



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la
calidad de atención en consulta externa, hospital Tito Villar
Cabezas, Bambamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Burga Huamán, Jammes Jhonatan (ORCID: 0000-0002-5898-1118)

ASESOR:

Dr. Fernández Cueva, Amado (ORCID: 0000-0002-5307-3583)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Saúl y Dora por su apoyo incondicional, a mi familia por ser el motor de todos mis logros, a Cecilia mi esposa y complemento de mi vida, a mis adorables hijas Daniela y Alejandra y a mi hijo Rafael que son el estímulo de mis logros.

Jammes

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la salud y poder lograr mis sueños, a los docentes de la maestría por brindarnos y motivarnos a ser buenos profesionales y apoyar al gran desarrollo de nuestro país, al Mg Juan Carlos Gayoso Saldaña, Edith Eugenio Vásquez y Carla Salas Chávez por brindarnos los conocimientos necesarios para poder culminar con éxito nuestra tesis y al Dr. Amado Fernández Cueva, asesor del presente trabajo de investigación.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. PROPUESTA	34
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Resultados generales de la calidad de atención en consulta externa del Hospital Tito Villar Cabezas	19
Tabla 2.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión de Fiabilidad	20
Tabla 3.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Capacidad de respuesta	21
Tabla 4.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Seguridad	22
Tabla 5.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Empatía	23
Tabla 6.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Aspectos tangibles	24
Tabla 7.	Matriz de mejora de cada ítem evaluado en los usuarios	25

Índice de figuras

Figura 1.	Resultados generales de la calidad de atención en consulta externa del Hospital Tito Villar Cabezas	19
Figura 2.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión de Fiabilidad	20
Figura 3.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Capacidad de respuesta	21
Figura 4.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Seguridad	22
Figura 5.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Empatía	23
Figura 6.	Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Aspectos tangibles	24
Figura 7.	Matriz de mejora de cada ítem evaluado en los usuarios	36

Resumen

La presente tesis, tuvo como objetivo general diagnosticar la calidad de atención en consulta externa del Hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca, dicho estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo propositivo, dirigido a una muestra conformada por 34 pacientes usuarios que acuden a solicitar los servicios en el área de consulta externa, elegidos mediante muestreo no probabilístico intencional a criterio del investigador, a quienes se aplicó como instrumento de trabajo de campo el cuestionario SERVQUAL modificado, validado por el Ministerio de salud y sometido a juicio de expertos, cuyos datos fueron procesados en el aplicativo Excel, obteniéndose como resultados que el 79.41 % de los pacientes encuestados muestran insatisfacción con la atención recibida en consulta externa, reflejado también en las dimensiones de calidad, donde la fiabilidad obtuvo el 73.53% de insatisfacción, capacidad de respuesta 82.35%, seguridad 73.53%, empatía 64.71% y aspectos tangibles 73.53% de insatisfacción, llegando a concluir que existe un alto porcentaje de insatisfacción de los pacientes que se atienden en el Hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca.

Palabras Clave: Sistema de monitoreo, SERVQUAL, calidad de atención, consulta externa.

Abstract

The general objective of this thesis was to diagnose the quality of care in the outpatient clinic of the Tito Villar Cabezas Hospital, Bambamarca, said study was developed under a quantitative approach, of a descriptive purposeful type, aimed at a sample made up of 34 user patients who come to request services in the area of external consultation, chosen through intentional non-probabilistic sampling at the discretion of the researcher, to whom the modified SERVQUAL questionnaire was applied as a fieldwork instrument, validated by the Ministry of Health and submitted to the judgment of experts, whose Data were processed in the Excel application, obtaining as results that 79.41% of the surveyed patients show dissatisfaction with the care received in outpatient consultation, also reflected in the quality dimensions, where reliability obtained 73.53% of dissatisfaction, responsiveness 82.35%, security 73.53%, empathy 64.71% and tangib aspects 73.53% dissatisfaction, concluding that there is a high percentage of dissatisfaction of patients who are treated at the Tito Villar Cabezas Hospital, Bambamarca.

Keywords: Monitoring system, SERVQUAL, quality of care, outpatient clinic.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud se entiende como cubrir las necesidades de confort psico-físico de las personas, de manera apropiada y eficaz (Villagarcía et al., 2017). Es por esto que la calidad de servicio es un factor clave en la prestación de las empresas que brindan atención en salud y al lograr un grado aceptable va a ser la competencia más intenso. Si mejoramos la calidad de un servicio, aumenta la productividad y se disminuye los precios por ende se incrementa la satisfacción del comprador (Mehrabian et al., 2021). En todo el mundo, en territorios de medianos y bajos recursos económicos, la calidad de atención es inadecuada, a pesar de que su mejora podría rescatar bastante más de 8 millones de vidas todos los años (Kruk et al., 2018).

Actualmente, las ocupaciones orientadas al aseguramiento y mejora de la calidad en el área de la salud se efectúan en 2 sentidos estrechamente vinculados: la evaluación externa y la administración interna de la calidad de las instituciones encargadas de prestar servicio de salud, dichas tendencias en la administración han ocasionado cambios en el servicio de salud bajo el predominio de un enfoque socio-económico (Bretaña & Álvarez, 2017). Por ello, que se apuesta por una gestión centrada en la calidad de los procesos para la provisión de bienes y el abasto de servicios acorde con las necesidades de las empresas, debido a que los sistemas, los modelos y las metodologías de administración de la calidad se han constituido en herramientas de suma trascendencia para optimizar sus habilidades competitivas. Por ello, las empresas famosas de servicios realizan administración de calidad, de forma que logren aumentar la satisfacción de sus consumidores y usuarios (Vergara et al., 2019).

Junto a este último, se sabe que la calidad del servicio de salud es un asunto estratégico en casi todas las naciones, por ejemplo, en Chile el valor cuantitativo de los servicios de salud se ha aumentado en todo el tiempo y existe un gran interés por mejorar la calidad de atención a los pacientes a partir del punto de vista del cliente de dichos servicios (Organización Mundial de la Salud, 2015). En el contexto colombiano, el Decreto N° 903 de 2014 que actualiza el sistema exclusivo de Acreditación en Salud - SUA, para fortalecer la aplicación de elevados estándares de calidad en el servicio de salud (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2014).

En los últimos años, la aplicación de la idea de calidad a las prestaciones de salud cobra cada día más interés; no obstante, la implementación de un sistema para su administración, resulta complicado ya que necesita de una transformación en la cultura organizacional que comprometa a todos los trabajadores de la organización, que conlleve a una adecuada satisfacción de las necesidades de los beneficiarios, que son los pacientes que acuden a ser atendidos. Desempeñarse con calidad implica sostenerse en la evaluación de procesos, resultados y de satisfacción de los usuarios y sus familiares encaminado siempre a la mejora continua (Forrellat, 2014). El nivel de satisfacción del usuario externo, constituye un indicador de gestión de en las organizaciones que prestan servicios de salud (IPRESS) y resulta de establecimiento de diferencias entre la percepción y la expectativa que tiene el usuario, la misma que se ve influenciada por factores diversos, como son: el estilo de vida, sus vivencias previas, las expectativas, etc. (Becerra-Canales & Condori-Becerra, 2019).

El Perú posee políticas nacionales relacionadas con la calidad de la salud, orientadas a que la comunidad disfrute de un servicio de salud cada vez más eficiente, iniciando estos cambios con la implementación de un plan cero colas (PCC) el mismo que se inició en el hospital Cayetano Heredia, con muy buenos resultados de mejora, en el tiempo de espera (Andina, 2014).

La Contraloría General de la República, puso en alerta serios riesgos en los diferentes hospitales de la región Cajamarca, ya que presentan deficiencias en la prestación de los servicios básicos de salud, los auditores fiscalizaron las prestaciones de consulta externa, emergencia, farmacia, diagnóstico por imágenes y laboratorio de los diferentes nosocomios, donde se inspeccionó al Hospital Tito Villar Cabezas (Bambamarca), encontrando en consulta externa lo siguiente: que la atención de las consultas no inicia puntualmente, no difunde su horario de atención ni la relación de pacientes citados en el día. Además, no cumple con la normatividad aplicable al funcionamiento y operatividad (Contraloría general de la república, 2018). Es por ello que la condición de atención en los nosocomios del Ministerio de Salud (MINSA) es percibida como baja (Lazo-Gonzales & Santivañez-Pimentel, 2018).

Como profesional de la salud Químico Farmacéutico de la Unidad Ejecutora Salud Hualgayoc Bambamarca, resulta una preocupación la condición de la

atención en los consultorios externos del Hospital Tito Vilar Cabezas que son percibidos por el cliente externo (el paciente) como mala calidad en la atención: falta de empatía o humanidad, mucho tiempo de espera, falta de confidencialidad, grandes colas de espera, los servicios de laboratorio son referidos a laboratorios privados, pacientes no atendidos, finalmente los usuarios se quejan que no les dispensan con todos los medicamentos prescritos en las recetas médicas, en ese sentido nos formulamos la siguiente pregunta de investigación: ¿en qué medida la implementación de un sistema de monitoreo y acompañamiento optimizará la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas?

Desde el plano teórico el presente estudio se justifica en la medida que los hallazgos que resulten de la presente investigación, servirán como fuente de consulta para estudios posteriores que realicen otros investigadores respecto al tema en cuestión (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), por otro lado, en lo práctico, según Baena (2017) la presente investigación se convierte en una alternativa de solución para un problema práctico que se presenta en el hospital Tito Villar Cabezas de Bambamarca y desde la perspectiva social, el presente estudio es importante ya que propone optimizar la condición de atención en consulta externa, donde los principales beneficiados será la sociedad en su conjunto, representada por los pobladores que van a diario a ser atendidos en el hospital antes mencionado.

Para contribuir en solucionar la problemática encontrada, se plantea como objetivo general: Proponer un sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consultoría externa del hospital Tito Villar Cabezas de Bambamarca. Para concretar dicho objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos: diagnosticar la calidad global de atención en consultoría externa del hospital Tito Villar Cabezas, identificar el nivel de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de los usuarios en consultorios externos del hospital Tito Villar Cabezas, diseñar y fundamentar la propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas y finalmente validar la propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consultoría externa del hospital Tito Villar Cabezas.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de la presentación del problema, en el contexto internacional se cita a Rodríguez & Muñoz (2017), en su trabajo investigativo sobre los factores asociados a la satisfacción en consulta externa en hospitales de Madrid - España, desarrollado bajo una investigación descriptiva transversal, valiéndose del cuestionario autoadministrado como instrumento de campo, administrado a una muestra de 150 usuarios que acudieron a consultas externas, previamente validado de 12 ítems, llegando a concluir que la calidad de la administración en los hospitales se estima por debajo de los 5 puntos, en tanto que para las clínicas, se estima 6 puntos en promedio, asimismo, la pregunta con puntaje más bajo lo constituye el tiempo de espera en consultas alcanzando solo 3.5 de un total de 10 puntos, por el contrario, el ítem con mayor puntuación fue el referido a la calidad del trato que recibe del personal de enfermería con un puntaje cercano a 7.

Otro trabajo investigativo realizado por Morshed et al. (2020), sobre satisfacción de los pacientes respecto a las instalaciones básicas del Hospital: cuyo estudio se realizó en usuarios internados en el nosocomio del colegio médico de Chittagong, Bangladés, dirigido a un grupo muestral de 300 usuarios (pacientes de medicina general, ginecología y quirúrgicos), a quienes se les evaluó respecto al trato que reciben, las comodidades, limpieza, amabilidad del personal, servicios de alimentación, llegando a concluir que en general, los pacientes no se sienten satisfechos respecto a la calidad de servicio y el trato que se les brinda en el interior del hospital, siendo el rubro con más bajo nivel de aceptación la alimentación seguido de la amabilidad personal, aunque el mayor grado de aceptación se evidenció en la atención médica y el trato que reciben, asimismo, las pacientes mujeres obtuvieron una tasa de satisfacción más que de los hombres.

Por otro lado, Akdere et al. (2018) en su estudio sobre percepción del usuario respecto a la calidad del servicio en hospitales turcos, desarrollado mediante una investigación de tipo descriptiva, y como instrumento de trabajo de campo el cuestionario modelo SERVPERF, administrado a una muestra de 2595 pacientes, llegando a concluir que, de las 5 dimensiones del cuestionario SERVPERF, la garantía es la que tiene un mayor impacto, mientras que la empatía, presenta el más bajo impacto desde la perspectiva de los usuarios.

Ríos & Barreto (2016), en su estudio sobre percepción respecto a la atención en salud en pacientes del área de consultoría externa, de los nosocomios de Chia y Santa Rosa de Tenjo en Colombia, cuyo propósito fue evaluar el grado de percepción respecto a la satisfacción de los usuarios del área de consultoría externa de dicho nosocomio, desarrollado mediante una investigación multicéntrica, observacional, de tipo descriptiva, transversal; dirigida a una población de pacientes que recurren al servicio de consultoría externa, llegando a concluir que, la mayor insatisfacción se encuentra en el tiempo de espera con un 38%, así como el estado en que se encuentra la infraestructura de la dependencia con un 50%, mientras que la mayor aceptación se presentan en la comodidad de los ambientes de espera y el mobiliario con un 73%, seguido del trato recibido por parte del trabajador asistente encargado con un 64 % de satisfacción.

En el contexto a nivel nacional se cita a Soto (2019), en su investigación sobre obstáculos para la atención eficaz en hospitales referenciales del MINSA: atendiendo usuarios en el siglo XXI con recursos del siglo XX en Lima, Perú, dicho estudio fue de campo, a partir de los hallazgos efectuados en el operativo desarrollado a nivel nacional por la Contraloría General de la República, llegando a concluir que la escases de recursos, la falta de equipos y la insuficiente cantidad de productos farmacéuticos e insumos constituyen los factores de riesgo que impiden brindar una atención de calidad a los pacientes.

La Torre et al. (2018), en su estudio acerca de factores asociados al grado de satisfacción de los usuarios de consultoría externa de gastroenterología del hospital de la fuerza área del Perú, dicha investigación fue de tipo observacional, descriptiva, utilizando como instrumento de campo el cuestionario SERVQUAL el mismo que fue administrado a un grupo muestral conformado por 221 pacientes, obteniendo como hallazgos que el 21.3% de los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención que se les brinda, lo mismo sucede con la dimensión fiabilidad con un 26.7%, responsabilidad 31.2%, seguridad 48%, empatía 38.9% y en la dimensión tangibles con el 32.6%. Por el contrario, la insatisfacción fue evidente en el 70.8% de varones y el 86.1% de mujeres, llegando a concluir que conforme aumentaba el tiempo de espera para ser atendidos, disminuía el nivel de satisfacción del usuario.

Infantes (2017), realizó un trabajo investigativo relacionado con la calidad de atención y nivel de satisfacción en pacientes de consultoría externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III de Essalud en Iquitos, desarrollado mediante un estudio descriptivo, transversal, valiéndose del cuestionario SERVQUAL modificado como instrumento de campo, dirigido a una muestra de 305 pacientes, obteniendo como resultados más relevantes que el 72,9 % presenta una satisfacción global respecto a la calidad de atención que se les proporciona en dicho nosocomio, asimismo, los resultados del grado de satisfacción por dimensión son: fiabilidad 68,6 %, capacidad de respuesta 72,3 %, seguridad 77,1 %; empatía 73,7 % y aspectos tangibles 73,6 %, llegando a concluir que los usuarios tienen una percepción global alta respecto a la calidad de servicio que se les brinda, siendo las dimensiones empatía y seguridad las que tienen mayor índice de satisfacción.

Custodio-Velásquez et al. (2017), en su estudio sobre la percepción de la calidad de atención a los pacientes de consultoría externa de medicina externa del Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud, Ica, desarrollado mediante un estudio descriptivo de tipo transversal, empleándose como instrumento de campo el cuestionario SERVQUAL modificada, el mismo que fue aplicado a un grupo muestral no probabilístico de 130 pacientes de consultoría externa del hospital, obteniendo como resultados más relevantes que el 60.8% de los encuestados manifiestan una insatisfacción global, siendo las dimensiones capacidad de respuesta con el 62.3%, confiabilidad con el 50.8%, aspectos tangibles con el 56.2%, empatía con 48.5% y seguridad de 46.9% las que evidencia también un nivel de insatisfacción por parte de los pacientes que se atienden e consultoría externa de dicho hospital.

Minaya (2018), en su trabajo investigativo sobre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultoría medica en el Hospital de Huaral, Perú, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional, utilizando la encuesta como técnica de trabajo de campo y como instrumentos los cuestionarios de percepción d ellos usuarios, los mismos que fueron aplicados a una muestra de 110 personas, que según la prueba Rho de Spearman se obtuvo como resultados la existencia de una relación positiva moderada entre las variables en estudio, obteniendo un valor de 0,671, por tanto,

se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, llegando a concluir que existe un grado de relación positiva moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios.

Mendoza (2015), en su trabajo de investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes de consultoría externa del área de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en Lima, Perú, desarrollado mediante investigación de tipo descriptivo, transversal y observacional, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado con 22 pares de ítems, el mismo que fue aplicado a una muestra de 201 usuarios que acudieron a los consultorios externos, dichos datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva, obteniendo como resultados que el 55.7% presentan una insatisfacción global en relación a la calidad de atención que se les brinda, mientras que, según las dimensiones, el grado de insatisfacción es 91.5% en la dimensiones capacidad de respuesta; 70.4% en la dimensiones fiabilidad; 42.2% en aspectos tangibles, 39.1% en empatía y 35.8% en la dimensión seguridad.

Bedoya (2015), realizó un estudio sobre impacto del plan de mejora en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, respecto al grado de satisfacción de los usuarios externos, desarrollado mediante una investigación de tipo descriptiva, comparativa, empleando como instrumento de trabajo de campo el cuestionario SERVQUAL modificado, el mismo que fue aplicado a una muestra de 142 usuarios que acuden a tenderse en dicha entidad de salud, arrojando como resultados más relevantes que en el año 2014 el 71% de los involucrados muestran satisfacción con el servicio brindado, evidenciándose un incremento en relación con el año anterior que fue de 47%, arribando en una de sus conclusiones a afirmar que la implementación del plan de mejora en el año anterior, conllevó a aumentar el grado de satisfacción de los pacientes que se atienden en dicho centro de salud.

Finalmente, Fernández (2014), en su tesis sobre calidad de atención en consultoría externa en los hospitales Goyeneche y Honorio Delgado, cuya estudio fue de tipo observacional, prospectiva y transversal desarrollada en los consultorios de pediatría, medicina, ginecoobstetricia y cirugía de dos nosocomios del MINSA, con el propósito de determinar la calidad de atención, de acuerdo al grado de satisfacción que perciben los pacientes que se atienden en consultoría externa de los hospitales, empleándose como instrumento la encuesta SERVQUAL, aplicada

a una muestra de 120 pacientes, dando como resultados que el 39.2% evidencia una severa insatisfacción, el 58.2%, insatisfacción leve/moderada según las dimensiones del instrumento, llegando en una de sus conclusiones a afirmar que el grado de insatisfacción es notable respecto a la percepción de la calidad de atención que reciben los usuarios.

A nivel regional Salazar (2019), en su estudio sobre desempeño laboral de los profesionales de enfermería y calidad de atención en el hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca, cuyo trabajo investigativo fue de tipo no experimental, descriptiva, transversal correlacional, utilizando como instrumento de trabajo de campo, la escala de Núñez para evaluar el desempeño laboral y la escala de Servqual modificada para evaluar la variable calidad de atención, aplicado a un grupo de 139 individuos, cuyos resultados evidencian que el 35% de enfermeros y enfermeras de este nosocomio, evidencian un nivel de desempeño laboral medio bajo, el 30% de encuestados alcanzaron un nivel "Medio Alto", por su parte, el 18% logró ubicarse en el nivel alto y el restante 17% lo califican como bajo. En relación a la calidad de atención, el 42% de pacientes lo ubican en nivel de satisfacción en proceso, mientras que el 37% lo ubica en aceptable y el 21 % refiere que el nivel de satisfacción está por mejorar.

Guevara (2018) en su estudio acerca del nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios externos pertenecientes al SIS del área de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, con tipo de estudio descriptivo, correlacional y transversal, valiéndose de un cuestionario como instrumento de trabajo de campo validado mediante criterio de experto y sometido a confiabilidad a través del Alpha de Cronbach, el mismo que fue aplicado a una muestra de 257 usuarios externos afiliados al SIS, llegando a concluir que el grado de satisfacción que presentan los usuarios externos arroja un resultado de insatisfacción con un 74,7 %, y solo el 25, 3% lo percibe como satisfactorio el servicio que se le brinda en dicha entidad.

A nivel local donde se cita a Diaz (2014), en su investigación sobre satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de servicio de salud que se le brinda en el Hospital Tito Villar Cabezas de Bambamarca, estudio descriptivo, con diseño transversal, empleando la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario elaborado y validado por Parasuraman en el año 1988 y

posteriormente adecuado por el MINSA en el 2011, orientado a evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que hacen uso de los diversos servicios de salud, aplicado a una muestra de 368 usuarios, llegando a concluir que el 68.2% de usuarios sienten insatisfacción respecto a la calidad de atención brindada.

El presente trabajo se fundamenta en la Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, quienes puntualizan que el servicio es asegurar que el usuario adquiera lo que realmente desea, basada en principios básicos como conocer las preferencias de los usuarios, formar opinión respecto a la calidad del servicio o producto, conocer la percepción de los usuarios, tener identificado al usuario, hablarle directamente, formularle encuestas, procesar la información, realizar propuesta concluir con el ciclo (Benavente-Malaga, 2019). La teoría de Calidad y Servicio se sintetiza en un “triángulo del servicio” que involucra un sistema adecuado, con un personal centrado en su rol y las estrategias de servicio pertinentes orientadas a las necesidades de los usuarios o clientes quienes son el eje central de la organización.

También resulta relevante la teoría de la calidad de Deming, que logró una nueva forma de pensar en los nipones, haciéndoles comprender que la calidad es una herramienta estratégica, superando a Shewhart sobre los círculos de calidad, al localizar el problema, atacar de raíz y proponer cuatro etapas: planear, actuar, verificar y hacer, desplegando los recursos necesarios para, capacitar, educar e investigar y de esta manera mejorar en calidad. Para conseguir la calidad total, se deben abordar varios puntos: adoptar una nueva forma de pensar, dejar el control tradicional e inspección en masa, poner la calidad delante del precio, mejora continua en producción y servicios, formalizar las capacitaciones, liderazgo firme, suprimir el temor, límites laborales, fases aliento y estándares, lograr aplomo, orgullo y transformar su educación (Chacón & Rugel, 2018).

Por otro lado, el estudio se sustenta en el enfoque de la calidad de los servicios de la salud, que según Salas (2021), precisa que las políticas estatales y de servicios de salud deben basarse en el concepto de calidad, lo cual implica aplicar la ciencia y la tecnología, con el propósito de mejorar el servicio de salud, minimizando los riesgos. Al respecto la OMS (2015) puntualiza que la atención en salud bajo el enfoque de la calidad, diagnostica las necesidades de los usuarios externos, orienta los recursos suficientes de manera pertinente y efectiva, basado

en conocimientos científicos donde los beneficiarios sean los usuarios que van a utilizar los servicios de salud. Asimismo, Narváez et al. (2015), refieren que un enfoque de calidad va más allá de hacer las cosas bien, lo cual implica realizar procedimientos basados en la normatividad vigente y en las teorías contemporáneas, a fin de lograr que el servicio que se le brinde al usuario cumpla con las exigencias de calidad que la sociedad exige.

Con respecto a la primera variable calidad de la atención, según la norma ISO 9000 (ISO, 2015), la calidad de atención se pone en evidencia cuando los servicios, procesos, sistemas, recursos, personal y la organización, están orientados a satisfacer las necesidades o expectativas establecidas de los usuarios. Según la norma técnica emitida por el Ministerio de salud: 029 –MINSA/DIGEPRES.V02, la calidad de atención en los servicios de la salud, es el deseo que se espera alcanzar respecto al tipo de atención que se brinde a los usuarios en relación a las 3 dimensiones: técnica, humana y de entorno, bajo los parámetros de la normatividad vigente que rige el sistema de salud (MINSAs, 2016).

La OMS (2020), define a la calidad atención como el grado en el cual los servicios de salud logran incrementar los resultados sanitarios esperados y se ajustan a la capacidad de conocimientos actualizados por parte de profesional de la salud, de esta manera, desde el campo médico, la calidad de atención al usuario involucra el servicio a los pacientes y las oportunidades que se les proporcione, actuando con profesionalismo, seguridad y ética, que conlleve a satisfacer las necesidades de los pacientes que acuden al establecimiento, en ese sentido, la calidad no solo responde no solo responde al servicio que reciben los usuarios, por el contrario, involucra también entre las expectativas que percibieron los pacientes y si han sido satisfechas durante el tiempo que fueron atendidos.

La calidad de atención que se proporcione al usuario, será evaluada en las 5 dimensiones bajo las cuales se estructura la encuesta SERVQUAL modificada y que se describen a continuación:

Fiabilidad. Basada en la percepción que tiene el usuario respecto a la capacidad de la organización para brindar un servicio según las formas y plazos estipulados, donde se evidencie la capacidad organizativa y la gestión de los recursos que conlleven a una eficiente gestión sin errores, lo cual hace necesario

el desarrollo de una gestión basada en procesos eficientes con el personal idóneo para ejecutarlo (Ministerio de Trabajo de Ecuador, 2020).

Seguridad. Referido al grado de profesionalismo de cada uno de los servidores públicos que garantice y brinde confianza en lo referido a la atención a cada uno de los usuarios (Ministerio de Trabajo de Ecuador, 2020).

Empatía. Reflejado no solo en la cortesía y amabilidad con que se le atiende al usuario, sino también, en comprenderlo y ayudarlo en la atención de sus necesidades por las cuales requiere ser atendido.

Capacidad de respuesta. Referido al tiempo que utiliza el servidos para brindar una atención de calidad según la necesidad del usuario (Ministerio de Trabajo de Ecuador, 2020).

Aspectos tangibles. Referido a la parte visible de los servicios conformado por la infraestructura, equipamiento y toda la parte tangible (Ministerio de Trabajo de Ecuador, 2020).

El monitoreo consiste en el seguimiento que se hace de manera rutinaria a los componentes del sistema, básicamente sus recursos, proceso y resultados, a través del recojo y análisis periódico de los datos e información relevante que conlleve a tomar las decisiones pertinentes orientada a la mejora de la gestión. Se constituye una herramienta de la gestión pública que ayuda a fortalecer los procesos y resultados dentro de la institución (MINSALUD, 2016). Se trata de un proceso continuo y permanente orientado a analizar, observar y elaborar recomendaciones de mejoras que garanticen la buena marcha de la organización y por ende la consecución de los objetivos previstos.

La función de monitoreo es contribuir a optimizar la gestión mejorando la articulación entre lo que se planifica y lo que se ejecuta, detectando e informando algunas deficiencias a partir de ciertos indicadores para posteriormente indagar los factores causantes que conlleven a tomar las medidas correctivas (BID, 2016), por tanto, su propósito principal es brindar a los responsables de la administración la información necesaria respecto a ciertos indicadores de gestión, con la finalidad de tomar las medidas correctivas orientadas a la mejora de los proceso y resultados den la organización.

El acompañamiento es definido como un proceso interactivo entre dos o más individuos dentro de una organización, con la finalidad de potencializar el desempeño de los involucrados, a partir de la identificación de sus debilidades, incidiendo en aquellos aspectos que requieren mejorar. El acompañamiento centra su atención en la necesidad de ofrecer herramientas a los involucrados que les permita desarrollar con mayor eficacia su función, acorde con sus necesidades y expectativas (La Salle, 2018). En este sentido, como profesional de la salud vamos a proponer la aplicación de un sistema de monitoreo y acompañamiento a los trabajadores de la salud del hospital para optimizar la calidad de atención. Donde el área de calidad brindará capacitación y asesoría en temas relacionados a la calidad de atención de los pacientes para potenciar las actitudes para proporcionar una atención amable y de calidad a los pacientes. Con dicho plan de monitoreo y acompañamiento se contribuirá a fortalecer las capacidades de los servidores públicos, otorgar transparencia a la gestión y ser fuente de aprendizaje y mejora continua.

A partir de los conceptos anteriores, se define al sistema de monitoreo y acompañamiento como un conjunto de elementos interdependientes donde intervienen dos procesos unificados, orientados por un lado a recoger y analizar periódicamente los datos e información relevante respecto al servicio que brindan los trabajadores dentro de la organización y por otro lado un conjunto de procedimientos que realiza los responsables de la administración tendientes a brindar asesoría y orientaciones a los involucrados, con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se brinda.

El sistema de monitoreo se caracteriza por ser sistemático, ya que involucra un conjunto de procedimientos debidamente organizados y planificados, flexible, puesto que se adapta a las características y necesidades de los involucrados, comunicativo, basado en el diálogo reflexivo y el intercambio de información y experiencias entre el responsable de la administración y los trabajadores y formativo, ya que su intención es contribuir a fortalecer las habilidades de cada uno de los miembros de la organización.

Los procedimientos que conforman el plan de monitoreo y acompañamiento son en el presente trabajo de investigación son:

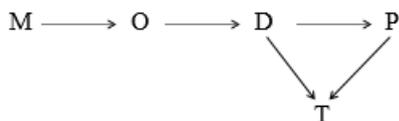
- Elaboración de instrumentos de diagnóstico, para lo cual se tendrá que recurrir al cuestionario SERVQUAL modificado que evalúa la calidad de atención del usuario en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.
- Jornada de sensibilización. Orientada socializar los instrumentos de trabajo decampo y a incentivar el involucramiento de los colaboradores en el proceso de monitoreo y acompañamiento.
- Visita de campo, con el propósito de diagnosticar los aciertos y dificultades en relación al desempeño de sus funciones dentro de la organización y la calidad de servicio que se les proporciona a los pacientes.
- Reuniones personalizadas, con el propósito de establecer un diálogo reflexivo entre el responsable de la gestión y los trabajadores que permita evaluar el desempeño del trabajador en el puesto que ocupa.
- Seguimiento y soporte, dirigido preferentemente a los trabajadores donde se detectó el mayor índice de dificultades respecto al desempeño en el área de trabajo.
- Compromiso institucional, espacio que busca reflexionar de manera conjunta acerca de los resultados del monitoreo y acompañamiento y la toma de conciencia para asumir compromisos tendientes a la mejora de la calidad de servicio a los beneficiarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En concordancia con el objetivo principal que se pretende en el presente trabajo investigativo, le corresponde el tipo de estudio descriptivo propositivo. Es descriptivo porque parte de la caracterización de una situación real, relacionada con la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios que asisten a solicitar los servicios de consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas de la provincia de Bambamarca y propositivo, porque, a partir de los hallazgos producto del diagnóstico, se elabora la propuesta consistente en un sistema de monitoreo y acompañamiento.

El diseño de investigación se sintetiza en el esquema siguiente:



Donde:

M: Es la muestra de estudio, conformado por usuarios de consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas de Bambamarca

O: Es la variable de estudio, denominada calidad de atención

D: Es el diagnóstico del problema de la calidad de atención al usuario

P: Es la propuesta de solución al problema, consistente en un sistema de monitoreo y acompañamiento

T: Son las teorías que sustentan la propuesta

3.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Sistema de monitoreo y acompañamiento

Definición conceptual

Conjunto de elementos interdependientes donde intervienen dos procesos unificados, orientados por un lado a recoger y analizar periódicamente los datos e información relevante respecto al servicio que brindan los trabajadores dentro de la organización y por otro lado un conjunto de procedimientos que realiza los responsables de la administración tendientes a brindar asesoría y orientaciones a los involucrados, con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se brinda.

Definición operacional.

El sistema de monitoreo y acompañamiento involucra un conjunto de procedimientos que se inician con la elaboración de instrumentos de diagnóstico, seguido de la jornada de sensibilización, visita de campo, reuniones personalizadas, seguimiento y soporte y finaliza con los compromisos institucionales. La propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento fue sometido a validación mediante juicio de experto a partir de los siguientes indicadores:

Dimensión planificación:

- El sistema de monitoreo y acompañamiento parte de una problemática real
- El sistema de monitoreo y acompañamiento justifica el por qué y para qué de la propuesta.
- Coherencia en los objetivos del sistema de monitoreo y acompañamiento
- Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento son suficientes para el propósito
- Se describe los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento
- Explica cómo se va a evaluar el sistema de monitoreo y acompañamiento

Dimensión teórica:

- Pertinencia en las teorías que sustentan el sistema de monitoreo y acompañamiento
- Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento están explicadas en el marco teórico

Dimensión didáctica:

- Los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento cumplen con el propósito del estudio.
- Viabilidad en la aplicación de los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento.

Variable dependiente: Calidad de atención

Definición conceptual

Es el grado en la que los servicios de salud logran incrementar los resultados sanitarios deseados y se ajustan a la capacidad de conocimientos actualizados por parte de profesional de la salud (OMS 2020)

Definición operacional.

La calidad de atención en consultoría externa, es el tipo de atención que esperamos alcanzar orientada a incrementar la satisfacción del usuario, y será evaluado mediante el instrumento de SERQUAL modificado, el mismo que consta de 22 ítems cuyos indicadores se describen a continuación:

Dimensión tangibilidad

- Disposición de los recursos
- Distribución de espacios
- Disposición y diversidad de medicamentos
- Limpieza de recursos materiales y de los ambientes

Dimensión fiabilidad

- Cumplimiento de lo que dice en el establecimiento
- Interés del personal por resolver el problema

Dimensión seguridad

- Confianza con el personal
- Compresión de los problemas

Dimensión respeto

- Honestidad de los colaboradores
- Trato cordial y con amabilidad
- Orientación que recibe cuando realiza el examen clínico

Dimensión empatía

- Relaciones empáticas
- Atención personalizada
- Calidad de la información proporcionada

Dimensión capacidad de respuesta

- Humanización de los servicios
- Conductas amables
- Disponibilidad para ayudar al usuario

3.3. Población, muestra y muestreo

La población lo conformaron los usuarios que se atienden en los servicios de consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas, cuyas características más resaltantes es que la mayoría son usuarios que viven en la zona urbana y

alrededores de la provincia cuyas edades fluctúan entre 18 a 65 años, entre pacientes y acompañantes, teniendo como criterio de inclusión todos aquellos usuarios que participaron de manera voluntaria con el llenado del cuestionario y como criterio de exclusión, aquellos usuarios o familiares que respondieron de manera incompleta o que no mostraron buena disposición para resolverlo.

La muestra lo conformaron 34 pacientes que fueron a solicitar los servicios de consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas durante los días del 21 al 28 de agosto del 2021, los mismos que fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico de manera accidental, conforme iban llegando a atenderse en dicho establecimiento de salud.

La unidad de análisis lo constituyen los profesionales del área de consulta externa del Hospital Tito Villar Cabezas.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

En el presente trabajo investigativo se empleó como técnica la encuesta consistente en un conjunto de interrogantes respecto a una temática determinada aplicada a una población determinada (Gallardo, 2017). Esta técnica se materializó usando como instrumento de campo el cuestionario SERVQUAL modificado, el mismo que consta de 22 ítems de percepciones, organizados en 5 dimensiones de la evaluación de la calidad.

- Fiabilidad: Ítems 1 - 5
- Capacidad de respuesta: Ítems 6 - 9
- Seguridad: Ítems 10 - 13
- Empatía: Ítems 14 - 18
- Aspectos Tangibles: Ítems 19 - 22

Los ítems fueron elaborados mediante una escala tipo Likert con valoraciones del 1 al 7, teniendo en consideración que 1 es la valoración más baja y el ponderado de 7, constituye la puntuación más alta. Para determinar el grado de satisfacción, se considera la diferencia entre las respuestas proporcionadas respecto a las percepciones con las expectativas.

3.5. Procedimientos

El proceso investigativo se inició recopilando información sobre las variables en estudio, luego se procedió a analizar el cuestionario SERVQUAL modificado, previa a su aplicación con los involucrados en el presente trabajo de investigación,

cuya información sirvió como punto de inicio para diseñar la propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento y para posteriormente someter a proceso de validación mediante juicio de experto.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Luego de recoger la información producto del trabajo de campo, se procedió a organizar los resultados en tablas y figuras con su respectivas frecuencias y porcentajes, haciendo uso de la estadística descriptiva, considerando las dimensiones del instrumento que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Para procesar los datos y obtener los resultados para los usuarios satisfechos, se tuvo en consideración los valores positivos (+), obtenidos de la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y para los usuarios insatisfechos, se tuvo en consideración los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación respetó los derechos principales de los usuarios que participaron en el presente estudio, basado en la confidencialidad de la información recogida, para tal efecto, se tuvo que solicitar la autorización de la jefatura de Calidad del Hospital Tito Villar Cabezas.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados del cuestionario diagnóstico.

Posterior a la aplicación del cuestionario SERVQUAL modificado a 34 pacientes que asistieron a consulta externa del Hospital Tito Villar Cabezas durante los días 21 al 28 de agosto del presente año, para diagnosticar la calidad global de atención en base a la diferencia de las percepciones menos las expectativas.

Tabla 1

Resultados generales de la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas

Calidad de atención	n	Porcentaje
Insatisfecho	27	79.41
Satisfecho	7	20.59
TOTAL	34	100

Los resultados mostrados en la presente tabla, respecto al grado de la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas después de aplicar el instrumento de SERVQUAL modificado nos muestra que el 79.41 % (27) pacientes encuestados muestran insatisfacción, y sólo el 20.59 (7) nos muestran que se encuentran satisfechos con la calidad de atención, resultados que ponen en evidencia la mala calidad de atención que se les brinda en los servicios de consultoría externa de dicho nosocomio.

Figura 1

Resultados generales de la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas

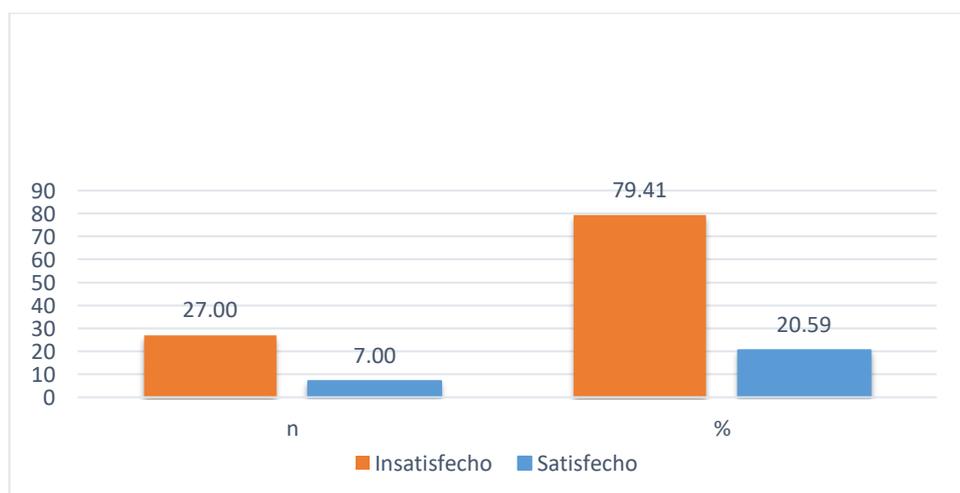


Tabla 2

Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión de Fiabilidad

Fiabilidad	n	Porcentaje
Insatisfecho	25	73.53
Satisfecho	9	26.47
Total	34	100

Los resultados mostrados en la presente tabla, respecto a la dimensión de fiabilidad nos muestra que un 73.53 % (25) están insatisfechos con respecto a las primeras 05 preguntas del instrumento y sólo el 26.47 % (9) muestran satisfacción resultados que ponen evidencia que hay inconvenientes con respecto a las citas y horario programado. Los pacientes manifiestan que hay demoras en la atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas.

Figura 2

Resultados de la calidad de atención en consultoría externa, en su dimensión de Fiabilidad

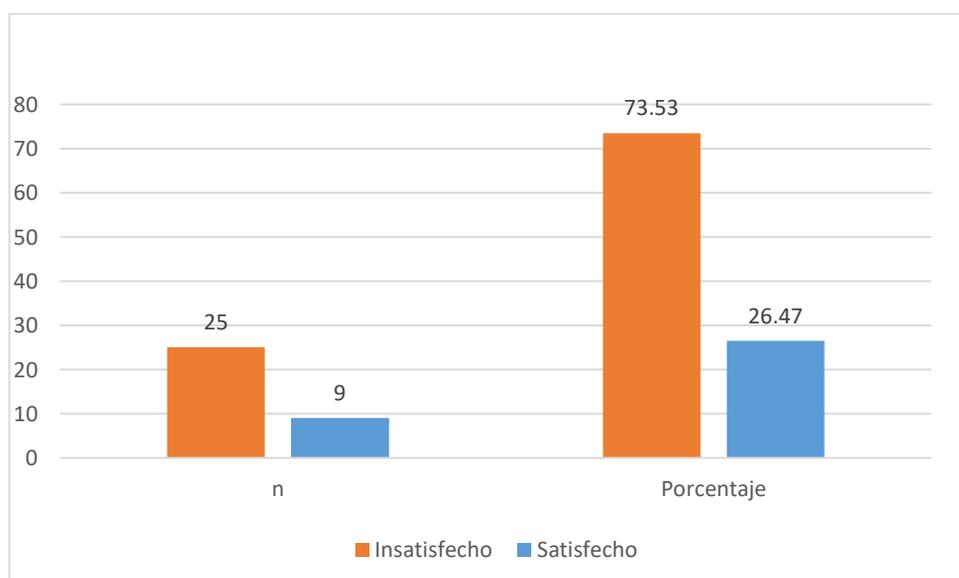


Tabla 3

*Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión
Capacidad de respuesta*

Capacidad de Respuesta	n	Porcentaje
Insatisfecho	28	82.35
Satisfecho	6	17.65
Total	34	100

Los resultados mostrados en la presente tabla, respecto a la dimensión de capacidad de respuesta nos muestra un alto porcentaje de insatisfacción del 82.35% (28) con sólo el 17.65% (6) de pacientes satisfechos, resultados que ponen en evidencia la mala atención en los servicios de laboratorio, farmacia, ecografías, rayos X.

Figura 3

*Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión
Capacidad de respuesta*

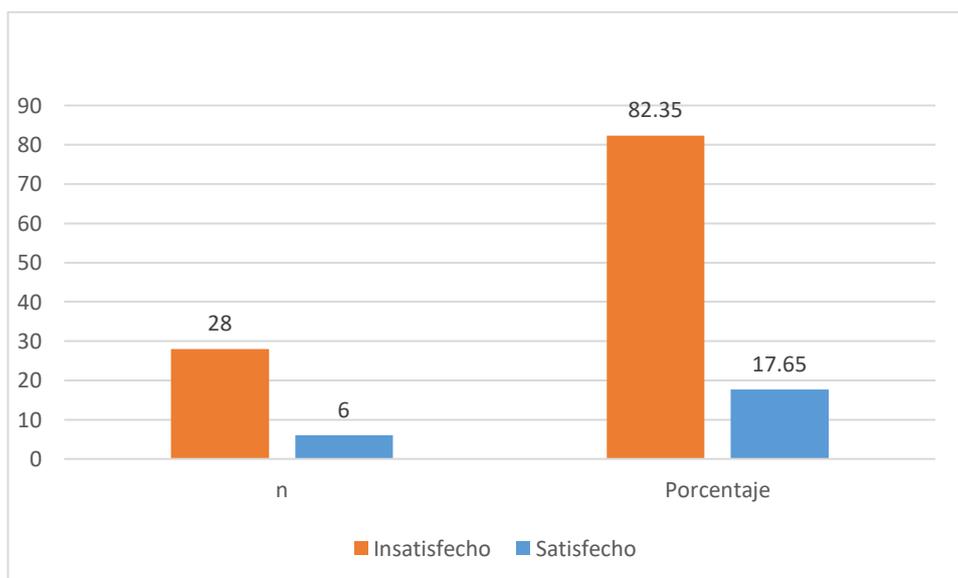


Tabla 04

Resultados de la calidad de atención en consultoría externa, en su dimensión Seguridad

Fiabilidad	n	Porcentaje
Insatisfecho	25	73.53
Satisfecho	9	26.47
Total	34	100

Los resultados mostrados en la presente tabla, respecto a la dimensión de seguridad nos muestra una insatisfacción de 73.53 % (25) y 26.47 % (9) de satisfacción de los pacientes, resultados que ponen en evidencia el grado y la atención ofrecida por los profesionales de consulta externa.

Figura 04

Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Seguridad

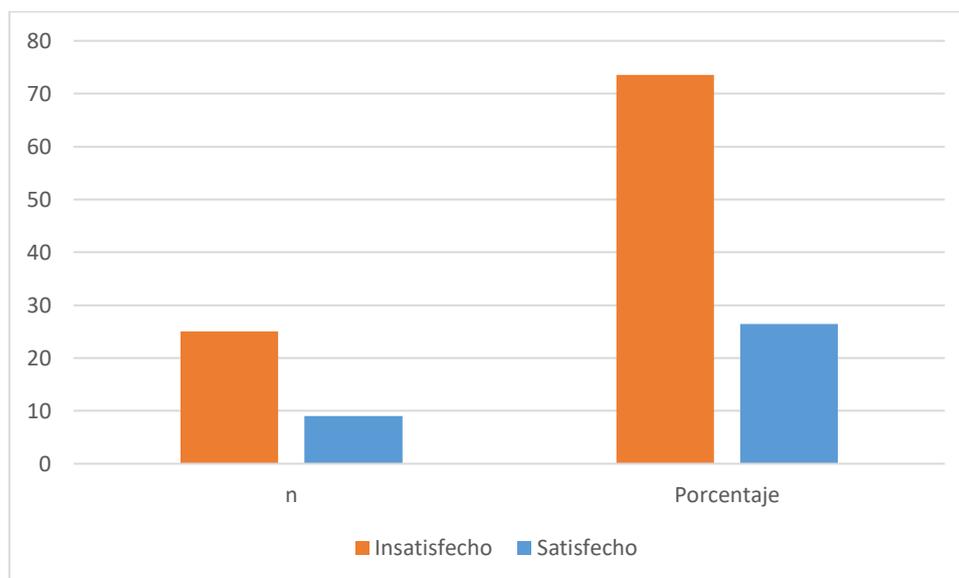


Tabla 5

Resultados de la calidad de atención en consultoría externa, en su dimensión empatía

Empatía	n	Porcentaje
Insatisfecho	22	64.71
Satisfecho	12	35.29
Total	34	100

Los resultados mostrados en la presente tabla, respecto a la dimensión de empatía, nos muestra una insatisfacción de 64.71 % (22) y 35.29 % (12) de satisfacción de los pacientes, resultados que ponen en evidencia la mala atención individualizada y de resolución de los problemas de salud de los pacientes.

Figura 5

Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión empatía

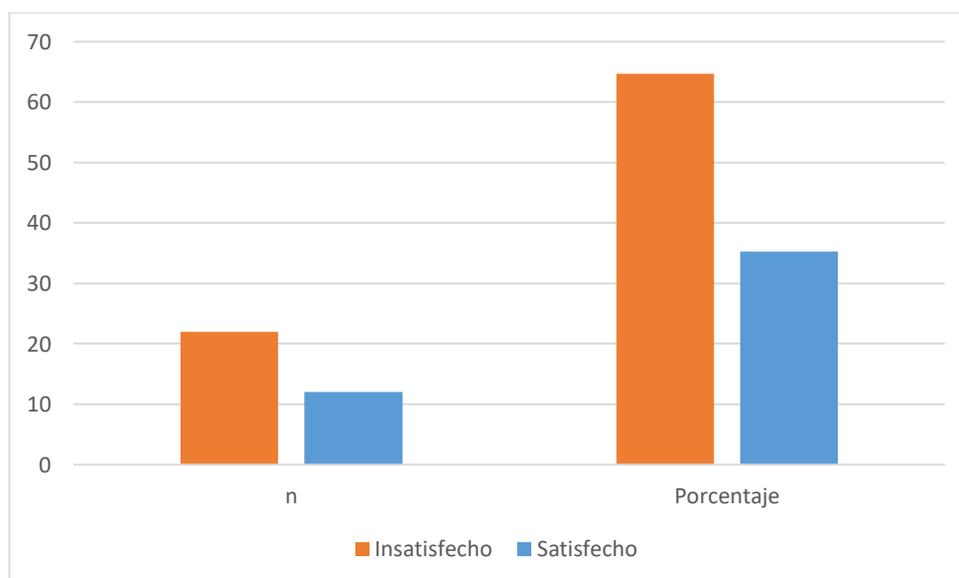


Tabla 6

Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Aspectos Tangibles

Aspectos Tangibles	n	Porcentaje
Insatisfecho	25	73.53
Satisfecho	9	26.47
Total	34	100

Los resultados mostrados en la presente tabla, respecto a la dimensión de aspectos tangibles, nos muestra una insatisfacción de 73.53 % (25) y 26.47 % (9) de satisfacción de los pacientes, con respecto a la infraestructura de los servicios de consulta externa del Hospital Tito Villar Cabezas.

Figura 6

Resultados de la calidad de atención en consulta externa, en su dimensión Aspectos Tangibles

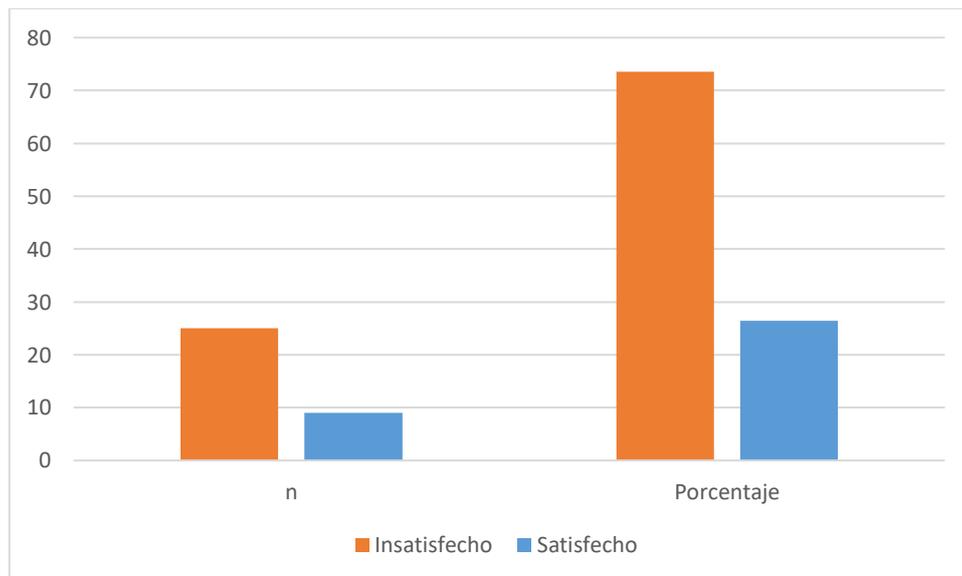


Tabla 7*Matriz de mejora de cada ítem evaluado en los usuarios encuestados*

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	15	44.12	19	55.88
2	P02	15	44.12	19	55.88
3	P03	12	35.29	22	64.71
4	P04	14	41.18	20	58.82
5	P05	13	38.24	21	61.76
6	P06	12	35.29	22	64.71
7	P07	12	35.29	22	64.71
8	P08	14	41.18	20	58.82
9	P09	15	44.12	19	55.88
10	P10	14	41.18	20	58.82
11	P11	11	32.35	23	67.65
12	P12	15	44.12	19	55.88
13	P13	14	41.18	20	58.82
14	P14	17	50.00	17	50.00
15	P15	15	44.12	19	55.88
16	P16	17	50.00	17	50.00
17	P17	12	35.29	22	64.71
18	P18	12	35.29	22	64.71
19	P19	13	38.24	21	61.76
20	P20	10	29.41	24	70.59
21	P21	10	29.41	24	70.59
22	P22	13	38.24	21	61.76
Porcentaje Total		295	39.44	453	60.56

>60 % = Por mejorar

40 – 60 % = En proceso

< 40 = Aceptable

Los resultados mostrados en la presente tabla, representa la matriz de mejora de cada pregunta, evaluado a los usuarios de consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas después de aplicar el instrumento de SERVQUAL modificado, donde se puede determinar que ninguna dimensión está como aceptable. Es importante mencionar que el 50% de los ítems está por mejorar, conteniendo dos ítems con la mayor insatisfacción (P20 – la consultoría externa tuvo el personal para comunicar y orientar a los usuarios y P21- Los consultorios tuvieron el equipamiento y recursos necesarios para ser atendidos).

V. DISCUSIÓN

Posterior a la aplicación del instrumento de SERVQUAL modificado a los 34 usuarios que acudieron a consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas entre los días 21 al 28 de agosto del 2021, se continuó con la discusión de resultados a partir de los objetivos específicos planteados en el presente estudio valiéndose de los antecedentes de estudio y del marco teórico que respalda la investigación, según como se describe a continuación:

En relación al primer objetivo específico cuya finalidad fue diagnosticar la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas, según los resultados luego de haber aplicado el instrumento SERVQUAL modificado, se encontró que el 79.41 % (27) pacientes encuestados muestran insatisfacción, y sólo el 20.59 (7) nos muestran que están satisfechos con la atención de salud. Esto resultados evidencia que dicho nosocomio brinda una mala atención a los pacientes, dicho trabajo concuerda con el estudio de Diaz (2014) sobre la satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención de salud Hospital Tito Villar Cabezas cuyos resultados muestran que el 68.2% pacientes que se atienden en el área de consultoría externa, están insatisfechos en la calidad de atención brindado en el hospital, resultados parecidos también encontraron Rodríguez & Muñoz (2017), en su trabajo investigativo sobre los factores asociados a la satisfacción en consulta externa en hospitales de Madrid - España, quienes concluyeron que la calidad de la administración en los hospitales se estima por debajo de los 5 puntos, en tanto que para las clínicas, se estima 6 puntos en promedio, asimismo, la pregunta con puntaje más bajo respecto al grado de satisfacción, lo constituye el tiempo de espera en consultas alcanzando solo 3.5 de un total de 10 puntos, por el contrario, el ítem con mayor puntuación fue el referido a la calidad del trato que recibe del personal de enfermería con un puntaje cercano a 7.

Esto refleja que después de 7 años no se haya mejorado la atención, esto es debido que dicho nosocomio cuenta con una infraestructura obsoleta, antigua, falta de equipamiento y una gran brecha de recursos humanos conllevando a una mala calidad de atención a los pacientes. Tal como señala la investigación de Soto (2019), que los escasos recursos y equipos, productos farmacéuticos e insumos, constituyen los factores de riesgo más resaltantes para el logro de los de los

objetivos trazados en relación a la calidad de atención del usuario, sumado a ello, la poca actualización a los empleados de salud, cuyos resultados se ven reflejados en la calidad de servicio que se les brinda. Además, mencionamos que a nivel local Guevara (2018) en su estudio sobre el grado de satisfacción y calidad de atención del paciente externo afiliado al SIS en el área de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas obtuvo que el 74.7% de los pacientes están insatisfechos con la atención.

Con respecto a la dimensión de fiabilidad el presente estudio nos muestra que un 73.53 % (25) están insatisfechos, y sólo el 26.47 % (9) muestran satisfacción con respecto a las primeras 05 preguntas del instrumento, donde se manifiesta que hay inconvenientes con respecto a las citas y horario programado en el Hospital Tito Villar Cabezas, estos resultados ponen en evidencia que dicho nosocomio no cumple con lo programado y no hay un interés por resolver los problemas de los pacientes. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Mendoza (2015) en su investigación sobre grado de satisfacción de los pacientes de consultoría externa del área de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo. Obteniendo el resultado de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad del (70.4%). Esto refleja que el sistema de salud peruano está colapsado en lo que respeta a infraestructura, equipamiento y calidad de los recursos humanos, conllevando a una mala atención a los pacientes.

Con respecto a la variable de capacidad de respuesta de los consultorios externos del Hospital Tito Villar Cabezas se obtuvo que el 82.35% de los pacientes están insatisfechos con el servicio. Cabe resaltar que es una de las dimensiones con el más alto porcentaje de insatisfacción. Esto refleja que no hay conductas amables, disponibilidad de tiempo y humanización del servicio, similares resultados encontraron Morshed et al. (2020), en su estudio sobre satisfacción de los pacientes respecto a las instalaciones básicas del Hospital, desarrollado en Chittagong, Bangladés, quienes concluyen que en general, los pacientes no están satisfechos con la calidad de atención y el trato que se les proporciona en el interior del hospital, siendo el rubro con más bajo nivel de aceptación la alimentación seguido de la amabilidad personal, aunque el mayor grado de aceptación se evidenció en la atención médica y el trato que reciben cuando son atendidos, asimismo, las pacientes mujeres obtuvieron una tasa de satisfacción más que de los hombres..

La siguiente dimensión de seguridad nos arroja que el 73.53% de los pacientes están insatisfechos y sólo el 26.47% se encuentran satisfechos. Esto nos manifiesta que no hay confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable e información proporcionada al momento del examen clínico. Esto se alinea a Custodio-Velásquez et al. (2017), en su estudio sobre la percepción de la calidad de servicio de los pacientes del área de consultoría externa en medicina general del Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud, Ica, que concluye una insatisfacción global de 60.8% e insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de 62.3%.

Con respecto a la dimensión de empatía nos arroja que el 64.71% de los pacientes están insatisfechos y el 35.19% están satisfechos. Esto nos manifiesta que la relación empática, la atención individualizada y la calidad de la información brindada a los usuarios es insuficiente, los profesionales de la salud se deben preocupar más por la resolución de las enfermedades y ponerse en el lugar de los pacientes. Al respecto, Akdere et al. (2018), en su estudio sobre percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio en hospitales turcos, luego de aplicar el cuestionario SERVPERF, llega a concluir que la garantía es la que tiene un mayor impacto, mientras que la empatía, presenta el más bajo impacto desde la perspectiva de los usuarios.

Y finalmente la dimensión aspectos tangibles nos arroja que el 73.53% de los usuarios están insatisfechos y el 26.47% están satisfechos. Estos resultados ponen en evidencia que la disponibilidad de recursos, la distribución de los espacios, la limpieza de los materiales y ambientes no son acordes a la normatividad vigente, esto es debido que la infraestructura del hospital es antigua y muy deteriorada, conllevando a una mala atención a los pacientes. Y con respecto a la disponibilidad y variedad de medicamentos son insuficientes conllevando a adquirirlos en las farmacias o boticas privadas, no cumpliendo el indicador de gratuidad del SIS.

Se observa que existe muchos inconvenientes en brindar una atención de calidad en el hospital Tito Villar Cabezas, además los pacientes refieren algunos reclamos como por ejemplo mal trato de algunos profesionales de la salud, incomodidad de algunos usuarios que fueron atendidas después de 2 horas del horario programado por parte del pediatra, demora en los trámites de la consulta

externa, carencia de información a las familias, poca limpieza y falta de agua en algunos servicios higiénicos, falta de señaléticas, se continua con la atención de los pacientes que acuden a los diferentes consultorios externos, pacientes en trabajo de parto y el puerperio, usuarios ginecológicos con deterioro de la salud, pacientes Covid y no Covid, pacientes que acuden al consultorio de pediatría, gastroenterología, ginecoobstetricia, obstetricia, enfermería, odontología y psicología, dicha atención se realiza en ambientes reducidos, los problemas detectados dificultan brindar una atención de calidad para los pacientes, mayormente ocasionada por la incorrecta asignación de presupuestos, inadecuada infraestructura, falta de capacitación al personal de salud, falta de equipamiento y carencia de medicamentos e insumos. Es necesario dar a conocer los resultados estadísticos de calidad de atención de los diferentes consultorios externos, formar círculos para controlar la calidad, hacer auditorías médicas continua a las historias clínicas e implantar un sistema de monitoreo para ir mejorando en la atención de nuestros pacientes.

En concordancia con el objetivo específico orientado a diseñar y fundamentar la propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas, se procedió a elaborar dicha propuesta la misma que es definida como un conjunto de elementos interdependientes donde intervienen dos procesos unificados, orientados por un lado a recoger y analizar periódicamente los datos e información relevante respecto al servicio que brindan los trabajadores dentro de la organización y por otro lado un conjunto de procedimientos que realiza los responsables de la administración tendientes a brindar asesoría y orientaciones a los involucrados, con el propósito de elevar la calidad de servicio que se brinda, dicha propuesta se fundamenta en la teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, quienes puntualizan que el servicio es asegurar que el usuario adquiera lo que realmente desea, basada en principios básicos como el conocimiento de las preferencias de los clientes, formar opinión respecto a la calidad del servicio o producto, conocer la percepción de los usuarios, tener identificado al usuario, hablarle directamente, formularle encuestas, procesar la información, realizar propuesta concluir con el ciclo (Benavente-Malaga, 2019), asimismo, la propuesta se fundamenta en la teoría de la calidad de Deming, al

referir que la calidad es un arma estratégica, que conlleva a adoptar una nueva forma de pensar, dejar el control tradicional e inspección en masa, poner la calidad delante del precio, mejora continua en producción y servicios, formalizar las capacitaciones, liderazgo firme, suprimir el temor, límites laborales, fases aliento y estándares, lograr aplomo, orgullo y transformar su educación (Chacón & Rugel, 2018) y finalmente el enfoque de la calidad de los servicios de la salud, que según Salas (2021), precisa que las políticas estatales y de servicios de salud deben basarse en el concepto de calidad, lo cual implica aplicar la ciencia y la tecnología, con el propósito de mejorar el servicio de salud, minimizando los riesgos.

Respecto al objetivo específico último consistente en validar la propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas, para tal efecto tuvo que recurrir a profesionales con experticia en el campo de la gestión pública quienes hicieron la revisión minuciosa de la propuesta, realizaron las sugerencias necesarias y procedieron a firmar el informe de validación dando la conformidad de su aprobación y quedar apto para ser aplicado en el campo de la salud.

VI. CONCLUSIONES

1. Luego de aplicar la encuesta SEQVQUAL modificada, a los usuarios que acudieron a consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas, durante los días 21 al 28 de agosto, se determinó que el 79.41% de los pacientes encuestados muestran insatisfacción con la atención recibida en consulta externa, mientras que el 20.59% están satisfechos con la calidad de atención, resultados que ponen en evidencia la mala calidad de atención a los pacientes.
2. Según las dimensiones de calidad, fiabilidad obtuvo el 73.53% de insatisfacción, capacidad de respuesta muestra una insatisfacción de 82.35%, seguridad 73.53%, empatía 64.71% y aspectos tangibles 73.53%. La mayor insatisfacción se mostró en la dimensión capacidad de respuesta 82.35%, siendo la dimensión empatía la que mostro el mayor grado de satisfacción con el 35.19%.
3. Se elaboró una propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas, el cual consta de un conjunto de procedimientos que se inician con la elaboración de instrumentos de diagnóstico, seguido de la jornada de sensibilización, visita de campo, reuniones personalizadas, seguimiento y soporte y finaliza con los compromisos institucionales, fundamentada en la teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, la teoría de la calidad de Deming y el enfoque de la calidad de los servicios de la salud
4. Se validó la propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas para tal efecto tuvo que recurrir a profesionales del campo de la gestión pública quienes revisaron la propuesta, hicieron las sugerencias respectivas y procedieron a firmar el informe de validación en señal de conformidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director ejecutivo de la unidad ejecutora salud Hualgayoc Bambamarca, a través del área de calidad, poner en práctica el sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consultoría externa del Hospital Tito Villar Cabezas, a fin de lograr una mejora continua en la calidad de atención, para lograr la satisfacción de las necesidades de los pacientes.
2. Al director del hospital Tito Villar Cabezas, asumir la propuesta de implementar un sistema de monitoreo y acompañamiento como parte de un modelo de gestión institucional e incorporarlo en los documentos de gestión como el Plan Operativo Institucional (POI) y el plan estratégico, a la vez emprender una verdadera gestión del talento humano.
3. A los trabajadores de salud del hospital Tito Villar Cabezas involucrarse activamente en el plan estratégico y en el plan operativo institucional, desde su formulación hasta la consecución de los objetivos, con la finalidad de orientar su actuación a la mejora de la calidad de atención de los usuarios.
4. A los colaboradores responsables del área de consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas, asumir la propuesta con la responsabilidad necesaria a fin de optimizar su desempeño en mismo que se verá reflejado en el grado de satisfacción de los pacientes.

VIII. PROPUESTA

El presente trabajo de investigación aborda una problemática relacionada con la calidad de servicio en el consultorio externo del Hospital Tito Villar Cabezas, dicha iniciativa surge como una alternativa de solución, al evidenciar que existe un 79,41% de insatisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención. Y al observar que la unidad ejecutora salud Hualgayoc Bambamarca no aplica ningún sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en dicho nosocomio, es por ello, para contribuir con la solución del problema es que se elabora la propuesta de un sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en el consultorio externo.

El sistema de monitoreo y acompañamiento es definido como un conjunto de elementos interdependientes donde intervienen dos procesos unificados, orientados por un lado a recoger y analizar periódicamente los datos e información relevante respecto al servicio que brindan los trabajadores dentro de la organización y por otro lado un conjunto de procedimientos que realiza los responsables de la administración tendientes a brindar asesoría y orientaciones a los involucrados, con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se brinda.

La propuesta de aplicar un sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en el consultorio externo, se fundamenta en la teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, quienes puntualizan que el servicio es asegurar que el usuario adquiera lo que realmente desea, basada en principios básicos como el conocimiento de las preferencias de los usuarios, formar opinión respecto a la calidad del servicio o producto, conocer la percepción de los usuarios, tener identificado al usuario, hablarle directamente, formularle encuestas, procesar la información, realizar propuesta concluir con el ciclo (Benavente 2019), asimismo, la propuesta se sustenta en la teoría de la calidad de Deming, al referir que la calidad es un arma estratégica, que conlleva a adoptar una nueva forma de pensar, dejar el control tradicional e inspección en masa, poner la calidad delante del precio, mejora continua en producción y servicios, formalizar las capacitaciones, liderazgo firme, suprimir el temor, límites laborales, fases aliento y estándares, lograr aplomo, orgullo y transformar su educación. (Chacón y Rugel 2018) y finalmente el enfoque de la calidad de los servicios de la salud, que según Salas (2021), precisa que las políticas públicas y de servicios de salud deben

basarse en el concepto de calidad, lo cual implica aplicar la ciencia y la tecnología, con la finalidad de mejorar el servicio de salud, minimizando los riesgos.

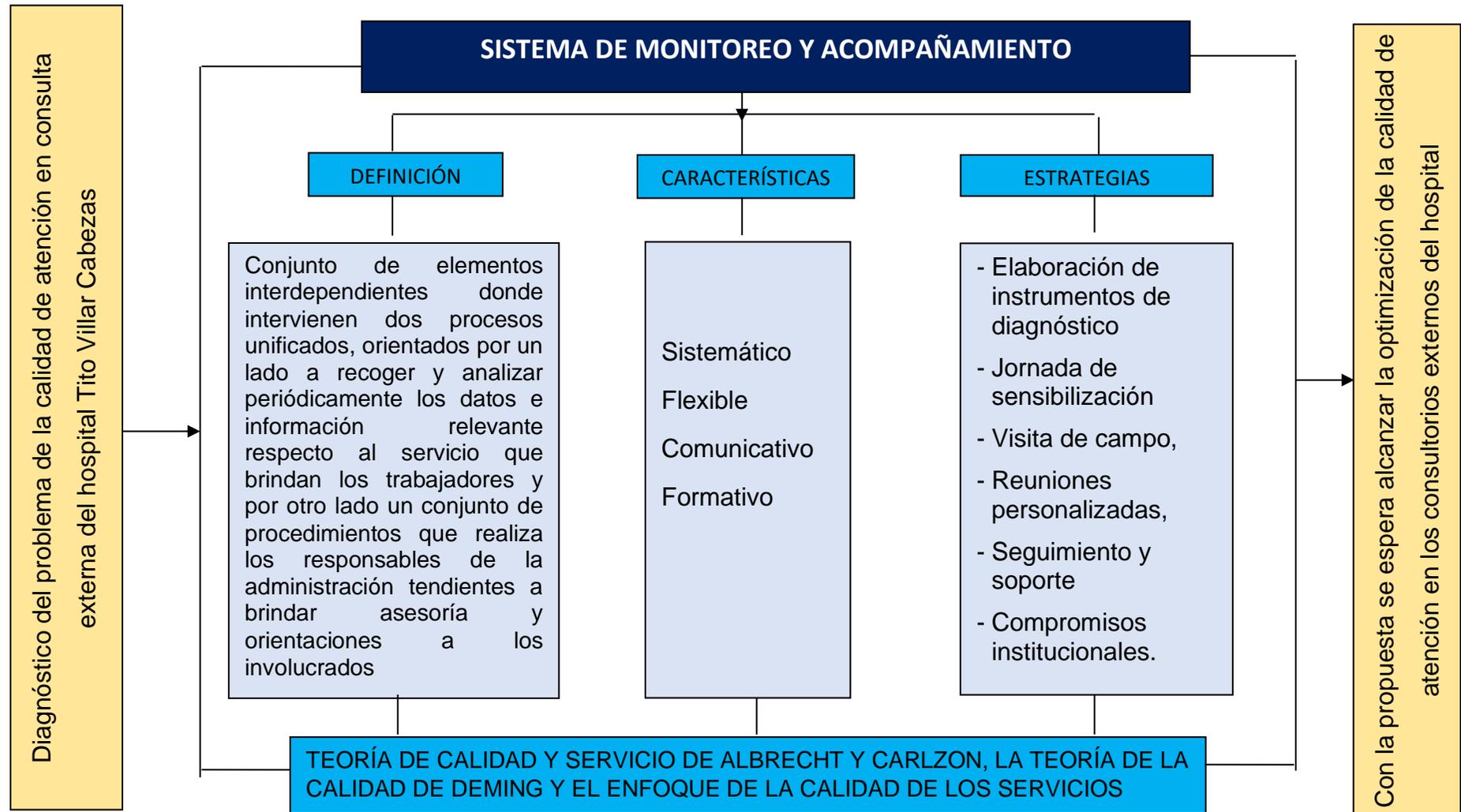
El sistema de monitoreo se caracteriza por ser sistemático, ya que involucra un conjunto de procedimientos debidamente organizados y planificados, flexible, puesto que se adapta a las características y necesidades de los involucrados, comunicativo, basado en el diálogo reflexivo y el intercambio de información y experiencias entre el responsable de la administración y los trabajadores y formativo, ya que su intención es contribuir a fortalecer las habilidades de cada uno de los miembros de la organización.

El sistema de monitoreo y acompañamiento involucra un conjunto de procedimientos que se inician con la elaboración de instrumentos de diagnóstico, seguido de la jornada de sensibilización, visita de campo, reuniones personalizadas, seguimiento y soporte y finaliza con los compromisos institucionales.

Finalmente, con la presente propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de servicio en el consultorio externo del hospital Tito Villar Cabezas, para tal efecto tuvo que recurrir a profesionales con experticia en el campo de la gestión pública quienes realizaron la revisión minuciosa de la propuesta, hicieron las sugerencias respectivas y procedieron a firmar el informe de validación dando la conformidad de su aprobación y dejar expedito para desarrollarlo en el campo de la salud.

Figura 8

Síntesis gráfica de la propuesta



REFERENCIAS

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(3), 1–11.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Andina. (2014). *Consideran exitoso programa Cero Colas en Hospital Cayetano Heredia*. <https://andina.pe/agencia/noticia-consideran-exitoso-programa-cero-colas-hospital-cayetano-heredia-612566.aspx>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. (3ta ed.). Grupo Editorial Patria.
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan Cero Colas en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658–663.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299.658>
- Bedoya, C. (2015). Impact of the implementation of a plan to improve the level of satisfaction of the outpatients in consultation services at Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 11(1), 1–10.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/734/573>
- Benavente-Malaga, J. (2019). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El Centro De Servicios Al Contribuyente Sunat Puno 2018* [Tesis de pre grado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BID. (2016). *Los sistemas de monitoreo y evaluación: hacia la mejora continua de la planificación estratégica y la gestión pública*.
https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Sistemas_Monitoreo_y_Evaluación_-_Hacia_la_mejora_continua_de_la_Planificacion_estrategica.pdf
- Bretaña, R. M. G., & Álvarez, Y. A. M. (2017). Acreditación y certificación de la calidad hospitalaria ¿ diferentes o similares ? *Revista Ingeniería Biomédica*, 11(21), 35–41.

<https://doi.org/https://doi.org/10.24050/19099762.n21.2017.1170>

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23.

Contraloría general de la república. (2018). *Contraloría alerta riesgos en hospitales de Cajamarca por deficiencias en principales servicios de salud*. <https://bit.ly/2WGpHx3>

Custodio-Velásquez, J., Roja-Valdez, C. del rosario, & Hernández-Cabrera, L. (2017). Percepción De La Calidad De Servicio De Los Usuarios En El Consultorio Externo De Medicina Interna Del Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud - Ica En Febrero-Marzo Del 2017. *Revista Médica Panacea*, 6(3), 111–115. <https://doi.org/10.35563/rmp.v6i3.45>

Díaz, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabezas-Bambamarca* [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/143>

Fernández, R. F. (2014). *Calidad de atención en consultorios externos de los hospitales Goyeneche y Honorio Delgado* [Tesis de grado, Universidad Católica de Santa maría]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4868>

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2). <http://revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/170/121>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I*. Universidad Continental.

Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

Infantes, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios

de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133–139. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>

- ISO. (2015). *ISO 9000-2015.pdf*. Sistema de Gestión de La Calidad, Fundamentos y Vocabulario. http://www.sgc.uagro.mx/Descargas/ISO_9000-2015.pdf
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Joseph, N. T., Danaei, G., García-Saisó, S., & Salomon, J. A. (2018). Mortality due to low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries. *The Lancet*, 392(1), 2203–2212. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31668-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31668-4)
- La Salle. (2018). *Sistema de Acompañamiento Integral (SAI)*. Ediciones Unisalle. <https://ciencia.lasalle.edu.co/librillos/66/>
- La Torre, A. R., Oyola, A. E., & Quispe, M. P. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>
- Lazo-Gonzales, O., & Santivañez-Pimentel, A. (2018). *Atención de salud con calidad*. <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Mehrabian, F., Gilani, M. H. N. doost, & Almaee, A. (2021). Patient Satisfaction With the Quality of Health Services Provided by Public Hospitals in Rasht, Iran. *Journal of Holistic Nursing and Midwifery*, 31(1), 17–25. <https://doi.org/10.32598/jhnm.31.1.2022>
- Mendoza, M. de los A. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital nacional Dos de Mayo, diciembre del 2015 [Tesis de grado Universidad Ricardo Palma]. In *Universidad Ricardo Palma*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1040>
- Minaya, E. L. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del*

Hospital de Huaral, 2016 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2014). Decreto Numero 903 De 2014. In *13 De Mayo* (p. 6).

[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-1606-de-2014.pdf%0Ahttp://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO 1156 DEL 06 DE JULIO DE 2018.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-1606-de-2014.pdf%0Ahttp://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201156%20DEL%2006%20DE%20JULIO%20DE%202018.pdf)

Ministerio de Trabajo de Ecuador. (2020). *Guía de aplicación del modelo servqual de calidad de servicio*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/24-DSPI-13-Guia-de-aplicacion-del-Modelo-Servqual-de-Calidad.pdf>

MINSA. (2016). *NTS N° 029-MINSA/ DIGEPRES-V.02, Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud*. Diario Oficial El Peruano. <https://bit.ly/3ixjH1m>

MINSALUD. (2016). *Plan de monitoreo, seguimiento y evaluación a la gestión territorial de las enfermedades no transmisibles y la salud mental*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/plan-monitoreo-seguimiento-ent-sm.pdf>

Morshed, G., Rahman, A., & Hossaim, A. (2020). *La satisfacción del paciente en el contexto de las instalaciones básicas del Hospital: Un estudio en pacientes internos en el Hospital del colegio médico de Chittagong*. <https://bit.ly/3Dr5TO3>

Narvaez, C., Rivas, L. A., & Chavez, A. (2015). Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México. *Revista Innovaciones de Negocios*, 12(24), 177–205. <https://doi.org/10.29105/rinn12.24-2>

OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud. (2015). *Salud y derechos humanos. Nota descriptiva N° 323*. <https://bit.ly/3ixNmYb>

- Ríos, A. Marcela, & Barreto, A. F. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo del 2016* [Tesis de grado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales].
<https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>
- Rodríguez, M., & Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Ekelectronica Enfermeria Actual En Costa Rica*, 32(1), 1–12.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774441>
- Salas, J. C. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253–266.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Salazar, R. del P. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca* [Tesis de maestría Universidad César vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38022>
- Soto, A. (2019). Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's ministry of health: Serving patients in the 21st century with 20th century resources. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304–311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Maza, F. J. (2019). *Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia*. 26(1), 203–219.
<http://hdl.handle.net/10433/10774>
- Villagarcía, E. X., Delgadillo, L. G., Argüello, F. J., & González, L. (2017). Perspectiva usuaria de la Calidad en los Servicios de Salud del ISSEMyM. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 46–54. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1446>

ANEXOS:

Anexo A. matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición procedimental	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Sistema de monitoreo y acompañamiento	Conjunto de elementos interdependientes donde intervienen dos procesos unificados, orientados por un lado a recoger y analizar periódicamente los datos e información relevante respecto al servicio que brindan los trabajadores dentro de la organización y por otro lado un conjunto de procedimientos que realiza los responsables de la administración tendientes a brindar asesoría y orientaciones a los involucrados, con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se brinda.	El sistema de monitoreo y acompañamiento involucra un conjunto de procedimientos que se inician con la elaboración de instrumentos de diagnóstico, seguido de la jornada de sensibilización, visita de campo, reuniones personalizadas, seguimiento y soporte y finaliza con los compromisos institucionales	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El sistema de monitoreo y acompañamiento parte de una problemática real ▪ El sistema de monitoreo y acompañamiento justifica el por qué y para qué de la propuesta. ▪ Coherencia en los objetivos del sistema de monitoreo y acompañamiento ▪ Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento son suficientes para el propósito ▪ Se describe los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento ▪ Explica cómo se va a evaluar el sistema de monitoreo y acompañamiento 	Ficha de experto	Eficaz, poco eficaz, ineficaz
			Teórica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinencia en las teorías que sustentan el sistema de monitoreo y acompañamiento ▪ Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento están explicadas en el marco teórico 		
			Didáctica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento cumplen con el propósito del estudio. ▪ Viabilidad en la aplicación de los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento. 		

Calidad de atención en consulta externa	Es el grado en la que los servicios de salud logran incrementar los resultados sanitarios deseados y se ajustan a la capacidad de conocimientos actualizados por parte de profesional de la salud (OMS 2020)	La calidad de atención en consultoría externa, es el tipo de atención que esperamos alcanzar orientada a incrementar la satisfacción del usuario, y será evaluado mediante el instrumento de SERQUAL modificado, el mismo que consta de 22 ítems.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos • Distribución de los espacios • Disponibilidad y variedad de medicamentos • Limpieza de los materiales y del ambiente 	Cuestionario SERVQUAL	Escala de Likert
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento cumple lo que dice • Interés del personal por resolver el problema 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza con el personal • Comprensión de los problemas • Respeto • Honestidad del personal • Trato cordial y amable • Orientación recibida durante el examen clínico 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Relación empática • Atención individualizada • Calidad de la información brindada 		
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Humanización de los servicios • Conductas amables • Disponibilidad para ayudar al usuario 		

Anexo B. Cuestionario SERVQUAL

		Nº Encuesta: _____
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

EXPECTATIVAS

El primer lugar califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted la otorga a la atención que espera recibir en el servicio de consulta externa (Nivel II Y III). Utilice la escala numérica del 1 al 7.

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

N°	E	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuado sobre los pasos o trámites para en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el medico se realice en el horario programado.							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y orden de llegada.							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) será rápido							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápido.							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							

12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el médico que atenderá, muestre interés en solucionar su problema.							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brinde sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamento, dosis y efectos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que realizaran.							
19	E	Que los carteles letreros y fichas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el consultorio y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de consulta externa (Nivel II Y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	P	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos a trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿el médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápido?							
07	P	¿la atención para tomarse análisis fue rápido?							
08	P	¿la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápido?							
09	P	¿la atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿el médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud?							

12	P	¿el médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema?							
13	P	¿el médico que le atendió le brindo confianza?							
14	P	¿el personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿el médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿usted comprendió la explicación que le brindo sobre los procedimientos o los análisis que se realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y afiches le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa conto con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios fueron cómodos?							

Anexo C. Validación del Cuestionario SERVQUAL mediante criterio de expertos.

EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	FIABILIDAD	El personal de informes le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	x		x		x		x		
		El médico le atendió en horario programado	x		x		x		x		
		Su atención se realizó respetando la programación y la hora de llegada	x		x		x		x		
		Su historia clínica se encontró disponible para su atención	x		x		x		x		
	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	x		x		x		x			
	CAPACIDAD RESPUESTA	La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida	x		x		x		x		
		La atención para tomarse el análisis de laboratorio fue rápida	x		x		x		x		
		La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	x		x		x		x		
		La atención en farmacia fue rápida	x		x		x		x		
	SEGURIDAD	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	x		x		x		x		
		El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	x		x		x		x		

		El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		x		
		El médico que le atendió le inspiró confianza	x		x		x		x		
EMPATÍA		El personal de persona de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		x		
		El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	x		x		x		x		
		Usted comprendió la explicación que el médico le brindó su problema de salud o resultado de su atención	x		x		x		x		
		Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		x		
		Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		x		
ASPECTOS TANGIBLES		Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x		x		
		La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes	x		x		x		x		
		Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	x		x		x		x		
		El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Carla María Salas Chávez

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario SERVQUAL modificado

TESISTA:

Br: Burga Huamán Jammes Jhonatan

DECISIÓN: Cumple con lo establecido

APROBADO:

SI

NO

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 15 de agosto de 2021



Mg. Carla María Salas Chávez

EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	FIABILIDAD	El personal de informes le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	x		x		x		x		
		El médico le atendió en horario programado	x		x		x		x		
		Su atención se realizó respetando la programación y la hora de llegada	x		x		x		x		
		Su historia clínica se encontró disponible para su atención	x		x		x		x		
			Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	x		x		x		x	
	CAPACIDAD RESPUESTA	La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida	x		x		x		x		
		La atención para tomarse el análisis de laboratorio fue rápida	x		x		x		x		
		La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	x		x		x		x		
		La atención en farmacia fue rápida	x		x		x		x		
	SEGURIDAD	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	x		x		x		x		
		El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	x		x		x		x		
		El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		x		
		El médico que le atendió le inspiro confianza	x		x		x		x		

EMPATIA	El personal de persona de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		x		
	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	x		x		x		x		
	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo su problema de salud o resultado de su atención	x		x		x		x		
	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		x		
	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		x		
ASPECTOS TANGIBLES	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x		x		
	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes	x		x		x		x		
	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	x		x		x		x		
	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Edith Elizabeth Eugenio Vásquez

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario SERVQUAL modificado

TESISTA:

Br: Burga Huamán Jammes Jhonatan

DECISIÓN: Cumple con lo establecido

APROBADO:

SI

NO

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 15 de agosto de 2021



Mg. Edith Elizabeth Eugenio Vásquez

EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	FIABILIDAD	El personal de informes le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	x		x		x		x		
		El médico le atendió en horario programado	x		x		x		x		
		Su atención se realizó respetando la programación y la hora de llegada	x		x		x		x		
		Su historia clínica se encontró disponible para su atención	x		x		x		x		
			Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	x		x		x		x	
	CAPACIDAD RESPUESTA	La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida	x		x		x		x		
		La atención para tomarse el análisis de laboratorio fue rápida	x		x		x		x		
		La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	x		x		x		x		
		La atención en farmacia fue rápida	x		x		x		x		
	SEGURIDAD	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	x		x		x		x		
		El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	x		x		x		x		
		El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		x		
		El médico que le atendió le inspiro confianza	x		x		x		x		

EMPATIA	El personal de persona de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		x		
	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	x		x		x		x		
	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo su problema de salud o resultado de su atención	x		x		x		x		
	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		x		
	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		x		
ASPECTOS TANGIBLES	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x		x		
	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes	x		x		x		x		
	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	x		x		x		x		
	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Juan Carlos Gayoso Saldaña

Firma del experto:



.....

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario SERVQUAL modificado

TESISTA:

Br: Burga Huamán Jammes Jhonatan

DECISIÓN: Cumple con lo establecido

APROBADO:

SI

NO

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 15 de agosto de 2021



Mg. Juan Carlos Gayoso Saldaña

Anexo D. Confiabilidad del instrumento SERVQUAL modificado.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de la calidad de atención

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,966	,968	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	120,37	409,755	,726	,965
ITEM02	120,39	405,932	,728	,965
ITEM03	120,37	405,686	,726	,965
ITEM04	120,19	406,499	,791	,964
ITEM05	120,29	408,209	,684	,965
ITEM06	120,37	404,410	,743	,965
ITEM07	120,39	404,483	,807	,964
ITEM08	120,41	403,970	,781	,964
ITEM09	120,19	407,603	,758	,964
ITEM10	120,22	407,175	,800	,964
ITEM11	120,29	410,450	,781	,964
ITEM12	120,27	408,373	,819	,964
ITEM13	120,25	410,951	,811	,964
ITEM14	120,08	412,320	,698	,965
ITEM15	120,17	409,971	,842	,964
ITEM16	120,05	415,222	,738	,965
ITEM17	120,19	412,465	,765	,965
ITEM18	119,98	416,224	,726	,965
ITEM19	120,54	404,977	,721	,965
ITEM20	120,39	402,173	,710	,965
ITEM21	120,56	407,492	,649	,966
ITEM22	120,39	407,656	,637	,966

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad de atención en consulta externa en el hospital Tito Villar Cabezas de Bambamarca, dichos resultados arrojaron un valor de 0,966, resultado que nos permite afirmar que el instrumento es altamente confiable según el coeficiente de alfa de Cronbach.

Anexo E. Sistema de monitoreo y acompañamiento

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. INSTITUCION FORMADORA : Universidad Cesar Vallejo
- 1.2. ESCUELA : Pos Grado
- 1.3. UNIDAD DE ANALISIS : Área de calidad
- 1.4. IPRESS : Hospital Tito Villar Cabezas
- 1.5. RESPONSABLES : responsable de calidad

II. PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación aborda una problemática relacionada con la calidad de atención en consulta externa del Hospital Tito Villar Cabezas, dicha iniciativa surge como una alternativa de solución, al evidenciar que existe un 79,41% de insatisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención, habiéndose detectado que la atención de las consultas no inicia puntualmente, no difunde su horario de atención ni la relación de pacientes citados en el día. Además, no cumple con la normatividad aplicable al funcionamiento y operatividad

III. JUSTIFICACIÓN

La propuesta del sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa, surge como respuesta al diagnosticar un alto porcentaje de pacientes que muestran insatisfacción al servicio de consulta externa en el hospital Tito Villar Cabezas, por esta razón, desde la perspectiva teórica, el presente estudio se justifica en la medida que los hallazgos que resulten de la presente investigación, servirán como fuente de consulta para estudios posteriores que realicen otros investigadores respecto al tema en cuestión, por otro lado, en lo práctico, la presente investigación se convierte en una alternativa de solución para un problema práctico que se presenta en el hospital Tito Villar Cabezas de Bambamarca y desde la perspectiva social, el presente estudio es importante ya que propone optimizar la condición de atención en consulta externa, donde los principales beneficiados será la sociedad en su conjunto, representada por los pobladores que van a diario a ser atendidos en el hospital antes mencionado

IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA PROPUESTA

La propuesta de aplicar un sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa, se fundamenta en la teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, quienes puntualizan que el servicio es asegurar que el usuario adquiera lo que realmente desea, basada en principios básicos como conocer las preferencias de los usuarios, formar opinión respecto a la calidad del servicio o producto, conocer la percepción de los usuarios, tener identificado al usuario, hablarle directamente, formularle encuestas, procesar la información, realizar propuesta concluir con el ciclo (Benavente-Malaga, 2019), la teoría de la calidad de Deming, que logró una nueva forma de pensar en los japoneses, haciéndoles comprender que la calidad es una herramienta estratégica, que se organiza en cuatro etapas: planear, actuar, verificar y hacer, desplegando los recursos necesarios para, capacitar, educar e investigar y de esta manera mejorar en calidad. Para conseguir la calidad total, se deben abordar varios puntos: adoptar una nueva forma de pensar, dejar el control tradicional e inspección en masa, poner la calidad delante del precio, mejora continua en producción y servicios, formalizar las capacitaciones, liderazgo firme, suprimir el temor, límites laborales, fases aliento y estándares, lograr aplomo, orgullo y transformar su educación (Chacón & Rugel, 2018).

V. DEFINICIÓN DE SISTEMA DE MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO

Se define al sistema de monitoreo y acompañamiento como un conjunto de elementos interdependientes donde intervienen dos procesos unificados, orientados por un lado a recoger y analizar periódicamente los datos e información relevante respecto al servicio que brindan los trabajadores dentro de la organización y por otro lado un conjunto de procedimientos que realiza los responsables de la administración tendientes a brindar asesoría y orientaciones a los involucrados, con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se brinda.

VI. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO

El sistema de monitoreo se caracteriza por ser:

sistemático, ya que involucra un conjunto de procedimientos debidamente organizados y planificados

Flexible, puesto que se adapta a las características y necesidades de los involucrados.

Comunicativo, basado en el diálogo reflexivo y el intercambio de información y experiencias entre el responsable de la administración y los trabajadores

Formativo, ya que su intención es contribuir a fortalecer las habilidades de cada uno de los miembros de la organización.

VII. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO

Los procedimientos que conforman el plan de monitoreo y acompañamiento son en el presente trabajo de investigación son:

- Elaboración de instrumentos de diagnóstico, basado en el cuestionario SERVQUAL que evalúa la calidad de atención en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.
- Jornada de sensibilización. Orientada socializar los instrumentos de trabajo decampo y a incentivar el involucramiento de los colaboradores en el proceso de monitoreo y acompañamiento.
- Visita de campo, con el propósito de diagnosticar los aciertos y dificultades en relación al desempeño de sus funciones dentro de la organización y la calidad de servicio que se les proporciona a los pacientes.
- Reuniones personalizadas, con el propósito de establecer un diálogo reflexivo entre el responsable de la gestión y los trabajadores que permita evaluar el desempeño del trabajador en el puesto que ocupa.
- Seguimiento y soporte, dirigido preferentemente a los trabajadores donde se detectó la mayor dificultad respecto al desempeño en el área de trabajo.
- Compromiso institucional, espacio que busca reflexionar de manera conjunta acerca de los resultados del monitoreo y acompañamiento y la toma de conciencia para asumir compromisos tendientes a la mejora de la calidad de servicio a los beneficiarios.

VIII. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO

Objetivo general

Diseñar un sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas

Objetivos específicos:

- Indagar de diversas fuentes respecto a los componentes del sistema de monitoreo y acompañamiento
- Diseñar el sistema de monitoreo y acompañamiento orientado a la mejora de la calidad de servicio en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas
- Validar el sistema de monitoreo y acompañamiento mediante juicio de experto.

IX. EVALUACION: La evaluación del monitoreo se realizará por el área de calidad del hospital, cada 3 meses, durante un año fiscal.

Anexo F. Validación de propuesta mediante juicio de expertos.

Experto 1.

CRITERIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:** Gayoso Saldaña Juan Carlos
- 1.2. Grado Académico:** Magister en Gestión de los Servicios de Salud
- 1.3. Documento de identidad:**
- 1.4. Centro de labores:** Unidad Ejecutora Salud Hualgayoc Bambamarca
- 1.5. Denominación de la propuesta a validar:** Plan de sistema de monitoreo y acompañamiento
- 1.6. Título de la propuesta:** Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas.
- 1.7. Autor de la propuesta:** Burga Huamán Jammes Jhonatan

En este contexto, lo(a) he considerado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías.

- | | | |
|-----------|--------------|-----------|
| MB | : Muy bueno | (18 – 20) |
| B | : Bueno | (14 – 17) |
| R | : Regular | (11 – 14) |
| D | : Deficiente | (00 – 10) |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	El sistema de monitoreo y acompañamiento parte de una problemática real	x			
02	El sistema de monitoreo y acompañamiento justifica el por qué y para qué de la propuesta		x		
03	Coherencia en los objetivos del sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
04	Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento son suficientes para el propósito	x			
05	Se describe los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
06	Explica cómo se va a evaluar el sistema de monitoreo y acompañamiento		x		
07	Pertinencia en las teorías que sustentan el sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
08	Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento están explicadas en el marco teórico	x			
09	Los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento cumplen con el propósito del estudio.	x			
10	Viabilidad en la aplicación de los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento.	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

III. OPINION DE APLICABILIDAD

(x) El Plan puede ser aplicado tal como está elaborado

() El Plan debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 31 de agosto del 2021.

Mg. Juan Carlos Gayoso Saldaña

Experto 2.

CRITERIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Salas Chávez Carla María
- 1.2 **Grado Académico:** Magister en Gestión de los Servicios de Salud
- 1.3 **Documento de identidad:**
- 1.4 **Centro de labores:** Unidad Ejecutora Salud Hualgayoc Bambamarca
- 1.5 **Denominación** de la propuesta a validar: Plan de sistema de monitoreo y acompañamiento
- 1.6 **Título de la propuesta:** Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas.
- 1.7 **Autor de la propuesta:** Burga Huamán Jammes Jhonatan

En este contexto, lo(a) he considerado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías.

- MB** : Muy bueno (18 – 20)
- B** : Bueno (14 – 17)
- R** : Regular (11 – 14)
- D** : Deficiente (00 – 10)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	El sistema de monitoreo y acompañamiento parte de una problemática real	x			
02	El sistema de monitoreo y acompañamiento justifica el por qué y para qué de la propuesta	x			
03	Coherencia en los objetivos del sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
04	Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento son suficientes para el propósito	x			
05	Se describe los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
06	Explica cómo se va a evaluar el sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
07	Pertinencia en las teorías que sustentan el sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
08	Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento están explicadas en el marco teórico	x			
09	Los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento cumplen con el propósito del estudio.	x			
10	Viabilidad en la aplicación de los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento.	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

III. OPINION DE APLICABILIDAD

(x) El Plan puede ser aplicado tal como está elaborado

() El Plan debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 31 de agosto del 2021.

Mg. Carla María Salas Chávez

Experto 3.

CRITERIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Eugenio Vásquez Edith Elizabeth
- 1.2. **Grado Académico:** Magister
- 1.3. **Documento de identidad:**
- 1.4. **Centro de labores:** Unidad Ejecutora Salud Hualgayoc Bambamarca
- 1.5. **Denominación de la propuesta a validar:** Plan de sistema de monitoreo y acompañamiento
- 1.6. **Título de la propuesta:** Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa del hospital Tito Villar Cabezas.
- 1.7. **Autor de la propuesta:** Burga Huamán Jammes Jhonatan

En este contexto, lo(a) he considerado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías.

- MB** : Muy bueno (18 – 20)
B : Bueno (14 – 17)
R : Regular (11 – 14)
D : Deficiente (00 – 10)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	El sistema de monitoreo y acompañamiento parte de una problemática real	x			
02	El sistema de monitoreo y acompañamiento justifica el por qué y para qué de la propuesta		x		
03	Coherencia en los objetivos del sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
04	Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento son suficientes para el propósito	x			
05	Se describe los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
06	Explica cómo se va a evaluar el sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
07	Pertinencia en las teorías que sustentan el sistema de monitoreo y acompañamiento	x			
08	Los elementos y procedimientos del sistema de monitoreo y acompañamiento están explicadas en el marco teórico	x			
09	Los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento cumplen con el propósito del estudio.	x			
10	Viabilidad en la aplicación de los elementos y procedimientos que conforman el sistema de monitoreo y acompañamiento.	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

III. OPINION DE APLICABILIDAD

(x) El Plan puede ser aplicado tal como está elaborado

() El Plan debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 31 de agosto del 2021.



Mg. Edith Elizabeth Eugenio Vásquez

Anexo G. Autorización para realizar investigación



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
UNIDAD EJECUTORA SALUD HUALGAYOC
BAMBAMARCA
HOSPITAL "TITO VILLAR CABEZAS"



"Año Del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Bambamarca, 17 de agosto de 2021.

Señora Doctora.

Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón.

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO-FILIAL CHICLAYO CIUDAD.

ASUNTO: Autorización para realizar investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política del Hospital Tito Villar Cabezas, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra laborando, para poner en práctica investigaciones que conlleven a la buena marcha de la organización, por lo que:

En mi calidad de director del Hospital Tito Villar Cabezas **AUTORIZO**, a Jammes Jhonatan Burga Huamán, identificado con DNI N° 42867121, estudiante del programa de maestría con mención en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada "Sistema de Monitoreo y Acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa, Hospital Tito Villar Cabezas Bambamarca".

Comprometiéndome a brindarle todas las facultades correspondientes para el desarrollo de su investigación.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente.

 
M.C. Edwin Ruben Aguilar Lacunza
DIRECTOR

.....
Edwin Rubén, Aguilar Lacunza
Director Hospital Tito Villar Cabezas