetivos del estudio.

Tabla 1. *Categorías y subcategorías*

Categorías	Subcategorías
<ul style="list-style-type: none">• Base de datos.	<ul style="list-style-type: none">• Pacientes.• Médicos.• Historia clínica.• Gestión de activos.
<ul style="list-style-type: none">• Calidad de la atención.	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción del usuario.• Cumplimiento de los protocolos.• Gestión de quejas, reclamos y sugerencias.• Atención médica.
<ul style="list-style-type: none">• Uso de tecnologías.	<ul style="list-style-type: none">• Correo corporativo.• Redes sociales• Aplicativos.
<ul style="list-style-type: none">• Monitoreo y evaluación.	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de desempeño.• Indicadores de calidad de servicio.• Indicadores de cobertura de atención.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio fue la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria de la Diris Lima Sur, del distrito de Barranco, ya que este lugar fue el apropiado para poder recabar la información que ayuda a comprender el problema principal y se logre los objetivos del presente estudio. Se solicitó los permisos que corresponden a la Subdirección. La Dirección de Monitoreo tiene varias estrategias de salud a su cargo, donde cada una de ellas es responsable de una determinada etapa de vida, los cuales albergan diferentes profesionales de la salud.

3.4. Participantes

En una investigación los participantes se deben de definir de manera adecuada, y pueden ser objetos, sucesos o colectividades de estudio o también conocido como la unidad de muestreo, Hernández et al. (2014). Por ello en el presente

estudio se tomó como participantes al subdirector ejecutivo ya que él es quien está a cargo de todos los procesos de la institución, el Director de Monitoreo y Gestión Sanitaria quien está a cargo de supervisar todas las estrategias de salud en los Establecimientos, principalmente tiene a su cargo la evaluación de los indicadores de gestión, así como también se consideró al Coordinador de estrategias en salud.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Son las distintas formas de obtener la información, sin las técnicas de recolección de datos la investigación no tiene sentido y estas conllevan a la comprobación del problema que se plantea. De Aguiar (2016). De forma inicial, se utilizó la técnica de la entrevista, que sirvió para recopilar la información mediante un enunciado de preguntas que se dirigen al entrevistado, el instrumento de recolección de la información fue la guía de preguntas estructuradas. Luego se utilizó la técnica de la observación, y se aplicó como instrumento la guía de observación, que ayudó a registrar algunas situaciones o comportamientos observados en el entrevistado. Por último, se utilizó la técnica de análisis documental y como instrumento la ficha de análisis documental.

3.6. Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación, se recopiló información apoyándose de artículos científicos, revistas electrónicas y estudios de investigación. El procedimiento llevado a cabo para la recolección de los datos fue de la siguiente manera: En primer lugar, se hizo de conocimiento al subdirector de la Diris Lima Sur donde se brindaron los objetivos de la investigación, se detalló que era de carácter académico y confidencial, luego de las coordinaciones este es aceptado. Luego se realizó la observación a los participantes durante el horario de trabajo. Del mismo modo para las entrevistas se realizó de manera presencial y directa a cada funcionario, para ellos se aclararon las dudas que hubo hasta estar seguros de que se haya podido entender el objetivo de la entrevista.

Se preciso que no hay respuestas para marcar, sino que deben de contestar con la mayor veracidad. En un momento se realizó la entrevista y en otro se vertió la información registrada con los participantes en la guía de

observación. Para terminar, la ejecución de los análisis de los resultados se procedió a realizar la conclusión sobre el desempeño laboral de los médicos. Se pretende determinar de una manera más óptima el rendimiento laboral de los profesionales médicos en los establecimientos de salud, haciendo un hincapié en el uso de las tecnologías que es utilizada para un buen desempeño. A. Categoría 1: Base de datos, Sub categoría A1: Pacientes, A2: Médicos, Sub categoría A3: Historias clínicas, Sub categoría A4: Gestión de activos, B. Categoría 2: Calidad en la atención. Sub categoría B1: Satisfacción del usuario, Sub Categoría B2: Cumplimiento de los protocolos, Sub categoría B3: Gestión de quejas, reclamos y sugerencias, Sub categoría B4: Atención médica, C. Categoría 3: Uso de tecnologías. Sub categoría C1: Correo corporativo, Sub categoría C2: Redes sociales, Sub categoría C3: Aplicativos, D. Categoría 4: Monitoreo y evaluación. Sub categoría D1: Indicadores de desempeño, Sub categoría D2: Indicadores de calidad de servicio, Sub categoría D3: Indicadores de cobertura de atención.

3.7. Rigor científico

El rigor científico abarca todas las partes de la investigación, desde sus preguntas, la definición del objeto, hasta la elección del método de contraste. Los argumentos incluidos tienen que ser demostrados, es decir se basan en las evidencias. Rodríguez (2020). Los criterios de rigor científico para la presente investigación son los siguientes: Credibilidad y el valor de la autenticidad, es decir que los resultados puedan ser reconocidos como auténticos por los entrevistados, que muestren la realidad observada, ya que es una condición muy importante que va a permitir mostrar los fenómenos y experiencias, mostradas y reflejadas como tal por las personas.

3.8. Método de análisis de la información

La triangulación contiene la aceptación por parte de los investigadores desde diferentes aspectos sobre un problema o estudio, como también en las respuestas a las preguntas de investigación. También se refiere a la combinación de diferentes clases de datos sobre el fondo de las perspectivas teóricas. Flick (2014). Se elaboró un instrumento en base a las categorías y subcategorías para el uso de las entrevistas, para ello se desarrolló 3 tipos de matrices: 1) preguntas y respuestas para cada uno de los entrevistados, 2) la

codificación de las entrevistas de cada entrevistado para cada una de las preguntas y 3) realizar el consolidado de las preguntas de los 3 entrevistados, haciendo un análisis de las preguntas en cada frase para llegar a la conclusión de cada pregunta.

El objeto del análisis de contenido cualitativo se enmarca en verificar la presencia de temas, palabras o de conceptos en un contenido y su sentido dentro de un texto en un contexto. Este método será usado para el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas aplicadas a los funcionarios de la Diris Lima Sur, en el distrito de Barranco. La forma de los análisis de contenido temático podría mostrarse de dos maneras, la deductiva que alcanza en el texto categorías bien establecidas y que se cimientan mediante referentes teóricos y la inductiva, que se caracteriza por una construcción de categorías emergentes desde el contenido. Diaz (2018).

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló cumpliendo con el código de ética donde se plasma tener responsabilidad en las decisiones, ser honestos, asimismo preservando los derechos de la propiedad intelectual, así como las diferentes ideas de los autores dentro del contenido del estudio. Estos códigos de conducta nos orientan a elevar los estándares de competencia profesional, así como la preservar el bienestar de los participantes y de la propia investigación. Para la presente investigación se tomó en consideración la respectiva autorización del subdirector de la Diris Lima Sur en el distrito de Barranco, para poder tener acceso a los demás funcionarios de la institución, del mismo modo de hizo entrega de una copia de la guía de observación para que pueda tener conocimiento sobre lo que se va a llevar a cabo. La tesis se ha realizado en cumplimiento con la Resolución Rectoral 0089-2020/UCV emitido por esta casa de estudios, he tenido en cuenta los estándares exigidos por la comunidad científica respecto a la investigación; los instrumentos utilizados para el recojo de la información han sido idóneos, los entrevistados han dado su consentimiento y voluntad de participar sin ningún problema.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En cuanto al estudio de investigación cualitativa, los resultados se han llevado a cabo con técnicas de recolección de datos como la entrevista a fondo a los especialistas, la observación y el análisis documental, cada una de las técnicas se aplicó con su respectivo instrumento y dichos instrumentos están en función de obtener los objetivos que se han planteado. Para ellos se muestran los resultados, los cuales se obtuvieron a través de las triangulaciones.

El paciente obtiene su turno de atención, recibe la atención médica de acuerdo a los protocolos del Minsa, el medico en algunos casos registra la atención en la historia clínica electrónica, otros profesionales registran la historia clínica de manera manual, llenando múltiples formatos y muchos de ellos con datos repetitivos, esto a veces causa incomodidad en el paciente por la demora, también deben de registrar solo los diagnósticos en la hoja de atención diaria, y debe entregarse al digitador al final de la atención, pero muchos no lo hacen esto impide que se cuente con información sobre las coberturas de atención, generando retraso.

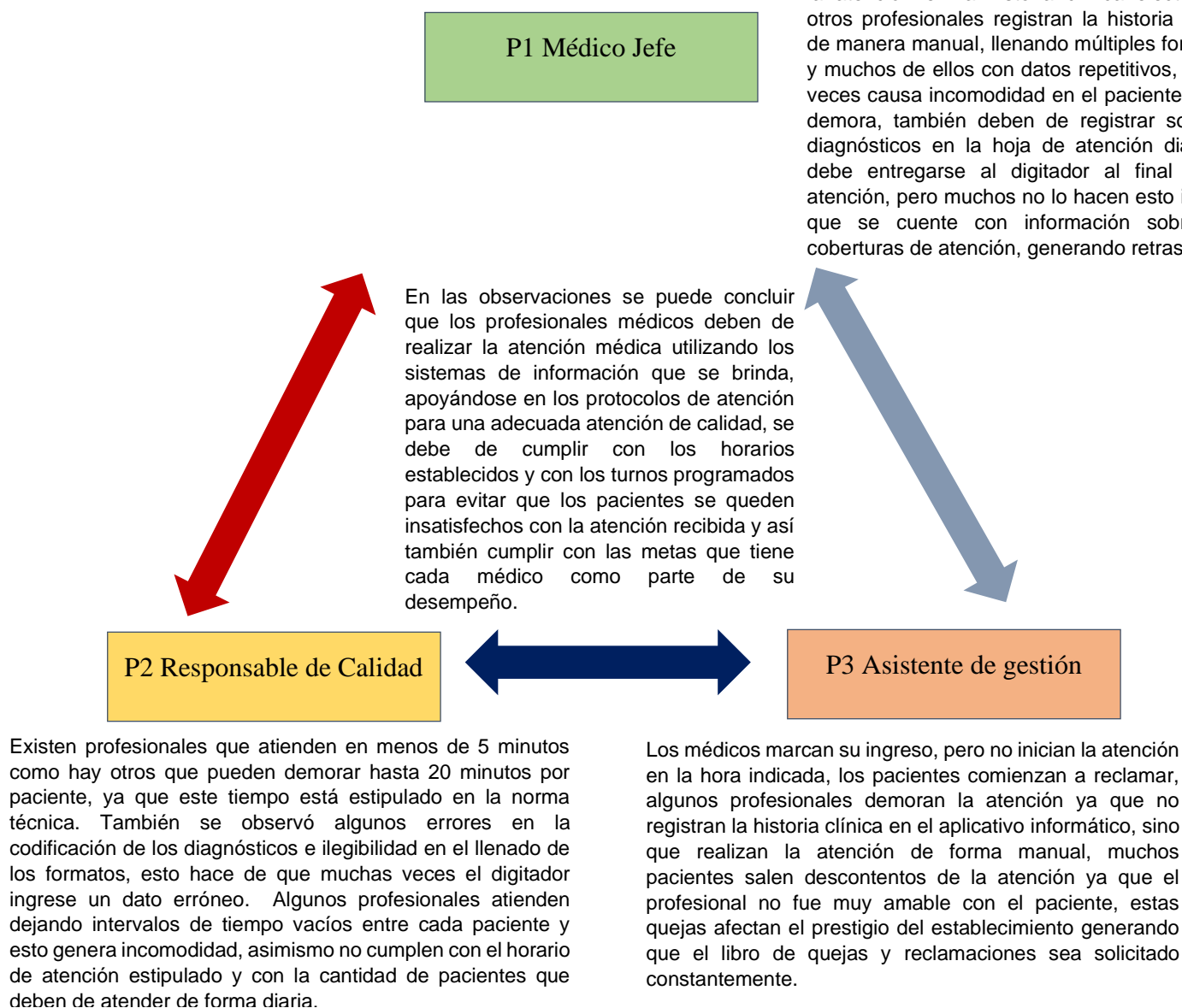


Figura 1. Triangulación de la observación de la unidad de estudio.

Para la triangulación de la observación los colaboradores en el progreso de la investigación pertenecen a personas que se encuentran laborando en la actualidad en la Diris Lima Sur objeto de estudio, que quienes en virtud a su experiencia han colaborado con la información para llevar a cabo la observación, ellos son: P1: Médico Jefe quien dirige un establecimiento de salud y a la vez apoya en las actividades análisis de los indicadores, P2: Responsable de calidad quien se encarga de consolidar todas las evaluaciones que se llevan a cabo en los centros de salud, P3: Asistente de gestión encargado brindar toda la asistencia técnica a los establecimientos de salud en los diferentes procesos.

Basado en la triangulación de la observación de la unidad de estudio, dicha técnica estuvo relacionada con el cumplimiento del objetivo general que es determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud de la Diris Lima Sur 2020, se pudo observar que los profesionales médicos deben de realizar la atención médica utilizando los sistemas de información que se brinda, apoyándose en los protocolos establecidos para una adecuada atención de calidad, se debe de cumplir con los horarios programados y con los turnos correspondientes para evitar que los pacientes se queden insatisfechos con la atención recibida y así también cumplir con las metas que tiene cada médico como parte de su desempeño. Toda la información es procesada en los diferentes sistemas de información que el Ministerio de Salud brinda al profesional. (Figura 1).

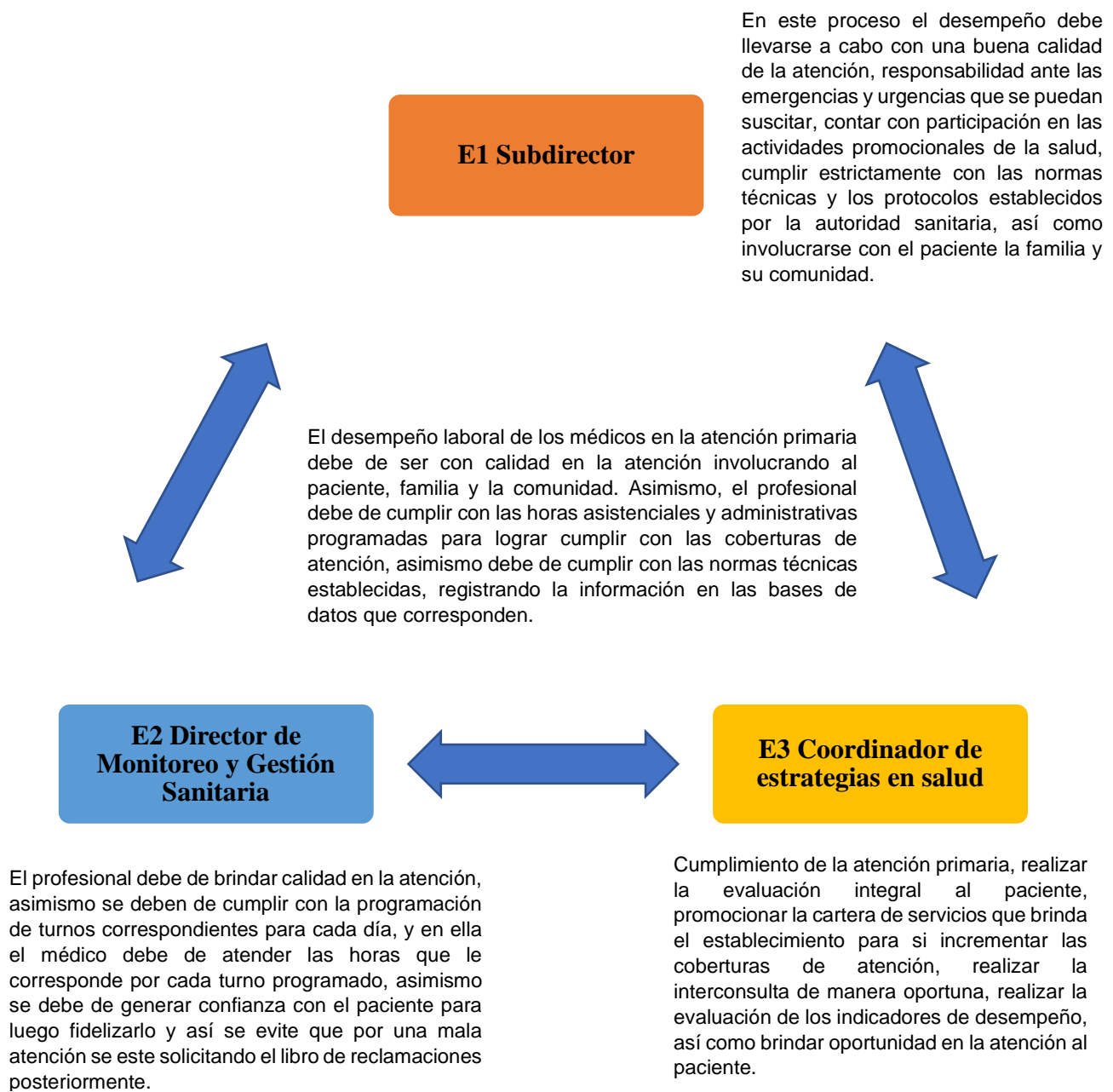


Figura 2. *Triangulación de las entrevistas semi estructurada*

Basados en la triangulación de las entrevistas semi estructurada, el desempeño de los médicos debe de ser con una adecuada atención de calidad que permita la satisfacción del usuario, asimismo se debe de apoyar en el uso de las tecnologías a través de los sistemas de información, aplicativos. El profesional debe cumplir estrictamente todos los protocolos establecidos por la autoridad de salud, también debe de cumplir con las horas asistenciales programadas para poder cubrir la demanda que acude al establecimiento de salud, es necesario integrar la medico con la familia y la comunidad (Figura 2).

En referencia al primer objetivo específico Determinar la base de datos del desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud, se puede mencionar que la necesidad de contar con un sistema o aplicación que permite ingresar la producción diaria de los médicos derivados de la atención en consulta externa o en urgencias, es de mucho apoyo para la toma de decisiones, pues de acuerdo a la producción se pueden medir los indicadores de desempeño de cada profesional y de acuerdo a ello se puede conocer si es que se están cumpliendo con las metas programadas. Asimismo, al utilizar el sistema SERVQUAL donde se realiza la evaluación a cada profesional, se estaría dando a conocer si los profesionales son competentes en la labor que realizan, ya que esta base de datos brinda información sobre las expectativas que tienen los pacientes y sus percepciones con respecto a la atención recibida.

En referencia al segundo objetivo específico Determinar la calidad de atención durante el desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud, se menciona que brindar una atención de calidad es sinónimo de eficiencia y eficacia en la atención, brindar una respuesta a los diferentes problemas de salud que la población o el usuario pueda presentar, esto implica la plena satisfacción del paciente la familia y su comunidad, es importante generar un procedimiento de gestión de la calidad que monitoree el trabajo efectivo que se realiza como parte de la mejora continua de los establecimientos de salud.

En referencia al tercer objetivo específico Identificar las tecnologías a usar durante el desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud, se puede mencionar que la tecnología es un soporte para la gestión, debiendo de aprovechar el uso de las TIC's ya que son herramientas de mucha importancia para

el desarrollo de las actividades diarias, tales como el internet, los aplicativos, las redes sociales que permiten promover la salud pública, el uso de las tecnologías hacen que la vigilancia al paciente sea más segura y confiable, contando con historias clínicas electrónicas que almacenan la información histórica del paciente y en tiempo real, ya que a medida que los establecimientos de salud están implementando la tecnología los pacientes pueden tener un fácil acceso a su información.

Finalmente, en referencia al último objetivo específico Determinar el monitoreo y evaluación del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud, se puede mencionar que es necesario realizar evaluaciones de monitoreo y evaluación de las actividades, ya que se debe de asegurar que los indicadores miden lo que se pretenden medir, que el análisis de los datos y la socialización de los resultados que deriven de la evaluación sean de aporte para la toma de decisiones.

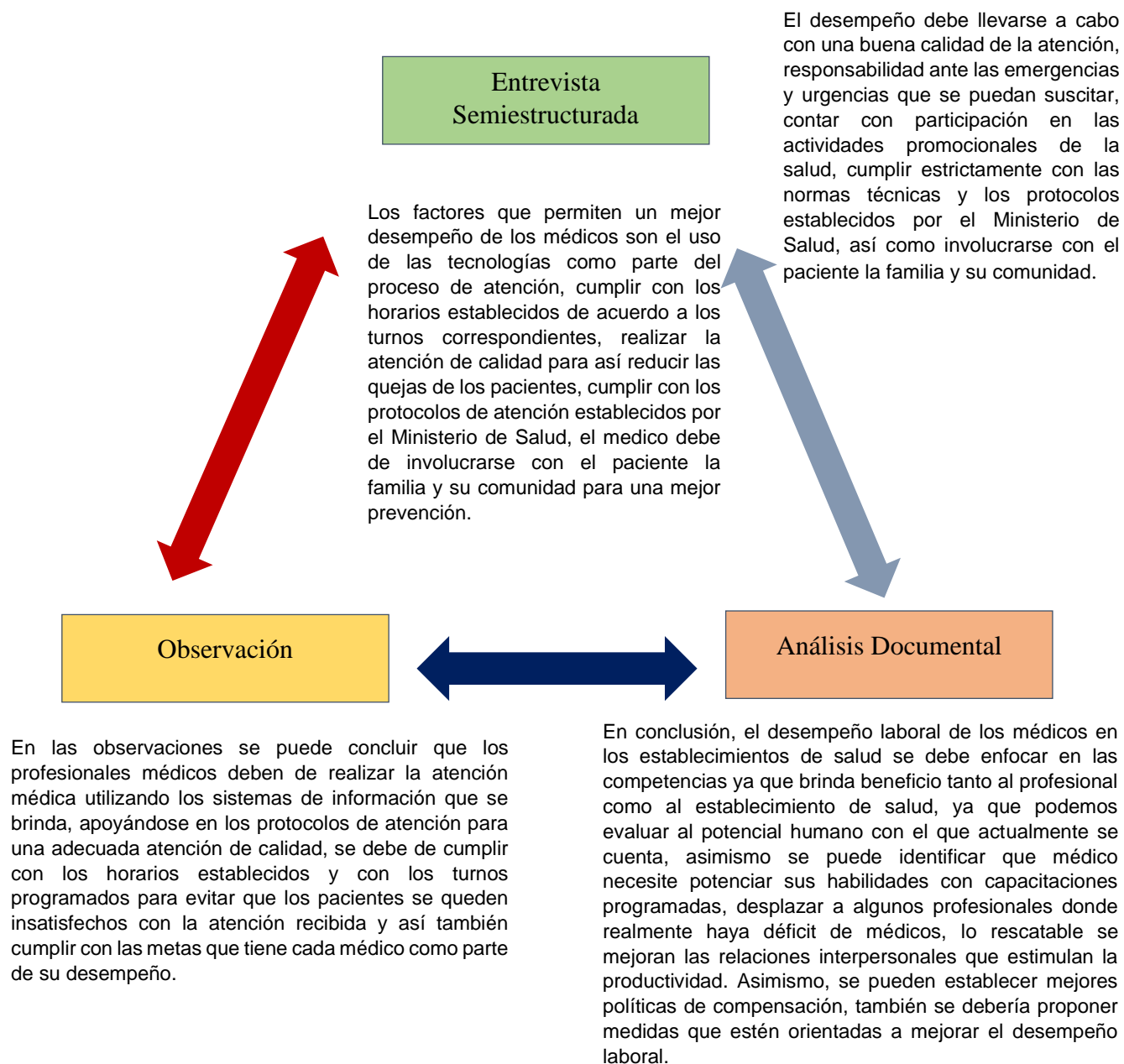


Figura 3. Triangulación de las técnicas utilizadas.

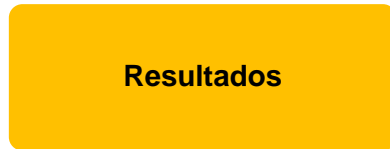
Al triangular las tres técnicas utilizadas se puede concluir que Los factores que permiten un mejor desempeño de los médicos son el uso de las tecnologías como parte del proceso de atención, se tienen las historias clínicas electrónicas, asimismo cumplir con los horarios establecidos de acuerdo a los turnos correspondientes, para ello se deben de realizar la programación de turnos de forma anticipada, realizar la atención de calidad para así reducir las quejas de los pacientes, cumplir con los protocolos de atención establecidos por el Ministerio de Salud, el medico

debe de involucrarse con el paciente la familia y su comunidad para una mejor prevención, el desempeño laboral de los médicos se debe enfocar en las competencias, ya que esto permite evaluar al potencial humano, pudiendo identificar las principales falencias con que se cuenta y así tomare decisiones para la mejora continua.

Los profesionales deben de mejorar su desempeño a través de actividades dirigidas a elevar y desarrollar la calidad de atención con mejores habilidades y aptitudes a través de una adecuada y constante capacitación. En la actualidad existen diferentes falencias en los establecimientos de Salud, así como en el binomio médico – paciente, por ello el punto inicial de todos estos problemas nace en la calidad de atención primaria que se brinda a los pacientes que acuden a los consultorios externos en los establecimientos de salud, en ese sentido un mejor desempeño por parte del profesional médico permitirá la mejora continua y así se podrá incrementar los indicadores de cobertura, de calidad y de servicio.



En base a los antecedentes, marco teórico y resultados, se puede concluir que el desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud esta determinado por factores que contribuyen a la mejora cointinua de la organización por ello es importante que la calidad en la atención, el involucramiento del medico con el paciente, la familia y su comunidad es un factor clave para que la atención sea integral, dichas actividades son medibles de acuerdo a los indicadores de desempeño y de gestión, ya que se cuenta con metas programadas que de alcanzarlas se busca compensar economicamente al profesional por las metas alcanzadas, del mismo modo el médico debe de apoyarse en el uso de las tecnologías ya que esto le permitira simplificar su trabajo reduciendo los tiempos de atención y así contribuir en la mejora de la calidad de la atención.



Según los autores citados en el marco teorico se concluye que para determinar el desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud, es importante aplicar diferentes metodologias para evaluar el desempeño, asimismo es necesario conocer los indicadores que contribuiran al ciclo de mejora continua, realizar una medición periódica, determinar ciclos de adecuación y control, y analizarlos ya que permiten identificar las brechas entre los resultados obtenidos y las metas establecidas. Por otro lado se debe de enfocar en las capacidades y habilidades de los profesionales para el mejor desempeño, implementar politicas de bonos o estímulos por el cumplimiento de metas de acuerdo al logro de los objetivos.

Los factores que determinan el desempeño laboral de los medicos en los establecimientos de salud son la calidad de atención que se brinda en la cosulta medica integral, las habilidades que tiene el profesional para enfrentar una situación aplicando los protocolos de atención establecidos por el ente rector, la motivación, el trabajo en equipo, la capacitación constante que el profesional pueda desarrollar, se deben de cumplir con los horarios establecidos de acuerdo a la prograamción de turnos y se debe de atender la cantidad de pacientes que estipula la norma de salud. El personal médico debe de tener buena disposición en el desempeño de sus actividades con ello logra motivar un mejor grado de satisfacción a los pacientes.

Figura 4. Triangulación de los antecedentes, marco teórico y los resultados

DISCUSIÓN

Para la presente investigación se realizó una comparación de todos los resultados que se obtuvieron, los cuales fueron contrastados con las fuentes de información consultadas, tales como artículos científicos, revistas, trabajos previos, tesis nacionales e internacionales relacionadas con cada uno de los objetivos planteados durante la investigación. Por ello, el objetivo principal de la tesis fue determinar el desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud de la Diris Lima Sur, Barranco, para ello se utilizó tres técnicas de recolección de datos, que fueron, la guía de entrevista semiestructurada, guía de observación y la ficha de análisis documental. Asimismo, el tipo de investigación fue de tipo básica y de diseño de investigación fenomenológico.

Los expertos indican que para determinar el desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud es importante realizar la atención con calidad, utilizando todos los protocolos establecidos por el ente rector, asimismo es necesario que se realice esfuerzos adicionales para lograr un mejor desempeño de los médicos, realizando evaluaciones periódicas con retroalimentación al personal, implementar intervenciones educativas promocionales que ayuden a contribuir en fortalecer los conocimientos y habilidades de los médicos, mejorar la distribución del personal, mejorar la política de incentivos económicos o reconocimientos que motiven a los médicos, Cortez y García (2011).

Dentro de los objetivos específicos esta determinar la base de datos del desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud de la Diris Lima Sur, por lo concluido según los tres expertos entrevistados, es necesario contar con bases de datos tales como el SERVQUAL y el HISMINSa que están normadas por el Ministerio de Salud. Estas bases de datos al ser procesadas permiten obtener diferentes tipos de información tales como, el SERVQUAL esta herramienta proporciona información sobre la expectativa y satisfacción del usuario, con los servicios que son ofrecidos en los establecimientos de salud. Esto al final se convierte en oportunidad para la mejora del servicio que se brinda. Con respecto al HISMINSa al explotar la base de datos es posible recoger información de las atenciones que realiza cada profesional y en un determinado periodo, dicha

producción es importante para el manejo de los indicadores de gestión, ya que permitirá conocer si los médicos están produciendo adecuadamente y de acuerdo a ellos si está logrando alcanzar las coberturas establecidas por el ente rector. Esto se encuentra sustentado por Solís et al. (2016).

Para contar con una base de datos que arroje información veraz y de calidad es preciso indicar que el origen de las fuentes primarias, deben ser realizados de manera oportuna, es decir el profesional debe de brindar una información adecuada para que esta sea procesada de manera oportuna, asimismo los expertos señalan que es importante cuantificar las necesidades de los pacientes, conocer la brecha existentes de recursos humanos (médicos), como parte de la oferta junto con la cartera de servicios que cada establecimiento de salud brinda. Estas afirmaciones se sustentan en lo sostenido por Palacios et al. (2019).

Otro de los objetivos específicos es determinar la calidad de atención de los médicos en los establecimientos de salud de la Diris Lima Sur, sobre esta premisa los especialistas sostienen que la calidad de atención que ofrece el profesional médico debe ser una atención de calidad y oportuna, cumpliendo estrictamente todos los protocolos establecidos por la norma técnica en salud, asimismo se debe de realizar la programación de turnos de forma efectiva y con anticipación para que así se pueda brindar las facilidades al paciente y obtener una cita de manera inmediata sin necesidad de que se tenga que esperar tiempos de forma prolongada. Gonzales (2019), establece que la calidad de la atención radica en el estudio de la ciencia y tecnología médica de forma que se incremente sus beneficios a la salud sin aumentar los riesgos

En la guía de observación se identificó que hay cierta parte del proceso de la atención médica que se realiza de forma manual ya que algunos médicos no utilizan el sistema de historia clínica electrónica, por ello es importante que con esta investigación se pueda determinar que la Oficina de Estadística e Informática se involucre en el proceso y programe capacitaciones a todos los profesionales médicos en el adecuado uso del aplicativo de historia clínicas electrónicas, asimismo se elabore directivas del cumplimiento y obligatoriedad del registro del

acto médico en los sistemas implementados por el Ministerio de Salud. Esto se encuentra sustentado por Cortez y García (2011), donde en su artículo mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud se busca potenciar las capacidades de los médicos a través de las capacitaciones como reconocimiento a su labor.

En el objetivo específico de identificar las tecnologías a utilizar en el desempeño laboral de los médicos de los establecimientos de salud, los especialistas concuerdan que la historia clínica electrónica es el principal componente utilizado por los médicos, sumado a ello el uso de los teléfonos inteligentes que sirven para interactuar con el paciente de forma remota en caso que la situación lo amerite. El uso de los equipos de cómputo para llevar a cabo las actividades de suma importancia ya que va a permitir simplificar las actividades. Según Gratacos (2018), la tecnología en el campo de la salud es exponencial y permite tener un sinnúmero de potencialidades muy elevadas. Se deben de eliminar duplicidades ya que las TIC's permiten simplificar las acciones y los recursos.

En la guía de observación se observó que existen profesionales que atienden en menos de 5 minutos como hay otros que pueden demorar hasta 20 minutos por paciente, ya que este tiempo está estipulado en la norma técnica. También se observó algunos errores en la codificación de los diagnósticos e ilegibilidad en el llenado de los formatos, esto hace de que muchas veces el digitador ingrese un dato erróneo ya que no cuenta con la información exacta. Algunos profesionales atienden dejando intervalos de tiempo vacíos entre cada paciente y esto genera incomodidad, asimismo no cumplen con el horario de atención estipulado y con la cantidad de pacientes que deben de atender de forma diaria, esto repercute en los indicadores de desempeño de cada profesional y del establecimiento. Esto es sustentado por Bayes et al. (2020) en la que se sistematiza la relación que existe entre los cambios de paradigma de los profesionales de la salud con el uso de las tecnologías de la información.

Durante la investigación otro objetivo específico que se identificó fue determinar el monitoreo y evaluación del desempeño laboral de los médicos en los

establecimientos de salud de la Diris Lima Sur, según los especialistas esta es la parte en la que se evalúa al profesional a través de los indicadores de desempeño y de gestión establecidos por el Ministerio de Salud. Es aquí donde se da a conocer las coberturas alcanzadas por los distintos médicos de los establecimientos de salud, y así cada establecimiento tiene una meta programada y en base a dicha meta los médicos pueden obtener bonos económicos por desempeño. Esta premisa se sostiene por Armijos y Núñez (2020), donde menciona que, para la mejora del desempeño de los médicos, así como el uso eficiente de los recursos que utilizan con la adecuación de indicadores de gestión, que permitan lograr alcanzar los objetivos.

En la presente investigación se usaron tres técnicas para la recolección de datos: tales como las entrevistas semi estructuradas, la observación y el análisis documental, se logró realizar el análisis completo a la unidad de estudio, con la finalidad de determinar el desempeño laboral de los médicos. Mediante la entrevista a los tres especialistas externos de la institución con mayor experiencia en la materia, se pudo obtener mayor información sobre como es el desempeño de los médicos en la atención de la consulta externa, y conocer los factores determinantes para un buen desempeño que permiten enfocarse en el control y la evaluación periódica, el cual ha sido contrastado con las teorías y antecedentes consultados.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** Con respecto al objetivo general, se concluye que para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud de la Diris Lima Sur, la atención que se brinda al paciente debe de ser con calidad involucrando así al paciente, familia y la comunidad.
- Segunda:** En relación al primer objetivo específico, se concluye que la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos es el SERVQUAL estas encuestas concluyen en la aceptación o rechazo a la calidad de atención que se brinda, asimismo describe las diferentes características que se necesitan evaluar y analizar para llegar a la satisfacción del usuario, asimismo el HISMINSa permite obtener la producción de los médicos y en base a ello formular los indicadores de desempeño y de gestión.
- Tercera:** En relación al segundo objetivo específico, se concluye que la calidad de atención durante el desempeño laboral de los médicos debe ser adecuada y oportuna cumpliendo estrictamente todos los protocolos de atención y basándose en la norma técnica de atención primaria cumpliendo con el número de atenciones diarias establecidas en dicha norma.
- Cuarta:** En relación al tercer objetivo específico, se concluye que las tecnologías a utilizar durante el desempeño laboral de los médicos son la historia clínica electrónica que permite simplificar el tiempo de atención que se brinda al paciente, los teléfonos inteligentes que nos permiten interactuar con el paciente de manera virtual, y el uso de los equipos de cómputo y una adecuada conectividad.
- Quinta:** En relación al cuarto objetivo específico, se concluye que para determinar el monitoreo y evaluación del desempeño de los médicos se debe llevar a cabo evaluaciones periódicas apoyándose en la medición de los indicadores de desempeño, de calidad de servicio y de coberturas de atención, los cuales deben estar apoyados con los instrumentos de medición tales como densidad poblacional, información histórica y área territorial de cada establecimiento.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al responsable de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, mantener una comunicación constante con los médicos jefes de cada establecimiento, para así asegurar que los médicos brinden una atención de calidad a los pacientes que acuden a los diferentes consultorios externos. Asimismo, se recomienda que se realicen capacitaciones en calidad de atención en el primer nivel.
- Segunda:** Se recomienda al responsable de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, que realice una coordinación más estrecha con el responsable de Calidad del Establecimiento de salud para enfocar las diferentes características que resumen en las conclusiones de las encuestas realizadas en el SERVQUAL, programando reuniones periódicas para dar a conocer los resultados que ayudaran a optimizar la calidad de atención y su desempeño laboral.
- Tercera:** Se recomienda al responsable de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria coordinar con el responsable de las estrategias de salud, respecto a la socialización de las normas técnicas de atención establecidas por el ente rector para los centros de salud. Asimismo, se deben de realizar talleres y capacitaciones para el manejo de las relaciones interpersonales entre profesionales médicos y los usuarios.
- Cuarta:** Se recomienda al responsable de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria que mantenga una comunicación efectiva con el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información para brindar asistencia técnica a los profesionales médicos, para el correcto registro de las atenciones en el sistema de historias clínicas electrónicas.
- Quinta:** Se recomienda al responsable de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria en coordinación con el responsable de las estrategias en salud realicen las evaluaciones periódicas de cada establecimiento de salud a través del plan de actividades para el desarrollo de las metas programadas. Asimismo, se recomienda que se realicen las supervisiones periódicas a los establecimientos de salud para monitorizar el cumplimiento de las actividades programadas por parte de los profesionales.

REFERENCIAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil, Servir. (2020). *Plan de desarrollo de las personas PDP - 2020*. Recuperado de <https://bit.ly/2L967Dh>.*
- Alexander JA y Hearld LR (2012). *Methods and metrics challenges of delivery-system research. Implement Sci*. Recuperado de <https://bit.ly/3pKMYqm>.*
- Alva (2017). ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud? Recuperado de <https://bit.ly/3bbzYWI>.*
- Armijo y Nuñez (2020). *Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. Revista médica de Chile, 148(5), 626-643*. Recuperado de <https://bit.ly/3otSdKI>.*
- Bayes, Pardo, Cáceres y Rodríguez (2020). *Los cambios de paradigmas de la salud pública y las tecnologías de la información y el conocimiento*. Recuperado de <https://bit.ly/3pyDi2i>.*
- Betterteam (2020), *Job descriptions*. Recuperado de: <https://bit.ly/3rVzLgd>.*
- Cancha y Yauri (2019). *Factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de enfermería. Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz, 2019* (Tesis de maestría). Universidad Santiago Antunez de Mayolo, Ancash, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2Xeh8pQ>.*
- Cárdenas, Velasco y Favela (2012). *Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género*, Toluca, México. Recuperado de <https://bit.ly/35LRQn0>.*
- Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*. Recuperado en <https://bit.ly/2ZywO9M>.*
- Ceballos (2013). *Calidad de la historia clínica laboral de ingreso según la normatividad vigente en el centro medico ocupacional del Valle Sede Santiago de Cali*. Recuperado en <https://bit.ly/37OaeOn>.*
- Chavarría, Sandoval, Peláez y Radilla (2009). *Satisfacción laboral del personal medico en el Servicio de Urgencias Adultos en el Hospital General Regional*. Recuperado en <https://bit.ly/3oB0dKo>.*
- Chang (2019). *El uso de aplicaciones aumenta la productividad laboral*. Recuperado de <https://bit.ly/38iyhFk>.*
- Cortez y Garcia (2011). *Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua*. Recuperado de <https://bit.ly/392uNWn>.*
- De la Cruz (2019). *Desempeño profesional del personal de enfermería de Establecimientos de Salud del primer nivel de atención en relación a vacunación, control cred y sesiones demostrativas*. Recuperado en <https://bit.ly/34z1oCl>.*

- De Aguiar (2016). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. Recuperado de <https://bit.ly/399JKGu>.*
- Depool y Amendola (2017). What is asset management - asset management? Recuperado de <https://bit.ly/3pXo3QJ>.*
- Diaz (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. *Revista Universum general de información y documentación*, 28(1), 119-142. Recuperado de <https://bit.ly/2L57x1Z>.*
- Fernandez, Bardales y Concepción (2013). *Problemas éticos en el desempeño profesional del médico colegiado de la Libertad, Perú 2011 – 2012*. Recuperado de <https://bit.ly/35cBjJa>.*
- Flick (2014). *An Introduction to Qualitative Research*. Recuperado de <https://bit.ly/35dFdkT>.*
- Flores, Moran y Rodriguez (2008). *Las redes sociales*. Recuperado de <https://bit.ly/3pJuBIM>.*
- Guerrero y Trujillo (2014). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo*, (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Peru. Recuperado en <https://bit.ly/36bQGRc>.*
- Gratacos (2018). *El impacto de la tecnología en el sector salud*. Recuperado de <https://bit.ly/3aTtpb6>.*
- Greguersen (2018). *Base de datos, ciencias de la computación*. Recuperado de: <https://bit.ly/34Usnlf>.*
- Gonzales (2019). *Calidad de la atención*. Recuperado de <https://bit.ly/3nghoPL>.*
- Hanco (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de EsSalud Cusco – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Cusco. Recuperado de <https://bit.ly/2JKcUmC>.*
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la Investigación*. (7ª ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Recuperado de <https://bit.ly/35fE50m>.*
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias laborales para la mejoran del desempeño de los recursos humanos en salud*. Recuperado de <https://bit.ly/3n0okQG>.*
- Motowidlo, Stephan & Kell, Harrison. (2012). Job Performance. 10.1002/0471264385.wei1203.*
- Navarro y Padilla (2015). *Indicadores estadísticos para la evaluación de protocolos asistenciales en oftalmología*. Recuperado en <https://bit.ly/3muskta>.*
- Nichol, Sundjaja y Nelson (2020), *Medical History*. Recuperado de <https://bit.ly/35bxmEB>.*

- Oyarce (2019). *Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú. Recuperado en <https://bit.ly/37MWBze>.*
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *El personal sanitario es imprescindible para lograr los objetivos de desarrollo del milenio relacionados con la salud*. Recuperado de: <https://bit.ly/2WUikuF>.*
- Palacios, Diaz y Uscanga (2019). *Evaluación de la calidad en el desempeño de la Clínica de Colposcopia del Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología*. México, 2019. Recuperado en <https://bit.ly/3hyU4LN>.*
- Puntriano (2019). *Bonificación por desempeño*. Recuperado en <https://bit.ly/34UUil6>
- Quintana y Tarqui (2020), *Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú*. Recuperado en <https://bit.ly/2KOJZOK>.*
- Ramírez (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado en <https://bit.ly/34yyHVU>.*
- Revoredo y Cavalcanti (2014). Una experiencia de implementación del registro médico electrónico en Perú. *Revista Panamericana de Salud Publica*. 2014. Recuperado de <https://bit.ly/2KVUbW5>.*
- Rodríguez (2020). *Rigor científico, pertinencia y relevancia en los artículos científicos*. Recuperado de <https://bit.ly/2KUjoAb>.*
- Romaní (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. Recuperado de <https://bit.ly/2HvRZCX>.*
- Romero (2015). *La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa*. Recuperado de <https://bit.ly/3bbzeRx>.*
- Rouse (2019). *Database (DB)*. Recuperado de: <https://bit.ly/3aMS0hY>.*
- Salas, Diaz, Hernández y Pérez (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. Recuperado de <https://bit.ly/2L5NoZz>.*
- Shiel (2020). *MedicineNet*, Recuperado de: <https://bit.ly/3rDMq7y>.*
- Solís, Lazo, Sánchez y Castillo (2016), La evaluación del desempeño profesional y las funciones básicas del licenciado en higiene y epidemiología. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*. Recuperado en: <https://bit.ly/3e17jDc>.*
- Soria (2014), *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud - Tingo María 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado en <https://bit.ly/31OC0vS>.*

- Stephan, J., & Harrison, J. (2012), *Job performance*. Recuperado en: <https://bit.ly/34ViFFr>.*
- Ticona (2020). Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales. *Revista De Investigaciones de la Escuela De Posgrado de la UNA, PUNO*, Recuperado en <https://bit.ly/388yv0b>.*
- Twin (2020). Key Performance Indicators (KPIs). Recuperado de <https://bit.ly/3onRNG4>.*
- Zambrano (2015). *El arte de enviar correos electrónicos*. Recuperado de <https://bit.ly/38eWVX3>.*

Anexo 1

Matriz de categorización

Título: Desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur, 2020

Autor: Jack Paul Lázaro Gómez

Problema General	Objetivo General	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?	Determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur	Base de datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacientes ▪ Médicos ▪ Historias clínicas ▪ Gestión de activos 		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos:				
¿Cuál es la base de datos para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?	Determinar la base de datos del desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur.	Calidad de la atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción del usuario ▪ Cumplimiento de los protocolos ▪ Gestión de quejas, reclamos y sugerencias. ▪ Atención médica 	Entrevista	Guía de Entrevista
¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur?	Determinar la calidad de atención durante el desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur.	Uso de tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo corporativo ▪ Redes sociales ▪ Aplicativos 	Observación	Guía de observación
¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?	Identificar las tecnologías a usar durante el desempeño laboral de los médicos de los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de desempeño ▪ Indicadores de calidad de servicio ▪ Indicadores de cobertura de atención 	Análisis documental	Ficha de análisis documental
¿Cómo es el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?	Determinar el monitoreo y evaluación del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud de la Diris Lima Sur.	Monitoreo y evaluación			

Anexo 2:

Guía para la entrevista semi estructurada

1. ¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?
2. ¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?
 - a. ¿Qué significa para usted el paciente en la atención primaria de salud?
 - b. ¿Qué tan importante es el rol del médico en la atención primaria de salud?
 - c. ¿Cómo es la gestión de las historias clínicas en los Establecimientos de salud?
 - d. ¿Cuál es el impacto de la gestión de activos en los Establecimientos de salud?
3. ¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?
 - a. ¿Considera que la satisfacción del usuario tiene relación con el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud? ¿Por qué?
 - b. ¿Qué tan importante es cumplir con los protocolos de atención médica en los Establecimientos de salud?
 - c. ¿Según su experiencia cual es mejor forma de administrar la gestión de quejas, reclamos y sugerencias?
 - d. ¿Qué opinión tiene respecto a la atención médica que se lleva a cabo en los Establecimientos de Salud?
4. ¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la Diris Lima Sur?
 - a. ¿Cuál es el impacto del uso del correo corporativo en los Establecimientos de Salud?
 - b. ¿De qué manera el uso de las redes sociales influye en los pacientes?
 - c. ¿Qué tan importante es el uso aplicativo para la atención primaria en los Establecimientos de Salud?
5. ¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?
 - a. ¿Qué impacto tiene el uso de indicadores de desempeño en el profesional médico de los Establecimientos de salud?
 - b. ¿En qué consisten los indicadores de calidad de servicio?
 - c. ¿En qué consiste los indicadores de cobertura de atención?

Anexo 3:

Matriz de desgravación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – subdirector general
1	¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?	El desempeño laboral dependerá del desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en el establecimiento de salud, como atenciones médicas, urgencias, emergencias y el manejo de los programas promocionales, que se realizan en forma intramural y extramural. Todas las actividades que se llevan a cabo en los establecimientos están estipuladas en las normas técnicas que emite el Ministerio de salud, la cual es el principal documento que todo profesional debe de cumplir para un buen desempeño. Su trabajo será óptimo siempre y cuando el profesional construya la relación paciente – familia y comunidad.
2	¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	La base de datos más adecuada es el SERVQUAL (registros de encuestas realizadas a los usuarios), estas encuestas concluyen en la aceptación o rechazo a la calidad de atención que brinda un profesional médico en los establecimientos de salud del primer nivel de atención. Estas encuestas se realizan en forma trimestral y es de forma aleatoria y en diferentes turnos. Asimismo, a través del HISMINSa se evidencia la producción diaria que se brinda al usuario en el primer nivel de atención.
3	¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?	La calidad de atención del desempeño laboral de los médicos se ve demostrado a través de la satisfacción de las necesidades y exigencias que pueda tener cada paciente, y que estas puedan ser atendidas de forma oportuna, siempre y cuando esté al alcance del manejo profesional ya que los establecimientos de salud son del primer nivel de atención por lo tanto solo se evalúan diagnósticos de capa simple. En caso de que el paciente necesita una atención de mayor complejidad este es referido a un hospital cumpliendo todos los protocolos establecidos.
4	¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	En la actualidad las tecnologías son muy necesarias en el desempeño laboral del profesional médico, ya que con el uso de la misma se pueden simplificar las diferentes actividades, por ejemplo, con el uso de la historia clínica electrónica podemos reducir los procesos manuales en la consulta médica, tiempo que se puede aprovechar en obtener mayor información clínica del paciente. La tecnología facilita el trabajo del profesional enormemente. Es importante mencionar que los médicos se apoyan con el uso de equipos biomédicos, equipos de laboratorio automatizados, medicamentos e insumos y los propios sistemas de atención en las diferentes áreas con la ayuda de los equipos informáticos.
5	¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	El monitoreo y la evaluación se lleva a cabo a través del reporte mensual de producción que la Oficina de estadística e informática de los establecimientos de salud proporcionan a cada médico jefe, esta producción es por cada médico que realiza consulta externa. En cada reporte se evidencian los resultados de la atención diaria según los registros del formato HIS, y estos a su vez se ven reflejados en los indicadores de desempeño, que son evaluados de forma semestral y al final de cada año.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Director de Monitoreo y Gestión Sanitaria
1	¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?	El desempeño laboral del médico se realiza a través de las atenciones de forma diaria. Todo profesional tiene 4 horas asistenciales y 2 horas administrativas en un turno diario que tiene de cumplir de forma obligatoria. El buen desempeño del médico debe de reflejarse en la calidad de atención del paciente, así como en su plena satisfacción. Cuanto mejor sea la atención que el profesional realiza el paciente se fideliza con dicho profesional, pero si el paciente sufre alguna disconformidad esta se vuelve reacio a volver a atenderse con el mismo profesional o de lo contrario ya no acude al establecimiento de salud.
2	¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	La base de datos que se utiliza para determinar el desempeño del médico es el SERQUAL el cual nos permite analizar la problemática que pueda existir en cada uno de los Establecimientos del primer nivel de atención en cuanto a la atención brindada por el médico. A través de este sistema se mide el porcentaje de satisfacción de la calidad de atención del profesional médico. Asimismo se tiene la base de datos HISMINSA que contiene la información de la producción de los profesionales (atendidos y atenciones), esta herramienta nos ayuda a generar los indicadores de desempeño e indicadores de gestión, se puede medir las coberturas de atención.
3	¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?	La calidad se basa en la satisfacción del usuario, que se refleja en la terminación de la consulta, cuando el paciente queda satisfecho de su atención realizada. Asimismo, existen establecimientos donde solo hay un médico y la cantidad de pacientes que tiene que atender es amplia, esto hace de que el profesional en algunas ocasiones no pueda realizar una evaluación adecuada ya que al mismo tiempo tiene que realizar otras actividades como la atención de urgencias etc. pero lo importante es que se cumpla con la atención de forma oportuna.
4	¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	El uso de las tecnologías es de mucha ayuda en la prestación de la atención en los establecimientos de salud. Mas aun el medico reduce considerablemente el tiempo de atención al utilizar la historia clínica electrónica, ya que en el proceso manual existe una diversidad de formatos que se tienen que registrar y esto ocasiona mayor tiempo en la atención. Contar con equipos informáticos de última tecnología ayudan a simplificar los procesos de atención mejorando así el buen desempeño del profesional. El avance tecnológico ayuda a mejorar la salud de la población, por lo tanto ayuda a prevenir las diferentes patologías siempre y cuando se detecten oportunamente sin dejar de mencionar que se debe contar con buenos equipos informáticos.
5	¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	En el primer nivel de atención el monitoreo y la evaluación de las actividades de los médicos se evalúa a través de indicadores de desempeño que ya se encuentran establecidos por el Ministerio de Salud. El médico jefe de cada establecimiento se reúne con todos los profesionales para medir el progreso de las coberturas de atención ya que se trabaja en base a metas programadas y la finalidad de cada EESS es que se cumplan con las metas ya que esto es un indicativo que la población no esta dejando de ser atendida.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Coordinador de estrategias en salud
1	¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?	El desempeño de los médicos en la atención primaria debe ser integral, ya que los pacientes que acuden a los EESS presentan diferentes patologías, es allí donde el profesional tiene que brindar toda la cartera de servicios al paciente para que mediante las interconsultas este pueda atenderse. Esto va a permitir incrementar las coberturas en las diferentes estrategias de salud y esto mejorara los indicadores de desempeño. Muchos profesionales solo se limitan a realizar la consulta externa y no brindan mayor información al paciente, perdiendo así oportunidad en la atención.
2	¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	La base de datos es el SERVQUAL el cual es una herramienta segura, veraz que nos permite identificar las necesidades de los pacientes, así como la percepción de cada uno de ellos en cuanto a la calidad de atención y desempeño del profesional médico. Esta brecha nos ayuda a saber cuánto nos faltaría llegar a la excelencia en cuanto al desempeño del profesional médico en la atención primaria. Asimismo, nos permite conocer las características del problema como por ejemplo la comunicación asertiva entre el médico y el usuario, la empatía, la eficiencia y eficacia de la atención.
3	¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?	La calidad de la atención es de regular a optimo, se puede decir que es variable. Existen EESS donde los médicos jefes están más comprometidos con el EESS, por lo tanto, todo su equipo también sigue la misma línea. En cambio, existen EESS donde el médico jefe no está comprometido con la gestión, los médicos cumplen su horario y se retiran y muchas veces limitan la atención antes del turno establecido. Cada profesional tiene un tiempo estimado de atención y una cantidad de pacientes por atender por cada turno. Muchos de ellos principalmente los médicos de avanzada edad limitan la atención no respetando la cantidad de cupos establecidos por normativa, esto genera malestar en los pacientes ya que muchos de ellos hacen colas desde tempranas horas y los cupos se agotan rápidamente ya que ellos no quieren atender de forma regular.
4	¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	Los profesionales médicos deben de estar a la vanguardia en el uso de las tecnologías durante su desempeño laboral, muchos de ellos utilizan sus teléfonos inteligentes, así como también las redes sociales que juegan un papel importante en la difusión de la prevención de enfermedades, y dando a conocer las actividades de promoción en la salud, también es importante mencionar el uso de la telemedicina que permite interactuar al médico con el paciente apoyándose de equipos biomédicos que permiten conocer los resultados en línea de un determinado procedimiento. Hoy en día con una pandemia mundial la población se ve afectada en la atención, es por ello que la mayoría de profesionales utilizan la tecnología para poder desarrollar su trabajo, utilizando laptops o equipos de cómputo, registrando todas las actividades en el sistema de historias clínicas electrónicas.

6	¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	Contamos con instrumentos que permiten evaluar la calidad de atención médica, estos instrumentos son los indicadores de desempeño, todos los profesionales médicos son evaluados 2 veces al año. De acuerdo a las coberturas que estos puedan alcanzar el Ministerio de salud hace entrega de una compensación económica al final del año, es por ello que esta retribución motiva a los médicos a que puedan atender mayor cantidad de pacientes y así incrementar las coberturas para el logro de los indicadores.
---	---	--

Anexo 4:

Matriz de codificación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – subdirector general	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?	El desempeño laboral dependerá del desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en el establecimiento de salud, como atenciones médicas, urgencias , emergencias y el manejo de los programas promocionales , que se realizan en forma intramural y extramural. Todas las actividades que se llevan a cabo en los establecimientos están estipuladas en las normas técnicas que emite el Ministerio de salud, la cual es el principal documento que todo profesional debe de cumplir para un buen desempeño. Su trabajo será óptimo siempre y cuando el profesional construya la relación paciente – familia y comunidad .	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la atención. • Responsabilidad ante las urgencias y emergencias. • Participación en los programas promocionales. • Cumplimiento de las normas técnicas del Ministerio de Salud. • Involucramiento del médico con el paciente, la familia y la comunidad.
2	¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	La base de datos más adecuada es el SERVQUAL (registros de encuestas realizadas a los usuarios), estas encuestas concluyen en la aceptación o rechazo a la calidad de atención que brinda un profesional médico en los establecimientos de salud del primer nivel de atención. Estas encuestas se realizan en forma trimestral y es de forma aleatoria y en diferentes turnos . Asimismo, a través del HISMINS se evidencia la producción diaria que se brinda al usuario en el primer nivel de atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar el SERVQUAL para el registro de encuestas en los establecimientos de salud. • Involucramiento del responsable de calidad en el análisis de las encuestas. • Realizar una adecuada atención de calidad. • Encuestar a pacientes de forma aleatoria. • Utilizar el sistema HISMINS para el registro de las actividades.
3	¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?	La calidad de atención del desempeño laboral de los médicos se ve demostrado a través de la satisfacción de las necesidades y exigencias que pueda tener cada paciente, y que estas puedan ser atendidas de forma oportuna , siempre y cuando esté al alcance del manejo profesional ya que los establecimientos de salud son del primer nivel de atención por lo tanto solo se evalúan diagnósticos de capa simple . En caso de que el paciente necesite una atención de mayor complejidad este es referido a un hospital cumpliendo todos los protocolos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades y exigencias del paciente. • Realizar la atención de forma oportuna. • Dotar de profesionales los EESS del primer nivel de atención. • Realizar atenciones de capa simple. • Referir a EESS de mayor complejidad. • Cumplir con los protocolos de atención.
4	¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	En la actualidad las tecnologías son muy necesarias en el desempeño laboral del profesional médico, ya que con el uso de la misma se pueden simplificar las diferentes actividades , por ejemplo, con el uso de la historia clínica electrónica podemos reducir los procesos manuales en la consulta médica, tiempo que se puede aprovechar en obtener mayor información clínica del paciente . La tecnología facilita el trabajo del profesional enormemente. Es importante mencionar que los médicos se apoyan con el uso de equipos biomédicos , equipos de laboratorio automatizados , medicamentos e insumos y los propios sistemas de atención en las diferentes áreas con la ayuda de los equipos informáticos .	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la tecnología en la atención de consulta externa. • Ser eficiente simplificando diversas actividades. • Uso de la historia clínica electrónica • Generar el registro clínico de cada paciente. • Apoyarse con el uso de equipos biomédicos y de laboratorio para la atención.
5	¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	El monitoreo y la evaluación se lleva a cabo a través del reporte mensual de producción que la Oficina de estadística e informática de los establecimientos de salud proporcionan a cada médico jefe , esta producción es por cada médico que realiza la consulta externa . En cada reporte se evidencian los resultados de la atención diaria según los registros del formato HIS , y estos a su vez se ven reflejados en los indicadores de desempeño , que son evaluados de forma semestral y al final de cada año.	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con reportes de producción. • Compromiso del médico jefe con el EE.SS. • Realizar la consulta externa. • Generación de reportes • Uso del formato HIS en la atención. • Evaluación de los indicadores de desempeño.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Director de Monitoreo y gestión sanitaria	Entrevista 2 Codificada
1	¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?	El desempeño laboral del médico se realiza a través de las atenciones de forma diaria. Todo profesional tiene 4 horas asistenciales y 2 horas administrativas en un turno diario que tiene de cumplir de forma obligatoria. El buen desempeño del médico debe de reflejarse en la calidad de atención del paciente, así como en su plena satisfacción. Cuanto mejor sea la atención que el profesional realiza el paciente se fidelize con dicho profesional, pero si el paciente sufre alguna disconformidad esta se vuelve reacio a volver a atenderse con el mismo profesional o de lo contrario ya no acude al establecimiento de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la atención. • Cumplimiento de las horas asistenciales programadas. • Cumplimiento de las horas administrativas programadas. • Generar confianza con el paciente para fidelizarlo con el EE.SS. • Evitar la disconformidad del paciente.
2	¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	La base de datos que se utiliza para determinar el desempeño del médico es el SERVQUAL el cual nos permite analizar la problemática que pueda existir en cada uno de los Establecimientos del primer nivel de atención en cuanto a la atención brindada por el médico. A través de este sistema se mide el porcentaje de satisfacción de la calidad de atención del profesional médico. Asimismo, se tiene la base de datos HISMINSA que contiene la información de la producción de los profesionales (atendidos y atenciones), esta herramienta nos ayuda a generar los indicadores de desempeño e indicadores de gestión, se puede medir las coberturas de atención .	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de la base de datos SERVQUAL en los establecimientos de salud. • Brindar una atención adecuada por el médico • Uso del sistema HISMINSA • Determinar el porcentaje de satisfacción de acuerdo a las encuestas. • Uso de indicadores de desempeño para la evaluación de metas • Incrementar las coberturas de atención.
3	¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?	La calidad se basa en la satisfacción del usuario, que se refleja en la culminación de la consulta , cuando el paciente queda satisfecho de su atención realizada. Asimismo, existen establecimientos donde solo hay un médico y la cantidad de pacientes que tiene que atender es amplia, esto hace de que el profesional en algunas ocasiones no pueda realizar una evaluación adecuada ya que al mismo tiempo tiene que realizar otras actividades como la atención de urgencias etc. pero lo importante es que se cumpla con la atención de forma oportuna .	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de la consulta externa. • Calidad de la atención. • Realizar una evaluación adecuada al paciente. • Responsabilidad ante la atención de urgencias. • Realizar la atención de forma oportuna.
4	¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	El uso de las tecnologías es de mucha ayuda en la prestación de la atención en los establecimientos de salud. Mas aun el medico reduce considerablemente el tiempo de atención al utilizar la historia clínica electrónica , ya que en el proceso manual existe una diversidad de formatos que se tienen que registrar y esto ocasiona mayor tiempo en la atención. Contar con equipos informáticos de última tecnología ayudan a simplificar los procesos de atención mejorando así el buen desempeño del profesional. El avance tecnológico ayuda a mejorar la salud de la población, por lo tanto, ayuda a prevenir las diferentes patologías siempre y cuando se detecten oportunamente sin dejar de mencionar que se debe contar con buenos equipos informáticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la tecnología en la atención de consulta externa. • Respetar el tiempo de atención establecido. • Uso de la historia clínica electrónica. • Apoyo en el uso de equipos informáticos para la atención. • Simplificar los procesos de atención con el uso de las tecnologías.
5	¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	En el primer nivel de atención el monitoreo y la evaluación de las actividades de los médicos se evalúa a través de indicadores de desempeño que ya se encuentran establecidos por el Ministerio de Salud. El médico jefe de cada establecimiento se reúne con todos los profesionales para medir el progreso de las coberturas de atención ya que se trabaja en base a metas programadas y la finalidad de cada EESS es que se cumplan con las metas ya que esto es un indicativo que la población no está dejando de ser atendida.	<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de profesionales los EESS del primer nivel de atención. • Evaluación de los indicadores de desempeño. • Compromiso del Médico jefe dirige con el EESS. • Lograr incrementar las coberturas de atención. • Elaborar las metas a programarse en el año.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Coordinador de estrategias en salud	Entrevista 3 Codificada
1	¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?	El desempeño de los médicos en la atención primaria debe ser integral , ya que los pacientes que acuden a los EESS presentan diferentes patologías, es allí donde el profesional tiene que brindar toda la cartera de servicios al paciente para que mediante las interconsultas este pueda atenderse. Esto va a permitir incrementar las coberturas en las diferentes estrategias de salud y esto mejorara los indicadores de desempeño . Muchos profesionales solo se limitan a realizar la consulta externa y no brindan mayor información al paciente, perdiendo así oportunidad en la atención .	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la atención primaria en el EE.SS. • Realizar la evaluación integral al paciente. • Promocionar la cartera de servicios que brinda el EESS. • Realizar la interconsulta oportuna. • Realizar la evaluación de los indicadores de desempeño. • Brindar oportunidad en la atención.
2	¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	La base de datos es el SERVQUAL el cual es una herramienta segura, veraz que nos permite identificar las necesidades de los pacientes , así como la percepción de cada uno de ellos en cuanto a la calidad de atención y desempeño del profesional médico. Esta brecha nos ayuda a saber cuánto nos faltaría llegar a la excelencia en cuanto al desempeño del profesional médico en la atención primaria. Asimismo, nos permite conocer las características del problema como por ejemplo la comunicación asertiva entre el médico y el usuario, la empatía, la eficiencia y eficacia de la atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con la base de datos SERVQUAL. • Cuantificar las necesidades de los pacientes. • Brindar una calidad de atención en el establecimiento de salud. • Conocer la brecha existente de acuerdo a las encuestas. • Dar a conocer las características de los problemas identificados.
3	¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?	Existen EESS donde los médicos jefes están más comprometidos con el EESS, por lo tanto, todo su equipo también sigue la misma línea. En cambio, existen EESS donde el médico jefe no está comprometido con la gestión, los médicos cumplen su horario y se retiran y muchas veces limitan la atención antes del turno establecido. Cada profesional tiene un tiempo estimado de atención y una cantidad de pacientes por atender por cada turno. Muchos de ellos principalmente los médicos de avanzada edad limitan la atención no respetando la cantidad de cupos establecidos por normativa , esto genera malestar en los pacientes ya que muchos de ellos hacen colas desde tempranas horas y los cupos se agotan rápidamente ya que ellos no quieren atender de forma regular.	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del Medico jefe con el EE.SS. • Responsabilidad en la prestación al paciente, evitar limitar la atención. • Respetar el tiempo estimado de atención. • Cumplir con pacientes citados establecidos por la normativa.
4	¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	Los profesionales médicos deben de estar a la vanguardia en el uso de las tecnologías durante su desempeño laboral, muchos de ellos utilizan sus teléfonos inteligentes , así como también las redes sociales que juegan un papel importante en la difusión de la prevención de enfermedades, y dando a conocer las actividades de promoción en la salud, también es importante mencionar el uso de la telemedicina que permite interactuar al médico con el paciente apoyándose de equipos biomédicos que permiten conocer los resultados en línea de un determinado procedimiento. Hoy en día con una pandemia mundial la población se ve afectada en la atención, es por ello que la mayoría de profesionales utilizan la tecnología para poder desarrollar su trabajo, utilizando laptops o equipos de cómputo , registrando todas las actividades en el sistema de historias clínicas electrónicas .	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la tecnología en la atención de consulta externa. • Uso de teléfonos inteligentes para la atención virtual. • Uso de las redes sociales para la difusión de los programas preventivo promocionales. • Uso de la telemedicina en la atención especializada. • Apoyo de equipos biomédicos en la atención primaria. • Contar con equipos de cómputo para la atención. • Uso de las historias clínicas electrónicas.
5	¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	Contamos con instrumentos que permiten evaluar la calidad de atención médica , estos instrumentos son los indicadores de desempeño , todos los profesionales médicos son evaluados 2 veces al año. De acuerdo a las coberturas que estos puedan alcanzar el Ministerio de salud hace entrega de una compensación económica al final del año, es por ello que esta retribución motiva a los médicos a que puedan atender mayor cantidad de pacientes y así incrementar las coberturas para el logro de los indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de los instrumentos de evaluación. • Brindar atención de calidad al paciente. • Evaluación de los indicadores de desempeño. • Incrementar las coberturas de atención. • Cumplir con las metas programadas para la obtención de la compensación económica.

Anexo 5:

Matriz de entrevistados y conclusiones

N°	Pregunta	E ₁ – Subdirector	E ₂ – Director de Monitoreo y gestión sanitaria	E ₃ – Coordinador de estrategias en salud	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Cuál debe ser el desempeño laboral de los médicos en la atención primaria en los Establecimientos de Salud?	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de la atención. Responsabilidad ante las urgencias y emergencias. Participación en los programas promocionales. Cumplimiento de las normas técnicas del Ministerio de Salud. Involucramiento del médico con el paciente, la familia y la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de la atención. Cumplimiento de las horas asistenciales programadas. Cumplimiento de las horas administrativas programadas. Generar confianza con el paciente para fidelizarlo con el EE.SS. Evitar la disconformidad del paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la atención primaria en el EE.SS. Realizar la evaluación integral al paciente. Promocionar la cartera de servicios que brinda el EESS. Realizar la interconsulta oportuna. Realizar la evaluación de los indicadores de desempeño. Brindar oportunidad en la atención. 	2 especialistas coincidieron que la calidad de la atención es importante para el desempeño laboral de los médicos.	El especialista E1 enfatizó el involucramiento del médico con el paciente, la familia y la comunidad. Asimismo, el especialista E2 resalto el cumplimiento de las horas asistenciales y administrativas. El especialista E3 remarco que el profesional debe cumplir con realizar la atención primaria en el EE. SS	El desempeño laboral de los médicos en la atención primaria debe de ser con calidad en la atención involucrando al paciente, familia y la comunidad. Asimismo, el profesional debe de cumplir con las horas asistenciales y administrativas programadas para lograr cumplir con las coberturas de atención.
2	¿Cuál es la base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar el SERVQUAL para el registro de encuestas en los establecimientos de salud. Involucramiento del responsable de calidad en el análisis de las encuestas. Realizar una adecuada atención de calidad. Encuestar a pacientes de forma aleatoria. Utilizar el sistema HISMINSa para el registro de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de la base de datos SERVQUAL en los establecimientos de salud. Brindar una atención adecuada por el médico Uso del sistema HISMINSa Determinar el porcentaje de satisfacción de acuerdo a las encuestas. Uso de indicadores de desempeño para la evaluación de metas Incrementar las coberturas de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con la base de datos SERVQUAL. Cuantificar las necesidades de los pacientes. Brindar una calidad de atención en el establecimiento de salud. Conocer la brecha existente de acuerdo a las encuestas. Dar a conocer las características de los problemas identificados. 	Los tres especialistas coincidieron que la base de datos adecuada es el SERVQUAL, asimismo 2 especialistas coincidieron en que el responsable de calidad debe de estar involucrado en el análisis de las encuestas.	El especialista E1 manifestó es importante encuestar a los pacientes de forma aleatoria, mientras que el especialista E3 manifestó que mediante las encuestas se puede determinar el porcentaje de satisfacción de los usuarios.	Se concluye que el SERVQUAL y el HISMINSa son las base de datos que se utilizan para determinar el desempeño laboral de los médicos, asimismo las encuestas nos dan a conocer las diferentes características de los pacientes que acuden a los EESS.

3	<p>¿Cuál es la calidad de atención del desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de salud?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades y exigencias del paciente. Realizar la atención de forma oportuna. Dotar de profesionales los EESS del primer nivel de atención. Realizar atenciones de capa simple. Referir a EESS de mayor complejidad. Cumplir con los protocolos de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Programación de la consulta externa. Calidad de la atención. Realizar una evaluación adecuada al paciente. Responsabilidad ante la atención de urgencias. Realizar la atención de forma oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del Medico jefe con el EE.SS. Responsabilidad en la prestación al paciente, evitar limitar la atención. Respetar el tiempo estimado de atención. Cumplir con pacientes citados establecidos por la normativa. 	<p>Los 3 especialistas coincidieron que se debe de realizar una atención adecuada y oportuna al paciente. Asimismo 2 especialistas coinciden que se deben de cumplir los protocolos de atención de acuerdo a la normativa.</p>	<p>El especialista E3 mencionó que el médico debe de ser responsable en evitar que se limite la atención a los pacientes.</p>	<p>La calidad de atención del desempeño laboral de los médicos se da con una atención adecuada y oportuna cumpliendo estrictamente todos los protocolos de atención. Asimismo, los profesionales no deberían limitar la atención a los pacientes.</p>
4	<p>¿Qué tecnologías se usan durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar la tecnología en la atención de consulta externa. Ser eficiente simplificando diversas actividades. Uso de la historia clínica electrónica Generar el registro clínico de cada paciente. Apoyarse con el uso de equipos biomédicos y de laboratorio para la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar la tecnología en la atención de consulta externa. Respetar el tiempo de atención establecido. Uso de la historia clínica electrónica. Apoyo en el uso de equipos informáticos para la atención. Simplificar los procesos de atención con el uso de las tecnologías. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar la tecnología en la atención de consulta externa. Uso de teléfonos inteligentes para la atención virtual. Uso de las redes sociales para la difusión de los programas preventivo promocionales. Uso de la telemedicina en la atención especializada. Apoyo de equipos biomédicos en la atención primaria. Contar con equipos de cómputo para la atención. Uso de las historias clínicas electrónicas. 	<p>Los 3 participantes coinciden en que el uso de las tecnologías con mayor énfasis en la historia clínica electrónica es el componente principal más utilizado en el desempeño del profesional. Asimismo, se debe de apoyar en el uso de los equipos informáticos.</p>	<p>El participante E1 remarco que el profesional debe de apoyarse en el uso de equipos biomédicos y de laboratorio para la atención. El especialista E3 indicó que el uso de los teléfonos inteligentes, así como el uso de las redes sociales son los componentes que ayuda a mejorar el desempeño de los profesionales.</p>	<p>Los componentes mas utilizados en el desempeño laboral de los médicos son la historia clínica electrónica, los teléfonos inteligentes, el uso de las redes sociales y el uso de los equipos de cómputo.</p>
5	<p>¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y evaluación durante el desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contar con reportes de producción. Compromiso del médico jefe con el EE.SS. Realizar la consulta externa. Generación de reportes Uso del formato HIS en la atención. Evaluación de los indicadores de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> Dotar de profesionales los EESS del primer nivel de atención. Evaluación de los indicadores de desempeño. Compromiso del Médico jefe dirige con el EESS. Lograr incrementar las coberturas de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de los instrumentos de evaluación. Brindar atención de calidad al paciente. Evaluación de los indicadores de desempeño. Incrementar las coberturas de atención. 	<p>Los 3 especialistas coinciden en que mediante la evaluación de los indicadores de desempeño de forma periódica es como se puede medir el desempeño de cada profesional.</p>	<p>El participante E3 mencionó que se deben de utilizar los instrumentos de evaluación para medir el desempeño de los médicos. Asimismo, el especialista E2 remarco que se</p>	<p>El monitoreo y la evaluación del desempeño laboral de los médicos se lleva a cabo a través de la medición de los indicadores de desempeño apoyados con</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar las metas a programarse en el año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las metas programadas para la obtención de la compensación económica. 		<p>deben de cumplir con las metas programadas.</p>	<p>instrumentos de medición. Asimismo, el cumplimiento de las metas programadas es un buen indicador que el profesional está realizando un trabajo efectivo.</p>
--	--	--	---	---	--	--	--

Conclusión de las entrevistas semiestructuradas:

En conclusión, para determinar el desempeño laboral de los médicos se debe considerar que la atención que se brinda al usuario debe de ser con calidad involucrando así al paciente, familia y la comunidad. el profesional médico debe de cumplir con responsabilidad con las horas asistenciales y administrativas programadas para poder alcanzar las coberturas de atención. Se debe utilizar el sistema SERVQUAL como herramienta de base de datos, ya que este brindara información de la aceptación o rechazo a la calidad de atención que brinda el profesional médico en los establecimientos de salud del primen nivel de atención, asimismo describe las diferentes características que se necesitan evaluar y analizar y así llegar a la satisfacción del usuario. La calidad de atención durante el desempeño laboral de los médicos debe ser adecuada y oportuna cumpliendo estrictamente todos los protocolos de atención y basándose en la norma técnica de la atención primaria en salud, cumpliendo con el número de atenciones diarias establecidas en dicha norma y así el usuario pueda salir satisfecho de la atención médica. Apoyándose en el uso de las tecnologías como son la historia clínica electrónica que permite simplificar el tiempo de atención que se brinda al paciente, los teléfonos inteligentes que nos permiten interactuar con el paciente de manera virtual, y el uso de los equipos de cómputo con una adecuada conectividad.

Anexo 6:

Guía de Observación

Empresa :	Diris Lima Sur
Ubicación :	Barranco
Área :	Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria
Observador :	Jack Paul Lázaro Gómez
<p>Redacción de lo observado sobre los tres especialistas que laboran dentro de la unidad de estudio, donde P1: Médico Jefe, P2: Responsable de Calidad y P3: Asistente de gestión.</p> <p>P1: Luego que el paciente obtiene su turno de atención, este ingresa al consultorio para recibir la atención médica de acuerdo a los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, luego el medico en algunos casos registra la atención en la historia clínica electrónica (aplicativo informático), previamente han sido capacitados en el uso y manejo de dicho aplicativo, otros profesionales registran la historia clínica de manera manual, llenando múltiples formatos y muchos de ellos con datos repetitivos, esto a veces causa incomodidad al paciente que está esperando su turno en la sala de espera, luego se observa que el médico debe de registrar solo los diagnósticos en la hoja de atención diaria, lo ideal es que se registre el mismo día y este sea entregado al digitador del establecimiento al final de la atención, pero muchos de ellos acumulan los formatos de atención durante varios días impidiendo que se cuente con información actualizada de las coberturas de atención, generando retraso en la entrega de información por parte del personal del área de estadística, El medico jefe monitorea 1 a 2 veces a la semana que los profesionales estén atendiendo de forma oportuna, así como también resuelve las constantes quejas de los pacientes sobre un determinado profesional médico.</p> <p>P2: Se observó que existen profesionales que atienden en menos de 5 minutos como hay otros que pueden demorar hasta 20 minutos por paciente, ya que este tiempo está estipulado en la norma técnica. También se observó algunos errores en la codificación de los diagnósticos e ilegibilidad en el llenado de los formatos, esto hace de que muchas veces el digitador ingrese un dato erróneo ya que no cuenta con la información exacta. Algunos profesionales atienden dejando intervalos de tiempo vacíos entre cada paciente y esto genera incomodidad, asimismo no cumplen con el horario de atención estipulado</p>	

y con la cantidad de pacientes que deben de atender de forma diaria, esto repercute en los indicadores de desempeño de cada profesional y del establecimiento.

P3: Se observó que los médicos llegan al establecimiento marcan su entrada, pero no inician la atención en la hora indicada, por lo que los pacientes comienzan a reclamar a la anfitriona o tocan la puerta del consultorio del profesional para apurar la atención médica, asimismo algunos profesionales demoran la atención ya que no registran la historia clínica en el aplicativo informático sino que realizan la atención de forma manual, ya que no están familiarizados con el uso de los equipos de cómputo. Muchos pacientes salen descontentos de la atención ya que el profesional no fue muy amable con el paciente o fue muy rápida la atención, estas quejas afectan el prestigio del establecimiento de salud generando que el libro de quejas y reclamaciones sea solicitado constantemente.

Anexo 7:

Ficha de Análisis documental

Institución :	Diris Lima Sur
Ubicación :	Barranco
Área :	Dirección de Monitoreo y Gestión sanitaria.
Observador :	Jack Paul Lázaro Gómez
<p>Los establecimientos de salud de la Diris Lima Sur debieron completar un avance del 75% del cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos por el Ministerio de Salud, al cumplir con dicho indicador el Ministerio brindaría un bono económico a todos los médicos por el alcance de las coberturas, para ello se deben de cumplir con 12 indicadores de gestión, y esto deriva de todas las atenciones que los médicos realizan de forma diaria y estas deben de ser registradas de forma oportuna, pero algunos médicos no están comprometidos con la institución, además la gran cantidad de quejas y reclamos que existen resta puntaje en el promedio de la evaluación, muchas veces el médico jefe, el médico no coordinan o no se reúnan para evaluar los puntos débiles.</p> <p>En base a los analizado, determinar el desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud con enfoque en las competencias brinda beneficio tanto al medico como al establecimiento de salud, ya que podemos evaluar al potencial humano con el que actualmente se cuenta, asimismo se puede identificar que médico necesite potenciar sus habilidades con capacitaciones programadas, y asimismo desplazar a algunos profesionales donde realmente haya déficit de médicos, y lo más importante se mejoran las relaciones interpersonales que estimulan la productividad y las diferentes oportunidades. Con todo ello se mejoraría el desempeño laboral, se podrían establecer mejores políticas de compensación, el área de estadística debería relacionarse mas con el médico para que este realice un buen registro de los diagnósticos clínicos, mejorar la imprecisión en la información, asimismo se debería proponer medidas o disposiciones que estén orientadas a mejorar el desempeño laboral.</p>	