



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de gestión de procesos para mejorar la calidad de
servicio en el Sistema Integrado de Salud**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Paico Revilla, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-1904-3978)

Anaya Capuñay, Wilmer (ORCID: 0000-0002-3428-4908)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, el Todopoderoso, por ser nuestro guía en este largo transitar de la vida.

A nuestros padres, por estar a nuestro lado en todo momento, por su amor y por su inmenso apoyo.

Los autores

Agradecimiento

A nuestros docentes, por ser fuente de sabiduría y apoyo constante en nuestra formación profesional.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
3.5. Procedimientos	9
3.6. Método de análisis de datos	10
3.7. Aspectos éticos	10
IV. RESULTADOS.....	11
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad	9
Tabla 2. Desarrollo de técnicas e instrumentos.	9
Tabla 3. Nivel de gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque	11
Tabla 4 Dimensiones de calidad.....	11
Tabla 5. El hospital tiene equipos de apariencia moderna.....	12
Tabla 6. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.	13
Tabla 7. Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.....	14
Tabla 8. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.....	14
Tabla 9. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba	15
Tabla 10. Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	16
Tabla 11. Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.....	16
Tabla 12. El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita	17
Tabla 13. Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.....	18
Tabla 14. El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio	18
Tabla 15. Los empleados están desocupados para atenderle.....	19
Tabla 16 Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.	20
Tabla 17 Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.....	20
Tabla 17 Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.....	21
Tabla 19 El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.	22
Tabla 20 Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.....	22
Tabla 21 Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.....	23

Tabla 22 Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.....	24
Tabla 23 El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.....	24
Tabla 24 Los horarios de atención son los más convenientes.....	25
Tabla 25 El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita	26
Tabla 26 Estrategias de gestión de procesos.	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Dimensiones gestión - calidad	12
Figura 2 El hospital tiene equipos de apariencia moderna	13
Figura 3 Elementos materiales	13
Figura 4 Existen materiales suficientes para la presentación del servicio	14
Figura 5 Las instalaciones físicas son atractivas.....	15
Figura 6 El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba	15
Figura 7 Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	16
Figura 8 Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.....	17
Figura 9 El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.....	17
Figura 10 Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.....	18
Figura 11 El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.....	19
Figura 12 Los empleados están desocupados para atenderle	19
Figura 13 Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado	20
Figura 14 Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.....	21
Figura 15 Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes	21
Figura 16 El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.	22
Figura 17 Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas empleados.....	23
Figura 18 Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.....	23

Figura 19 Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio 24

Figura 20 El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes..... 25

Figura 21 Horarios de atención y conveniencia 25

Figura 22 El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita 26

Figura 23 Ciclo de Deming 28

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo proponer estrategias de gestión de procesos para mejorar la calidad de gestión en el Sistema Integrado de Salud. Se enmarcó en el tipo propositivo con diseño no experimental, como población se consideró a usuarios del sistema integral de salud y como muestra a 52 de ellos. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento respectivo el cuestionario con escalamiento de Likert. El nivel de confiabilidad del instrumento arrojó un Alpha de Cronbach de 0,885 y la validación del mismo se dio por el criterio de contenido a juicio de tres expertos. Los resultados resaltantes indicaron que un 92% de los usuarios consideran la gestión de calidad como baja. Se concluye que es necesario considerar las estrategias de gestión de procesos como alternativa viable para afrontar la situación problemática presente. Conocer las metas a corto y largo plazo, identificar los problemas enfocándose en el área o áreas específicas, organizar al equipo en cargado de analizar y de dar solución a los inconvenientes encontrados, detallar las causas y los pasos a seguir, proponer, ejecutar y supervisar las acciones de mejora, evaluar, comunicar y comprobar los resultados, realizar retroalimentación a los trabajadores, entre otras estrategias.

Palabras clave: Gestión de la calidad, procesos, sector salud

Abstract

The objective of this study was to propose process management strategies to improve the quality of management in the Integrated Health System. It was framed in the propositional type with a non-experimental design, as a population, users of the comprehensive health system were considered, and 52 of them as a sample. The survey was used as a technique and the questionnaire with Likert scaling as the respective instrument. The level of reliability of the instrument showed a Cronbach's Alpha of 0.885 and its validation was given by the content criterion in the opinion of three experts. The outstanding results indicated that 92% of users consider quality management as low. It is concluded that it is necessary to consider process management strategies as a viable alternative to face the present problematic situation. Know the short- and long-term goals, identify the problems focusing on the specific area or areas, organize the team in charge of analyzing and solving the problems found, detail the causes and the steps to follow, propose, execute and supervise improvement actions, evaluate, communicate and check the results, provide feedback to workers, among other strategies.

Keywords: Engagement, job performance, human resources

I. INTRODUCCIÓN

Según en el informe publicado por Salud en las Américas (2019), asegura que la Región Latinoamericana es una de las regiones en que mayor cantidad de personas en el mundo que no tienen acceso a servicios integrales de salud, o si las tienen, con muchas deficiencias en la atención. Así, se indica que, entre los años 2013 y el 2014 se hubieran podido evitar alrededor de más de un millón de decesos si los servicios hubiesen tenido las características de ser accesibles, de calidad y brindados oportunamente. Así también en referencia a países como Argentina, Brasil, Colombia y Perú existen indicadores que muestran que solo el 15% al 21% de la población puede acceder a consultas preventivas durante un año. Las cifras se agudizan para poblaciones vulnerables y con ingresos más bajos. Las diferencias entre poblaciones más pobres y más ricas son más alarmantes cuando se refieren a mortalidad y morbilidad materna e infantil.

Las necesidades de los usuarios cuando asisten a los hospitales, no son resueltas de manera oportuna, lo que ofrecen los servicios son de pésima calidad. En la actualidad los hospitales se presentan de manera segmentada y fraccionada y sumado a ello la ubicación geográfica y condiciones económicas de las usuarias coadyuvan a exacerbar las dificultades en el servicio, generalmente, el primer nivel se presenta con una capacidad deficiente. También la información puesta a disposición en el informe en mención, muestran que solamente es diagnosticada el 50% de los usuarios afectadas con enfermedades crónicas no transmisibles, de los cuales el 50% recibe tratamiento, siendo eficaz solo el 10%.

Entre el 12% y 22% de las hospitalizaciones realizadas fueron por condiciones sensible de solo cuidado ambulatorio, ello entre los años 2001 y el 2009. Este dato estuvo presente considerando a Argentina, Ecuador, Paraguay, Colombia, Costa Rica, y México, siendo de 10,8% a 21,6% infecciones gastrointestinales las que con mayor frecuencia se presentaron en los 3 primeros países mencionados, con un promedio de 27% de casos evitables de hospitalización.

La falta de recursos económicos, número limitado de centros de salud y de trabajadores, la calidad de recursos humanos para atención ha dificultado la posibilidad de expandir el acceso a un servicio de calidad. Así, en una decena países de nuestra región existen no más de 25 médicos y enfermeras por cada diez mil habitantes; también, grandes y graves desigualdades en el acceso a los servicios

de salud entre zonas urbanas y rurales. En diversos países de Latinoamérica, enfrentaron grandes retos para afrontar problemas en relación a la disponibilidad como distribución de personal en los años 2012 y el siguiente año, siendo mayor, pero no suficiente, en zonas urbanas en comparación a las rurales.

Los inconvenientes para acceder a los sistemas de salud, exclusión y tiempos de pandemia por Covid 19 son los retos más importantes que necesitan pronta atención. En las últimas décadas no se han logrado resolver estas situaciones problemáticas a pesar de las diferentes reformas desarrolladas en este campo. El acceso y cobertura universal a la salud se erigen como estrategias urgentes de aplicar en todas las regiones para ampliar acceso equitativa servicios integrales de calidad.

En la actualidad el SIS tiene una deuda de más de S/ 700 millones, el factor económico afecta en demasía la atención debido a que no se podrá contar con infraestructura adecuada, equipamientos de última generación, materiales requeridos, entre otros. El titular en el período correspondiente, indicó, que se evaluaría el pago de parte de los afiliados para dar solución a la problemática financiera, ello aquellos con capacidad de pago, de tal forma que permita dar cobertura a todos sus afiliados quienes muchos de ellos optan por atenderse o automedicarse. Cabe recordar que el SIS fue creado en el año 2001 y que en la actualidad existen categorías: el primero para personas vulnerables, que son subsidiado por el estado en su totalidad y; el segundo, aquel que permite la contribución a personas que tienen cierta capacidad de pago siendo financiado una parte por el estado y otra por la persona o empresa.

Así la cobertura del SIS ha ido creciendo significativamente, también sus problemas, sobre todo Enel de servicio de atención. El SIS cuenta con S/ 100 anuales por afiliado. En contraparte a Essalud que ofrece casi S/ 1 000 por afiliado. Para el 2017, según el informe de la comisión interventora, indica que hay un 10% y 30% que no deberían pertenecer al régimen subsidiario por sus características socioeconómicas, dejando de atender a más de 2 millones de personas en pobreza.

Para 10 000 asegurados existen 5,5 establecimientos de salud; mientras que, para los asegurados privados, existen 265 centros. La situación anterior se agudiza al no contar con un número adecuado de servidores de la salud en cada centro, aportando en un deficiente servicio. Por ello resaltamos la siguiente interrogante;

¿De qué manera la propuesta de estrategias de gestión de procesos apoya en la mejora gestión de calidad en el en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque?

Así esta indagación presentada se justifica en la teoría ya que lleva a la práctica los marcos teóricos de los procesos incorporados en un sistema integral de salud existentes, ello permitió diagnosticar los centros de salud. Así también conlleva una justificación práctica, porque gracias a la propuesta planteada se puede considerar su aplicación sencilla, en futuras investigaciones, de tal manera que los procesos mejoren sustancialmente. Por último, y no menos importante, la investigación se justifica metodológicamente debido a que los investigadores usaron el método científico.

El propósito de este estudio fue proponer actividades de gestión de la calidad para la mejora la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque. Es por ello que los objetivos específicos relacionados son: Medir la gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque. Describir la gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque. Diseñar estrategias de gestión de procesos para mejorar la calidad de gestión en el Sistema Integrado de Salud.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes que aportan a la presente investigación se han considerado a Bravo (2012), quien afirma que la gestión de procesos ayuda a la dirección de la empresa a definir, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más eficientes los procesos de una organización para ganar la confianza del cliente. Además, Villaverde (2012), indicó que el éxito de la implementación de la gestión de procesos depende del compromiso del gerente general.

Por eso es importante dar a conocer a todos los colaboradores las ventajas que traerá implementar un sistema de gestión de la calidad procurando que el camino no sea instantáneo es necesario el liderazgo y esfuerzo de todos los miembros de la organización máximo compromiso con el trabajo cooperativo la comprensión es parte del sistema y lo principal es poder prevenir situaciones problemáticas para lograr la mejora un camino constante hacia la calidad.

La creación del Dr. Deming de la matriz de relaciones entre las cuatro dimensiones y los catorce principios será un componente clave del sistema de gestión de calidad propuesto (SGC) implementado dentro de la empresa. El SGC deberá mantener la siguiente secuencia: Reconocimiento de la existencia del sistema; Conocer la psicología de las personas; profundizar en la teoría del conocimiento la teoría de la variación; y lograr la satisfacción del cliente.

Para efectos del desarrollo de este estudio se consideraron teorías como: La aportada por Camisón et al. (2007) quienes mencionaron que las diferentes perspectivas conceptuales sobre la calidad se pueden dividir en dos categorías: objetivas y subjetivas. El primer resultado es el resultado de una comparación estándar y de rendimiento que se refiere a las características de calidad que se miden cuantitativamente en apoyo de métodos de ingeniería y tecnológicos. Entonces en segundo lugar en función de la percepción y evaluación del valor de las personas es posible medir cualitativamente teniendo en cuenta la satisfacción del cliente. La calidad objetiva está implícita en el concepto de que la calidad es la especificación o excelencia basada en el producto y la calidad es la idoneidad para el propósito. La calidad subjetiva proviene de la definición de calidad como el cumplimiento de las expectativas del cliente. Los fundamentales aportes de Deming aterrizan en: catorce principios que permitirán la transformación de la gestión en las organizaciones. El ciclo Deming considera las siguientes fases: planificación,

establecimiento de metas y procesos para la consecución de excelentes resultados; implementación de los procesos; controlar; monitorear y medir los procesos y productos en relación con las políticas objetivos y requisitos que debe cumplir el producto además de la comunicación precisa y oportuna de los resultados; acción para tomar medidas oportunas para mejorar continuamente el rendimiento del proceso.

Estos principios, aportan de tal forma que indican organizar una institución para así lograr el éxito sobre la calidad, además evalúan o autoevalúan lo realizado por los directivos de las diferentes instituciones. Esos son los principios: crear constantemente objetivos institucionales interiorizar una nueva filosofía empresarial eliminar la dependencia de pruebas masivas terminar con la práctica de ofrecer contratos solo a su precio mejorar constantemente el sistema de producción y servicio realizar capacitación reciclaje y gestión., erradicación del miedo, establecer lazos de amistad y cooperación entre el personal en las distintas áreas, así como también, construir y poner en marcha un programa de educación y reentrenamiento lo que conllevará al logro de la transformación en beneficio de todos.

A continuación, se detallan las dimensiones del Ciclo de Deming: A. Dimensión de planear: Aquí, se identifica el problema, se definen sus peculiaridades con base a información recibida, es decir, se conoce a profundidad el problema. Además, queda planteada la hipótesis en primera instancia, fundamentada certeramente. B. Dimensión de hacer: Se ejecuta lo planificado, poniendo en marcha las acciones consideradas, con base al diagnóstico. Se propone la solución del problema, se corrigen las deficiencias. C. Dimensión de Verificar: Se comparan los resultados obtenidos con la conjetura planteada, se interpretan los resultados encontrados para plasmarlos en datos o hechos por la comprobación del nivel de acierto en la búsqueda de la solución. D. Dimensión de actuar: Los miembros de la organización buscan proponer una relación factor y resultado; con el propósito de predecir, mejorar optimizar el funcionamiento de proceso.

Amador y Cubero (2010), refieren en su trabajo de investigación desarrollado en Cuba que, los servicios de salud relacionados en sus lineamientos de la calidad en las instituciones de salud y en cualquiera de los niveles de atención es oportuno. Además especifican que el Sistema de Gestión de la Calidad de los establecimientos médicos corresponde necesariamente a la Excelencia Ética Colectiva y Programa

Revolucionario y aplica creativamente sus disposiciones y principios de calidad de la norma NC ISO 90012001..

Para Podestá y Maceda (2017), en su estudio sobre calidad de servicio, afirman que se relaciona significativamente con aspectos importantes como organización, relación usuario-empleado y de gestión de la cultura de seguridad, ello en el Hospital II EsSalud Vitarte. Vargas y Valecillos (2017), afirman que la calidad en salud es el resultado de la interacción de múltiples factores asociados a dos componentes básicos los cuales son un componente científico-técnico y otro relacionado a la calidad que se percibe, teniendo como base las relaciones interpersonales (observación de normatividad y aplicación de los valores sociales) y el entorno en el que se prestan los servicios de salud (accesibilidad condiciones ambientales adecuación de las instalaciones y equipos entre otros) también establece que la prestación de servicios de salud de calidad. sistema de indicadores de gestión: estructura proceso o resultados para mejorar la calidad del servicio, así como monitorear la satisfacción usuario-paciente. Para generar el mayor nivel de satisfacción de los usuarios es fundamental que el sistema de salud incluya elementos como la planificación el seguimiento el aseguramiento y la evaluación en un programa de gestión bien diseñado.

Para dar solución a inconvenientes presentados en torno a los sistemas de salud, Büttgenbender et al. (2005), presentaron estrategias de gestión en pequeños hospitales de la región fronteriza noroeste de Rio Grande do Sul, donde indican que es necesario invertir en entrenamiento y en el desarrollo de las personas inmersas en las instituciones de la salud para hacer frente a nuevos desafíos de los cambios que el momento requiera.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Descriptiva

Se definen las características de un fenómeno. Se encarga de determinar las características de la población examinada. En el presente trabajo de investigación se considera la descripción de la problemática presentada (Hernández et al., 2010).

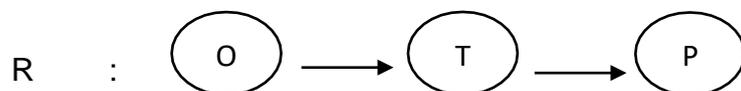
Propositiva

Es propositiva dado que se ha desarrollado una propuesta basada en teorías científicas. Esta propuesta se basa en la propuesta de actividades de gestión de la calidad para la mejora de procesos en un sistema integrado de salud Lambayeque (Hernández et al., 2010).

Diseño de investigación

Diseño: No experimental transversal

En una investigación no experimental las variables no sufren transformación solo describen el resultado en su estado natural. Asimismo, es horizontal ya que las herramientas se aplican en un único momento definido. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Esquema:



Donde:

R = Realidad

O = Observación

T = Teorías

P = Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

V. I.: Estrategias de gestión de procesos

V. D. Calidad de servicio

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo constituida por los usuarios del sistema integral de salud y como muestra a 52 de ellos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Para Salas (2020), es una técnica que, a partir de procedimientos ya estandarizados, los datos se pueden recopilar y analizar a partir de muestras específicas. Representa la población de estudio y debe describir sus diversas características. La encuesta se desarrolló tomando en consideración los indicadores de cada una de las dimensiones sobre gestión de la calidad.

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un instrumento que contiene una serie de preguntas relacionadas con la variable a medir, siendo quien investiga el responsable de la cantidad de preguntas y el tipo de información a recabar. El cuestionario a aplicar estuvo conformado por 21 ítems, los cuales serán aplicadas a la muestra de 52 usuarios del sistema integrado de salud.

Validez

A través de juicio de tres expertos.

Confiabilidad

Tabla 1

Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N
0,885	21

Tabla 2

Desarrollo de técnicas e instrumentos.

N	Objetivos Específicos	Técnicas	Instrumentos
1	OE1	Encuesta	Escala de Likert
2	EO2	Encuesta	Escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se considerarán los siguientes pasos:

1. Para describir de qué manera se desarrollan los procesos en el Sistema Integrado de Salud, se recurrió a la aplicación de una ficha de observación.
2. Para medir la gestión de la calidad en el Sistema Integral de Salud, se procedió a aplicar la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con escalamiento de Likert, lo que permitió medir el nivel de calidad y así determinar que actividades son necesarias para incorporar y mejorar la misma.
3. Considerando la revisión de diferentes teorías, trabajos de investigación se procedió a seleccionar actividades de tal forma que atiendan a elevar los niveles de gestión de la calidad y en consecuencia los procesos en el Sistema Integral de Salud.
4. Para la evaluación a juicio de expertos, se consideró a tres especialistas en el tema desarrollado para que brinden su apreciación a cerca de las actividades seleccionadas en aras de mejorar los procesos del Sistema Integral de Salud.

3.6. Método de análisis de datos

Análisis descriptivos:

Debido a que en la presente indagación científica se recolecta información a través de la aplicación de instrumentos con escalamiento de Likert, uno para cada variable en estudio, de tal forma que se puedan describir los procesos y medir nivel de la gestión de la calidad, los datos serán presentados mediante tablas, los cuales permitirán realizar os análisis respectivos.

3.7. Aspectos éticos

Se respeta la propiedad intelectual la autenticidad de los resultados así como se confía en los datos proporcionados por los usuarios del Sistema Integral de Salud el derecho al trato justo y a la privacidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Medir la gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque.

Tabla 3

Nivel de gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque.

Categoría	N	%
Bajo	48	92
Medio	4	8
Alto	0	0
Total	52	100

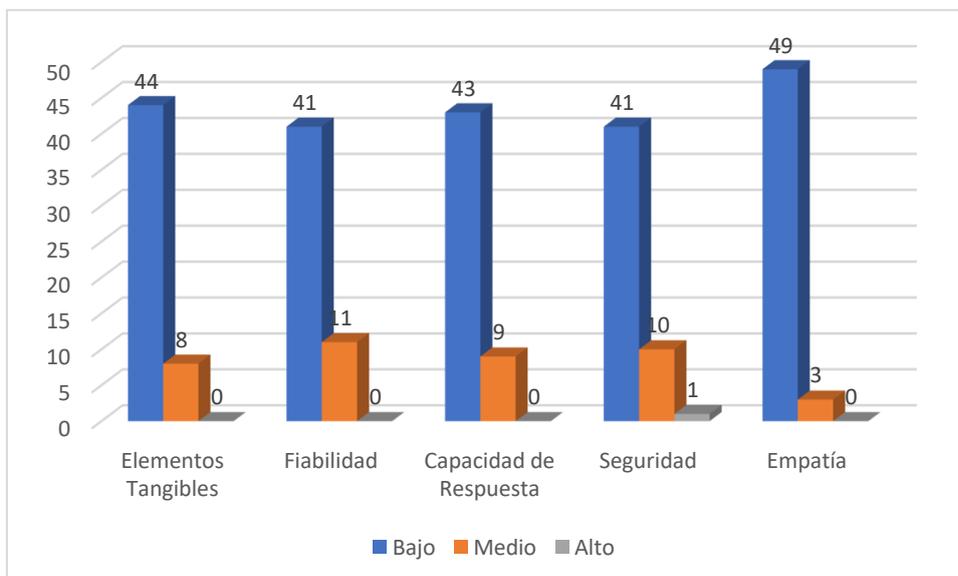
Tabla 4

Dimensiones de calidad.

Dimensiones	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	44	84.6	41	78.8	43	82.7	41	78.8	49	94.2
Medio	8	15.4	11	21.2	9	17.3	10	19.2	3	5.8
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.9	0	0.0
Total	52	100	52	100	52	100.0	52	100	52	100.0

Figura 1

Dimensiones gestión - calidad



Objetivo específico 2

Describir la gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque.

Ítem 1

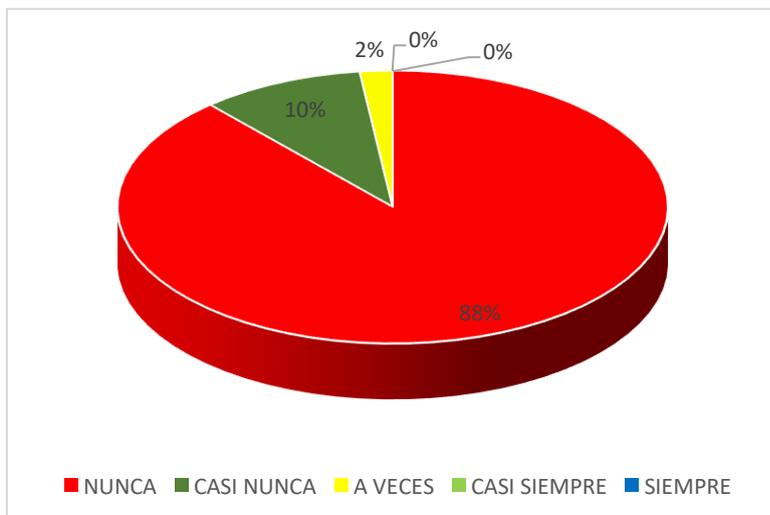
Tabla 5

El hospital tiene equipos de apariencia moderna.

Categoría	N	%
Nunca	46	88
Casi Nunca	5	10
A Veces	1	2
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 2

El hospital tiene equipos de apariencia moderna



Ítem 2

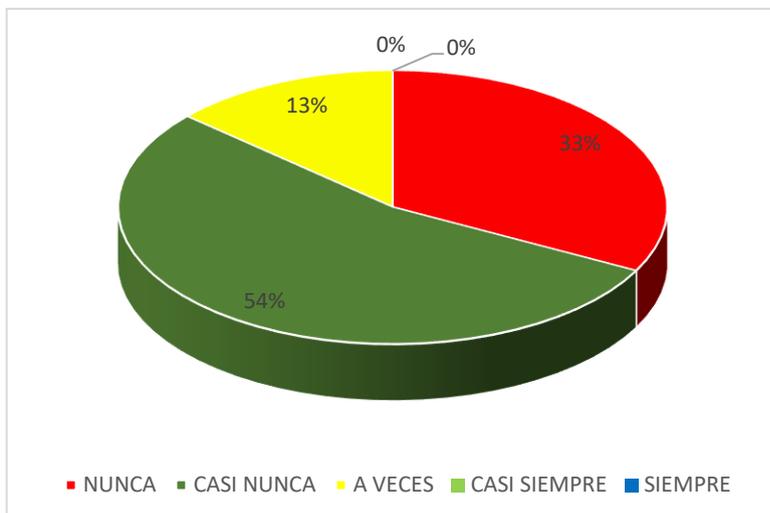
Tabla 6

Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.

Categoría	N	%
Nunca	17	33
Casi Nunca	28	54
A Veces	7	13
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 3

Elementos materiales



Ítem 3

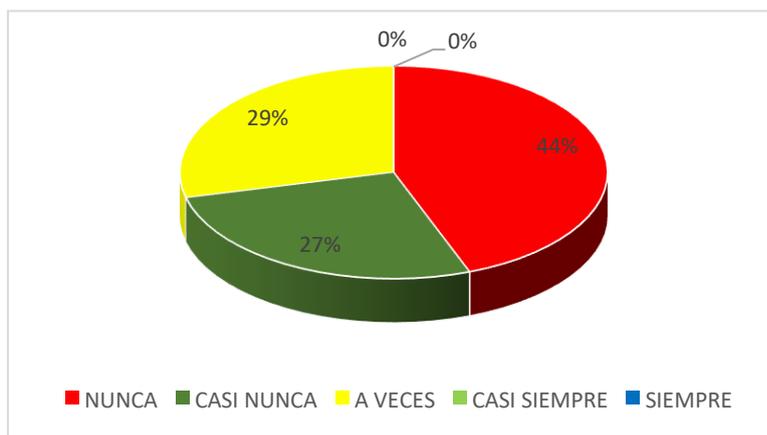
Tabla 7

Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.

Categoría	N	%
Nunca	23	44
Casi Nunca	14	27
A Veces	15	29
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 4

Existen materiales suficientes para la presentación del servicio



Ítem 4

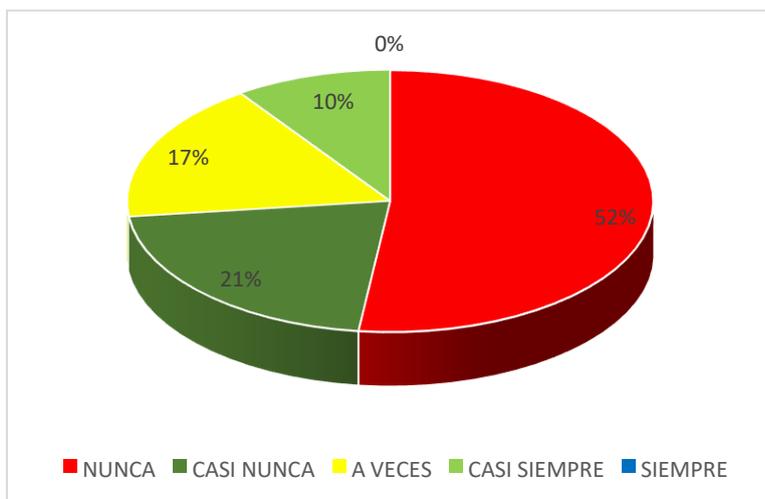
Tabla 8

Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.

Categoría	N	%
Nunca	27	52
Casi Nunca	11	21
A Veces	9	17
Casi Siempre	5	10
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 5

Las instalaciones físicas son atractivas



Ítem 5

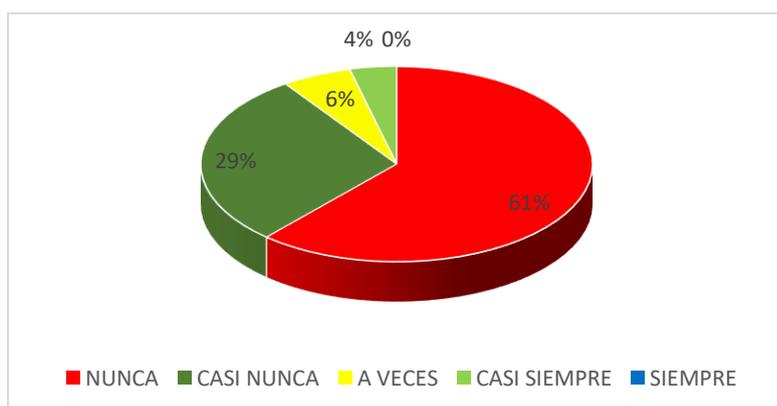
Tabla 9

El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.

Categoría	N	%
Nunca	32	62
Casi Nunca	15	29
A Veces	3	6
Casi Siempre	2	4
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 6

El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba



Ítem 6

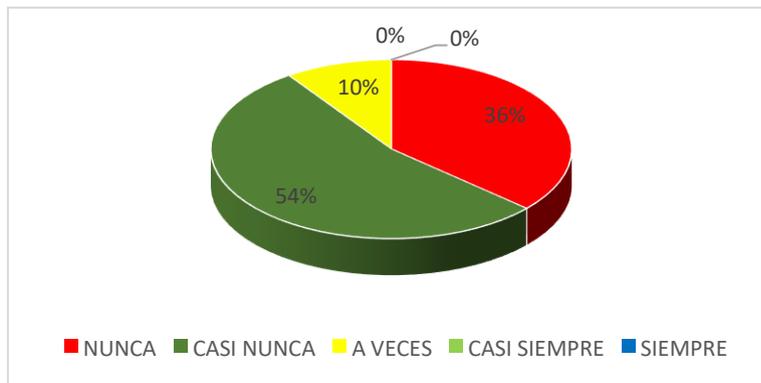
Tabla 10

Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.

Categoría	N	%
Nunca	19	37
Casi Nunca	28	54
A Veces	5	10
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 7

Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple



Ítem 7

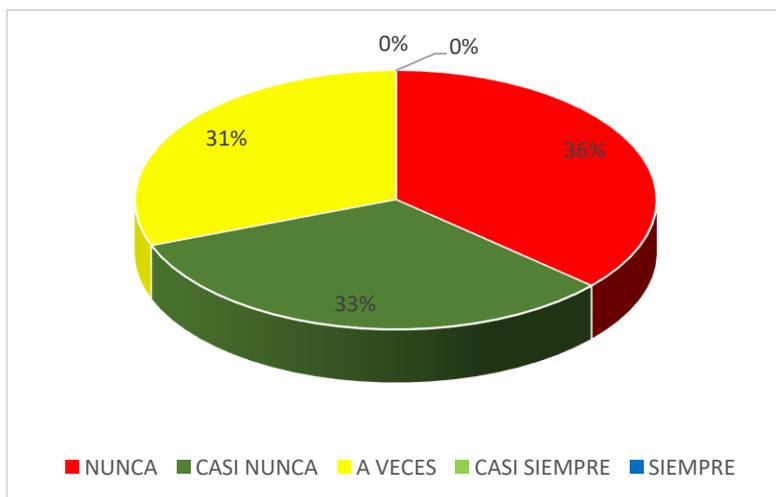
Tabla 11

Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.

Categoría	N	%
Nunca	19	37
Casi Nunca	17	33
A Veces	16	31
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 8

Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo



Ítem 8

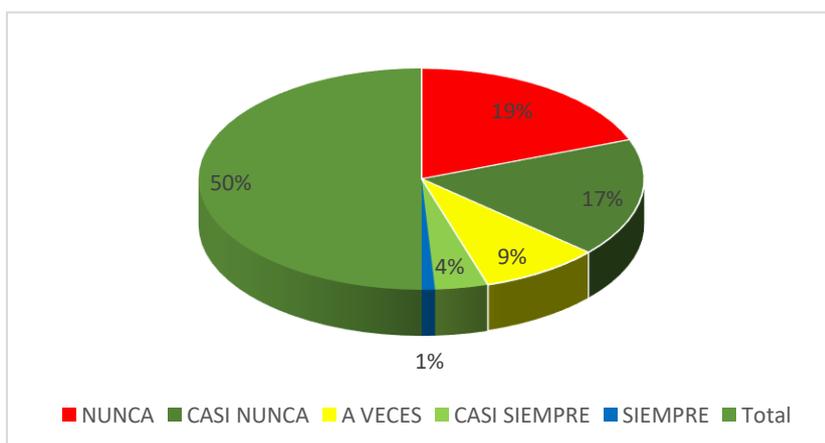
Tabla 12

El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.

Categoría	N	%
Nunca	20	38
Casi Nunca	18	35
A Veces	9	17
Casi Siempre	4	8
Siempre	1	2
Total	52	100

Figura 9

El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita



Ítem 9

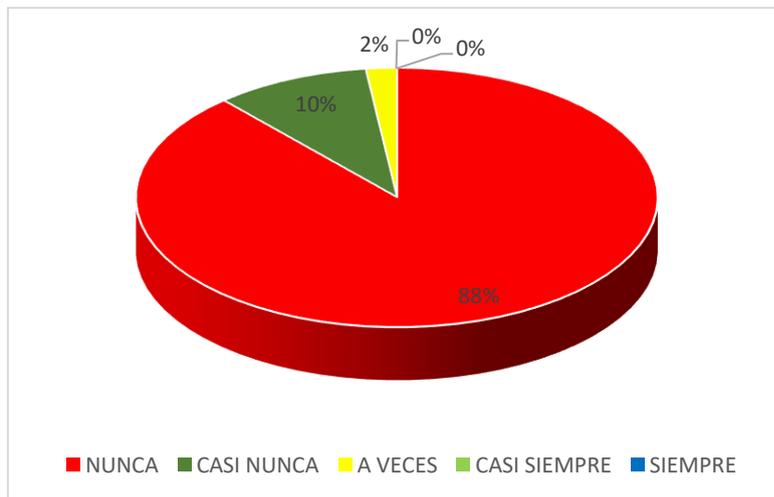
Tabla 13

Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.

Categoría	N	%
Nunca	22	42
Casi Nunca	15	29
A Veces	9	17
Casi Siempre	4	8
Siempre	2	4
Total	52	100

Figura 10

Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas



Ítem 10

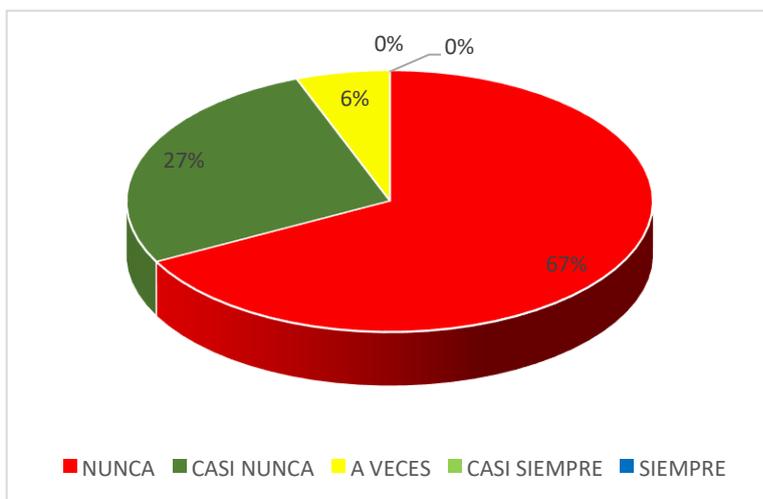
Tabla 14

El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.

Categoría	N	%
Nunca	35	67
Casi Nunca	14	27
A Veces	3	6
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 11

El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio



Ítem 11

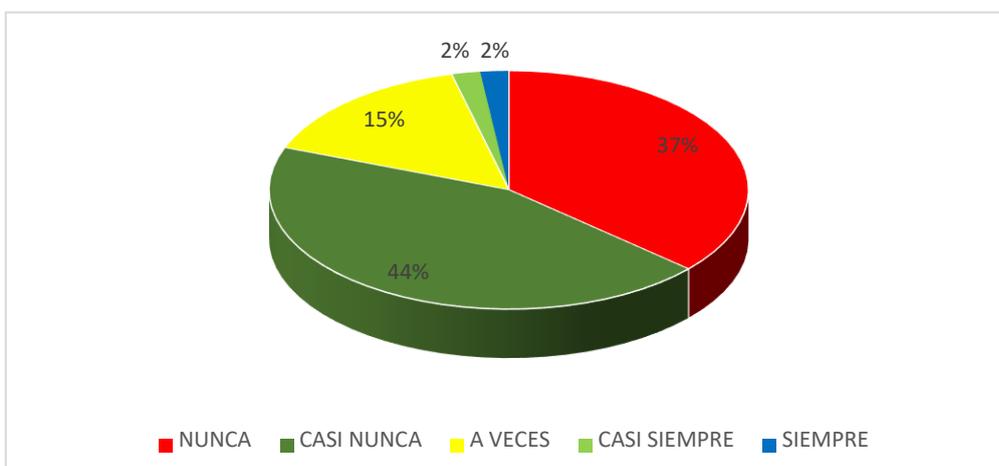
Tabla 15

Los empleados están desocupados para atenderle.

Categoría	N	%
Nunca	19	37
Casi Nunca	23	44
A Veces	8	15
Casi Siempre	1	2
Siempre	1	2
Total	52	100

Figura 12

Los empleados están desocupados para atenderle



Ítem 12

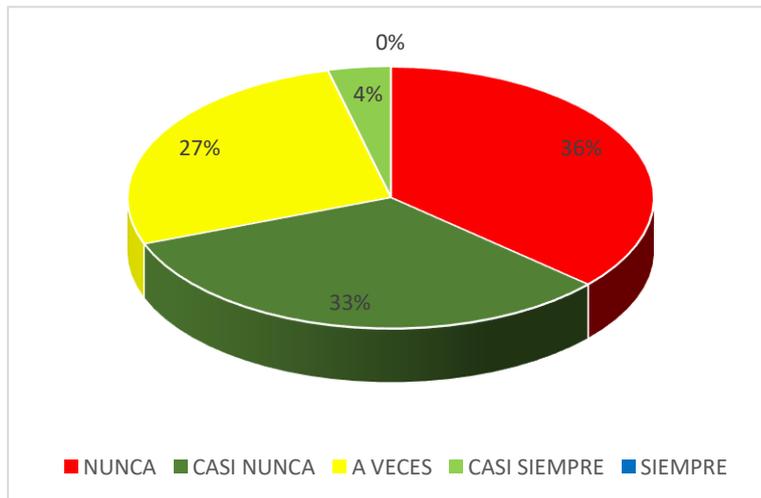
Tabla 16

Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.

Categoría	N	%
Nunca	19	36.5
Casi Nunca	17	32.7
A Veces	14	26.9
Casi Siempre	2	3.8
Siempre	0	0.0
Total	52	100

Figura 13

Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado



Ítem 13

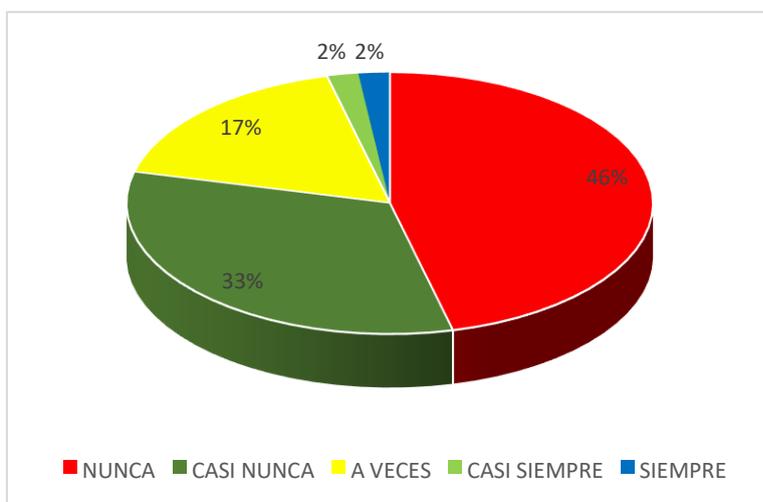
Tabla 17

Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.

Categoría	N	%
Nunca	20	38.5
Casi Nunca	22	42.3
A Veces	9	17.3
Casi Siempre	1	1.9
Siempre	0	0.0
Total	52	100

Figura 14

Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio



Ítem 14

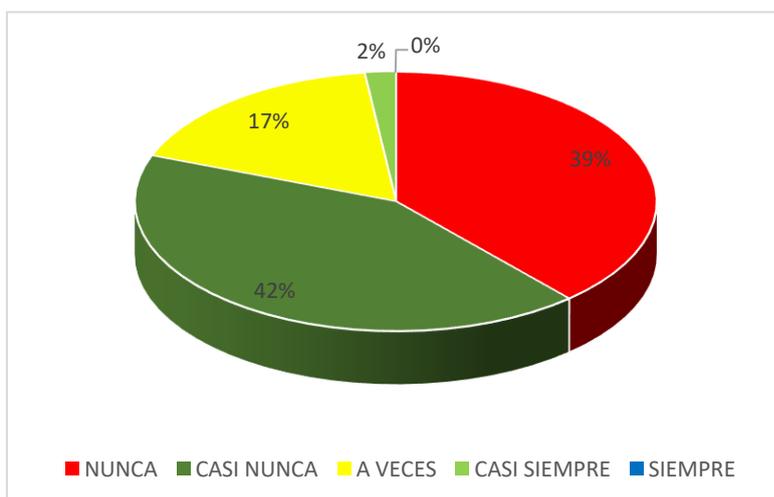
Tabla 18

Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.

Categoría	N	%
Nunca	24	46
Casi Nunca	17	33
A Veces	9	17
Casi Siempre	1	2
Siempre	1	2
Total	52	100

Figura 15

Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes



Ítem 15

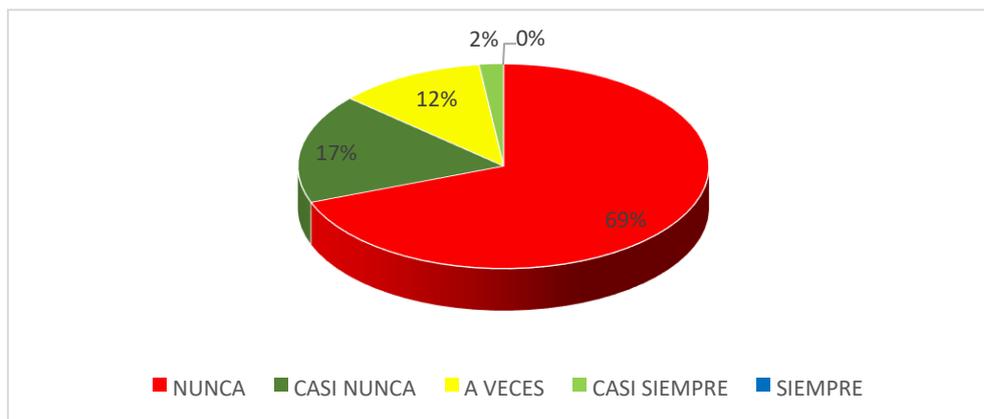
Tabla 19

El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.

Categoría	N	%
Nunca	36	69
Casi Nunca	9	17
A Veces	6	12
Casi Siempre	1	2
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 16

El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad



Ítem 16

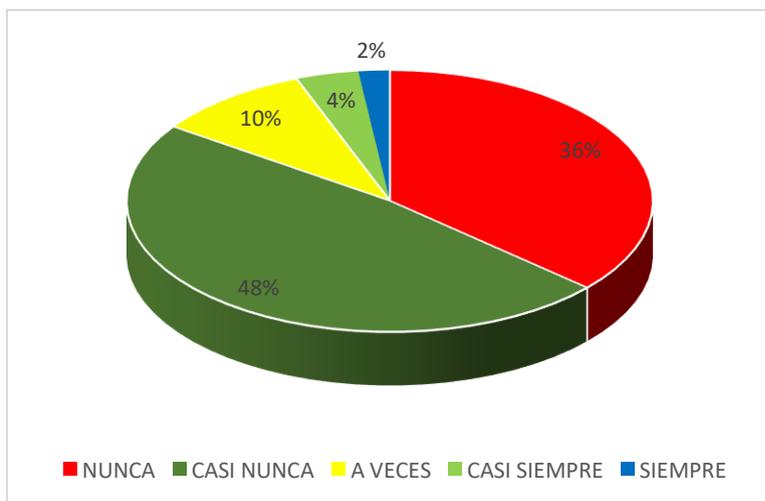
Tabla 20

Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

Categoría	N	%
Nunca	19	37
Casi Nunca	25	48
A Veces	5	10
Casi Siempre	2	4
Siempre	1	2
Total	52	100

Figura 17

Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas
empleados



Ítem 17

Tabla 21

Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.

Categoría	N	%
Nunca	27	52
Casi Nunca	14	27
A Veces	10	19
Casi Siempre	1	2
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 18

Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes

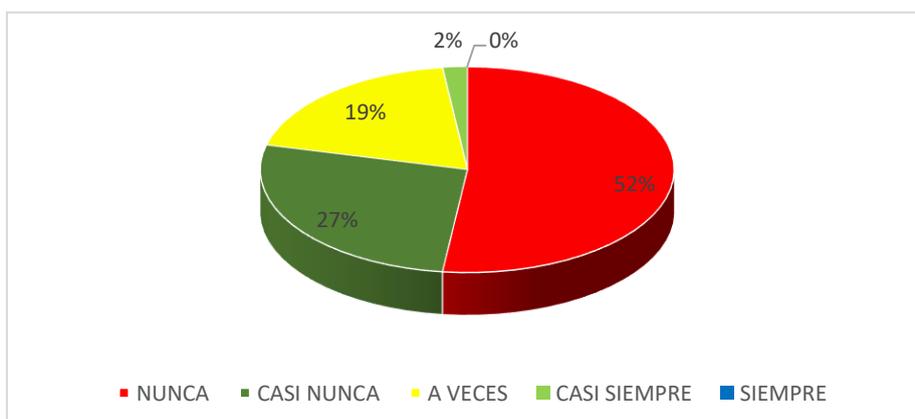


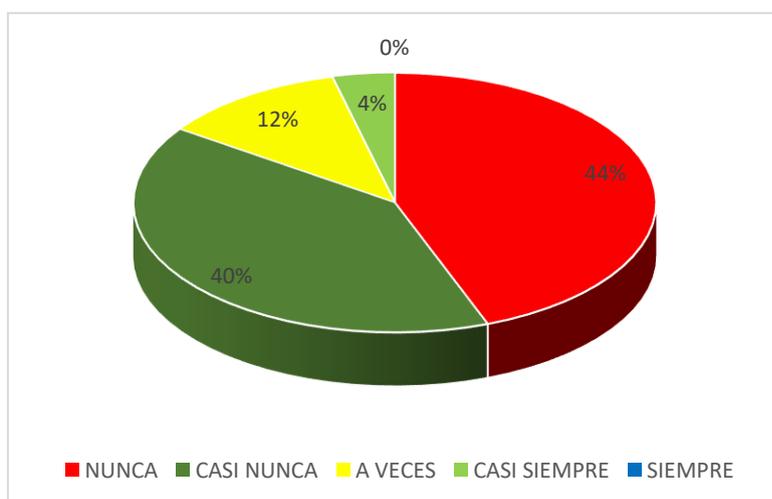
Tabla 22

Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.

Categoría	N	%
Nunca	23	44
Casi Nunca	21	40
A Veces	6	12
Casi Siempre	2	4
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 19

Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio



Ítem 19

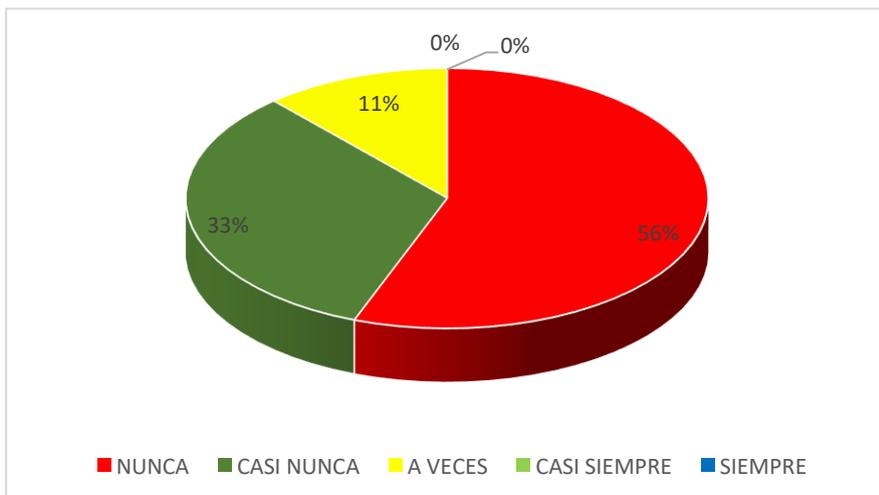
Tabla 23

El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.

Categoría	N	%
Nunca	29	56
Casi Nunca	17	33
A Veces	6	12
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 20

El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes



Ítem 20

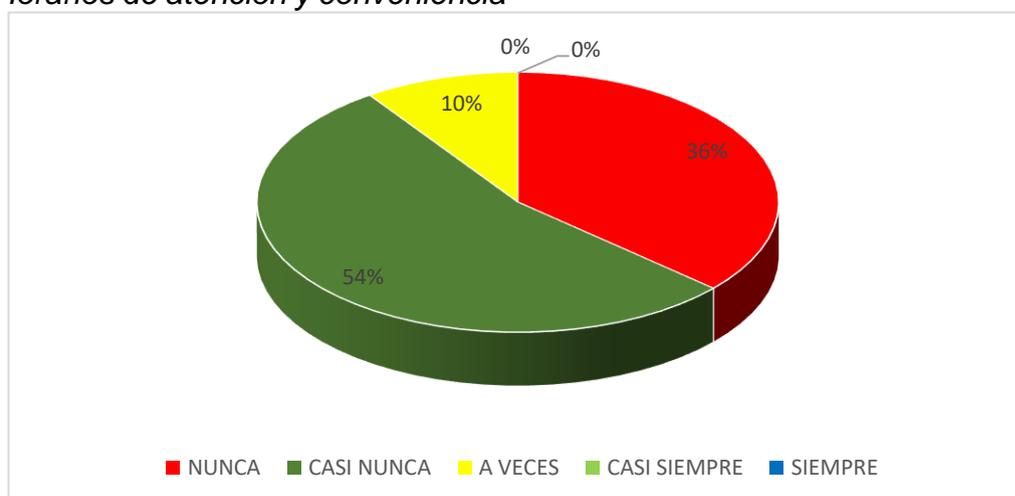
Tabla 24

Los horarios de atención son los más convenientes.

Categoría	N	%
Nunca	19	37
Casi Nunca	28	54
A Veces	5	10
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 21

Horarios de atención y conveniencia



Ítem 21

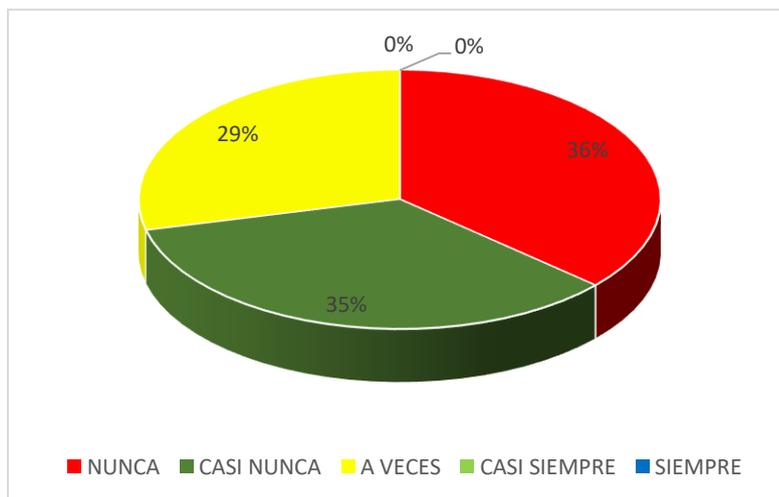
Tabla 25

El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.

Categoría	N	%
Nunca	19	37
Casi Nunca	18	35
A Veces	15	29
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	52	100

Figura 22

El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita



Objetivo específico 3

Diseñar estrategias de gestión de procesos para mejorar la calidad de gestión en el Sistema Integrado de Salud.

Tabla 26

Estrategias de gestión de procesos.

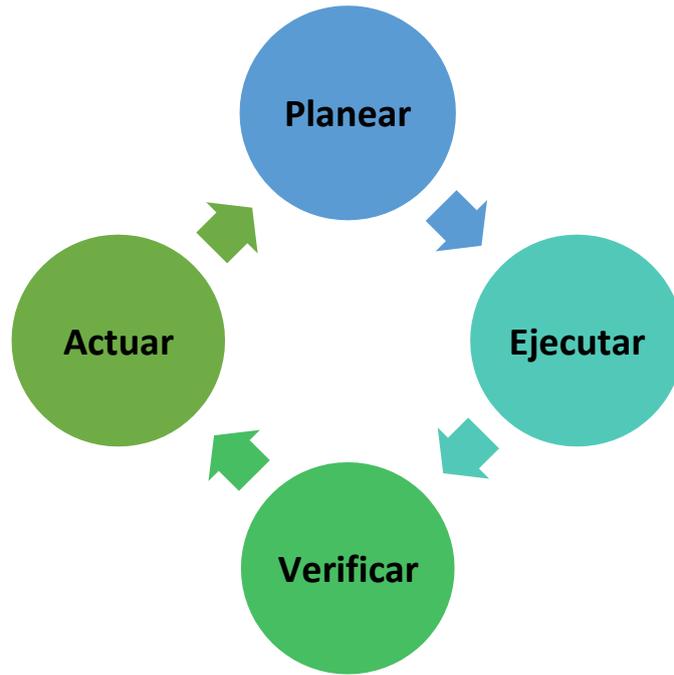
N°	Actividades	Responsable	Tiempo	Beneficiario
1	Conocer las metas a corto plazo de la organización.	Los investigadores	Mensual	Entidad / usuario
2	Conocer las metas a largo plazo de la organización.		Trimestral	Entidad / usuario
3	Identificar los problemas que tiene la institución con facilidad.		Permanente	Entidad / usuario
4	Identificar los problemas más importantes de la institución.		Permanente	Entidad / usuario
5	Identificar qué área presenta algún problema más importante.		Permanente	Entidad / usuario
6	Organizar equipo encargado de analizar las causas del problema.		Trimestral	Entidad / usuario
7	Detallar cuáles con las causas que originan la problemática.		Permanente	Entidad / usuario
8	Detallar los pasos para corregir los problemas presentados.		Permanente	Entidad / usuario
9	Organizar equipo a cargo de brindar solución a los problemas.		Mensual	Entidad / usuario
10	Proponer gama de posibles soluciones para elegir las más importantes.		Trimestral	Entidad / usuario
11	Ejecutar acciones de mejora frente a un problema presentado.		Mensual	Entidad / usuario
12	Supervisar el cumplimiento de las acciones para dar solución a algún problema.		Mensual	Entidad / usuario
13	Evaluar los resultados obtenidos.		Trimestral	Entidad / usuario
14	Comunicar los resultados producto de los resultados obtenidos.		Trimestral	Entidad / usuario
15	Comprobar los resultados con eventos anteriormente presentados.		Semestral	Entidad / usuario
16	Realizar una debida retroalimentación a los trabajadores sobre los problemas presentados.		Trimestral	Entidad / usuario
17	Analizar los resultados producto de la evaluación de problemas presentados.		Trimestral	Entidad / usuario
18	Implementar acciones concretas para la solución de problemas.		Trimestral	Entidad / usuario
19	Detectar con facilidad los problemas presentados al interior de la organización.		Permanente	Entidad / usuario
20	Registrar las incidencias presentadas que afectan a la organización.		Permanente	Entidad / usuario

21	Tomar acciones de mejora ante alguna eventualidad presentada.	Mensual	Entidad / usuario
22	Capacitar al personal para tener un mejor desempeño laboral.	Trimestral	Entidad / usuario

Fuente. Elaboración propia.

Figura 23

Ciclo de Deming.



Las actividades asociadas a cada una de las dimensiones deben de desarrollarse con supervisión de los responsables de tal forma que se asegure el cumplimiento de cada una de ellas. La planeación debe desenvolverse con la participación de todos y cada uno de los integrantes de la institución u organización, así, se delegarán funciones y con el trabajo colaborativo se cumplirán las metas establecidas. Una vez planeadas las actividades, éstas se ejecutan considerando los tiempos establecidos, posibles inconvenientes los cuáles serán resueltos a través de una comunicación asertiva y considerando una gama de posibles soluciones. Lo actuado se verifica, es recomendable realizar un seguimiento a corto plazo para, de ser el caso, corregir en el acto. La evaluación a largo plazo permitirá retroalimentar todo el proceso seguido.

V. DISCUSIÓN

Referido al primer objetivo específico Medir la gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque, como resultado principal se obtuvo que a criterio de los usuarios considerar que la gestión de la calidad es baja o deficiente. Los resultados se relacionan con los de Podestá y Maceda (2017), quienes afirman que la calidad se relaciona significativamente con aspectos asistenciales, organizacionales, de relaciones, entre otros. Es decir, la calidad es alta a medida que se van atendiendo aspectos señalados anteriormente. También se asemejan a los de Vargas y Valecillos (2017), quienes asienten que la calidad en salud es el resultado de la interacción de múltiples factores como aplicación de normas y valores sociales, acceso adecuado y oportuno al servicio, evaluación de condiciones de instalaciones físicas y equipos, entre otras. La prestación de servicios de salud de calidad se puede certificar mediante el establecimiento de un sistema de indicadores de gestión incluidos indicadores estructurales de proceso o de resultados que permitan controlar la calidad de los servicios del sector de la salud, así como monitorear el uso. Satisfacción del paciente. Los resultados se contradicen con los de Amador y Cubero (2010), quienes concluyen que, en Cuba, los servicios de salud involucrados en las pautas de calidad en los establecimientos de salud y en todos los niveles de atención son oportunos y los factores descritos deben tenerse en cuenta para garantizar una prestación de servicios efectiva. El sistema de gestión de la calidad de las instalaciones médicas debe ser necesariamente coherente con la excelencia la ética colectiva y el programa revolucionario y aplicar creativamente las normas relacionadas con la calidad de las instalaciones médicas, organismo que preside esta actividad en Cuba. Lo anterior evidencia las grandes diferencias entre los servicios de prestación de salud entre Perú y Cuba.

De acuerdo al objetivo específico segundo Describir la gestión de la calidad en el Sistema Integrado de Salud, Lambayeque, los usuarios refieren, en general, que el hospital no cuenta con equipos de apariencia moderna, no existen materiales suficientes, instalaciones físicas no son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio, no correspondiendo a lo que ellos esperan, el empleado muestra poco interés por resolver sus consultas o problemas o no son atendidos en el tiempo oportuno, también que no hay muestra de empatía por el empleado y que no le

inspira confianza, además de no recibir el mismo trato, entre otros.

En relación al tercer objetivo específico Diseñar estrategias de gestión de procesos para mejorar la calidad de gestión en el Sistema Integrado de Salud, se hace preciso contar con estrategias que permitan mejorar la gestión de la calidad en entidades del estado del rubro salud. Es recomendable atender la propuesta de Büttgenbender, et al. (2005), quienes aseguran que es preciso invertir en entrenamiento y en el desarrollo de las personas que actúan en las organizaciones, para enfrentar los desafíos de los cambios que el momento requiera. La reducción de los costos hospitalarios, el redimensionamiento de los espacios físicos y la reducción de los espacios ociosos son otros aspectos necesarios a considerar.

Como limitaciones para el desarrollo de la presente investigación se pueden considerar la poca disposición de los usuarios a responder cuestionario y la pandemia por Covid 19 que no permitió una comunicación fluida por el temor de los usuarios a contagiarse.

A partir de la investigación desarrollada se propone a estudiantes considerar la propuesta planteada y aplicarla de tal forma que puedan mostrar los resultados alcanzados.

VI. CONCLUSIONES

1. Es prioritario seleccionar estrategias, actividades que permitan mejorar la gestión de calidad en el sistema integral de gestión que permita al usuario recibir una atención de calidad de tal forma que queden satisfecho al ser resultas sus consultas o apremios.
2. Al medir la gestión de calidad del sistema integrado de salud, este se ubica en el nivel bajo. Las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sin excepción, han sido ubicadas en un nivel bajo con índices que sobrepasan los 70 puntos porcentuales. Urge hacer una reflexión sobre los resultados obtenidos y acto seguido, poner en marcha actividades que ayuden a mejorar situación adversa.
3. En relación a la evaluación de las dimensiones de gestión de calidad, los resultados poco alentadores, evidenciándose dificultades que no permiten una atención de calidad como esperan los usuarios, estos problemas recrudecen más en estos tiempos de pandemia.
4. Las estrategias propuestas consideran actividades que coadyuvan a solucionar el problema planteado

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directores de los sistemas integrados de salud, dotar de equipos, instrumentos a los centros de salud para que sean utilizados en beneficios de todos los usuarios.
2. Capacitar a los trabajadores de los centros de salud en temas relacionados a una adecuada atención a los usuarios haciendo hincapié en el factor empático.
3. Al ministro de salud, dotar de personal médico de tal forma que puedan atender de manera eficiente a los usuarios en un tiempo menor.
4. A los trabajadores de salud, atender a los usuarios, orientándolos de manera adecuado en los requerimientos que presenten. La atención debe enmarcarse en aspectos de respeto, empatía, cordialidad, afectividad.

REFERENCIAS

- Aijing, L., & Jin, Y. (2015). Design of the Hospital Integrated Information Management System Based on Cloud Platform. *West Indian Medical Journal*, 64(5), 521-526. <https://doi.org/10.7727/wimj.2016.057>
- Alzubi, E., Atieh, A., Abu, K., Damiani, J., Sunna, S., & Madi, A. (2019). Hybrid Integrations of Value Stream Mapping, Theory of Constraints and Simulation: Application to Wooden Furniture Industry. *Processes*, 7(11). <https://doi.org/10.3390/pr7110816>
- Amador, P., Carlos, O., & Cubero, M. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 175-179. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012&lng=es&tlng=es.
- Arévalo, H., Cambal, C., & Araque, V. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza. *Investigación Operacional*, 41(3), 425-431. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>
- Aylward, B., & Liang, W. (2020). Report of the WHO-China Joint Mission on Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). *Journal of Industrial Engineering and Management*. <https://doi.org/10.3926/jiem.3190>
- Barrios, L., Rodríguez, M., & Páez, M. (2016). La gestión de los controles administrativos de enfermería soportado en tecnologías de la información y las comunicaciones. *Revista de ciencias médicas del Pinar del Río*, 20 (5), 1-16.
- Bener, R., Zafra, S., & Quintero, S. (2015). La revisión sistemática de la literatura científica y la necesidad de revisar los resultados de las investigaciones. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, VII, 101-103.
- Bravo, C. (2012). *Gestión de Procesos en Chile 2012 Diagnóstico y Propuestas*. Santiago de Chile; Editorial Evolución S.A.

- Büttenbender, P., Sparemberger, A., Zamberlam, L., Righi, L., Büttenbender, D., & Danilo, J. (2005). Estrategias de gestión en pequeños hospitales frente a las nuevas tendencias de gestión en salud: el caso de la región fronteriza noroeste de Río Gran De Do Sul. *Revista Científica Visión de Futuro*, 4 (2), 1-22. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935463003>
- Calzado, D., Becerra, M., Albojaire, M., & López, R. (2016). Determinación de las competencias organizacionales y de procesos en un centro del sector biofarmacéutico. *Revista Finally*, 25(3), 77-83.
- Camisón C., Cruz S., & González T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Deming, E. (1988). *Calidad, Productividad y Competitividad La Salida de la Crisis*. España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Conrad, P. (2007). *Eliot Freidson's revolution*. Health. <https://www.jstor.org/stable/26649667>.
- DHIS2 USER GUIDE. (2016). *Chapter 1. What is DHIS2?* <https://docs.dhis2.org/2.25/en/user/html/ch01.html>
- Dlodlo, N. (2017). The Status of Integration of Health Information Systems in Namibia. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 20(2).
- El Comercio (2017). IPE: ¿Cuáles son las dificultades del SIS? <https://elcomercio.pe/economia/peru/ipe-son-dificultades-sis-noticia-490963-noticia/>
- Ginter, P. (2018). *The strategic management of health care organizations*. Hoboken: Wiley
- Government of Punjab. (2019). *District Health Information System*. https://dghs.punjab.gov.pk/district_health
- Hancock, D., & Algozzine, B. (2016). *Doing Case Study Research: A Practical Guide for Beginning Researchers*: Teachers College Press.
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2017). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66-87.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (4 ta Ed. ed.). México: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Javed, U. (2017). *Enumerating Pakistan*. <https://www.dawn.com/news/1354458>
- Khoubati, K., Abbasi, M., Shah, S., & Stergioulas, L. (2018). *Integration of Public Sector Healthcare Information Systems with Private Sector Healthcare Providers in Pakistan: Challenges, Opportunities and Solutions*. In Y. K. Dwivedi, N. P. Rana, E. L. Slade, M. A. Shareef, M. Clement, A. C. Simintiras, & B. Lal (Eds.), *Emerging Markets from a Multidisciplinary Perspective: Challenges, Opportunities and Research Agenda* (pp. 233-240). Cham: Springer International Publishing.
- King, A., & Cole, B. (2018). *Pakistan Map and Satellite Image*. <https://geology.com/world/pakistan-satellite-image.shtml>
- Loredo, C., Cánovas R., & Bermúdez, L. (2020). Calidad de la gestión de proyectos de servicios técnicos integrales de Copextel. *Folletos Gerenciales*, 24(4), 218–228. <https://library.ajman.ac.ae/eds/detail?db=asn&an=147863358>
- Martínez, M., Flores, E., & Uris, J. (2016). Rediseño del proceso de alta hospitalaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 31 (2), 76–83.
- Ministerio de Salud, (2020). *Planes del Seguro Integral de Salud*. <https://www.gob.pe/130-planes-del-seguro-integral-de-salud-sis>
- Ministerio/Pliego: Seguro Integral Salud (2009). *Presupuesto Evaluado: Seguro Integral de Salud*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/evaluaciones/Seguro_Integral_de_Salud.pdf
- Ministry of National Health Services (2018). *SDG3 Pakistan*. <http://nhsrc.pk/dashboards/sdg/page1/index-webview.html>
- Miyahira, J. (s.f.). *Revista Médica Herediana*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3e1.pdf>

- Morales, S., & García, U. (2017). Gestión de la crisis del sistema de salud en Bogotá. *Revista de Salud Pública*.
- Niv, S. (2017). *Freely choosing your hospital*. *Globes*.
<https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001192828>
- Oficina de Gestión de la Calidad (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*.
<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Pérez, P., Merli, G., Perazzi, J., & Vence, M. (2018). Percepción De La Calidad en La Prestación De Servicios De Salud Con Un Enfoque Seis Sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325–343.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662018000200325&lng=es&nrm=iso
- Podestá, G., Luis E., & Maceda, K. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3), 48-56. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/articulo/view/776>
- Rodríguez, S., De León, R., Gómez, F., Diéguez, M., & Sablón, C. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Revista Médica Electrónica*.
- Rosen, B., Waitzberg, R., Merkur, S. (2015). European Observatory on Health Systems and Policies. Israel: health system review. *Health systems in transition*, 17(6). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/330248>.
- Salas, D. (2020). *La encuesta*. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Salud en las Américas. (2019). *Acceso a servicios de salud integrales, equitativos y de calidad*. https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=post_t_es&p=311&lang=es
- Sausa, M. (2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. <https://peru21.pe/peru/situacion-saludperu-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

- Schwab, K. (2018). *The Global Competitiveness Report*. Retrieved from World Economic Forum:
[http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018 .pdf](http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf)
- Sholihah, S., Samadhi, T., Cakravastia, A., & Nur, S. (2018). Coordination model in hinterland chain of hub-and-spoke export trade logistics. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 11(4), 776- 793.
<https://doi.org/10.3926/jiem.2538>
- Távora, J. (2019). *Aplicación de la teoría de colas para proponer mejoras en la atención del paciente en el servicio de farmacia del hospital III José Cayetano Heredia - Piura*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Piura]
- Vargas, G., Valecillos, J., y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales* (4), 663-671. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
- Villaverde, J. (2012). *Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plástica* [Tesis pregrado, Universidad Católica del Perú]
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4478/VILLAVERDE_JESUS_PRINCIPIOS_DEMING.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- World Health Organization. (2018). *Health information system - Pakistan*.
<http://www.emro.who.int/pak/programmes/health-managment-information-system.html>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de Variables

N°	Actividades	Dimensión	Indicador	Variable
1	Conocer las metas a corto plazo de la organización.		Conocer las metas de la organización	
2	Conocer las metas a largo plazo de la organización.			
3	Identificar los problemas que tiene la institución con facilidad.		Identificar problemas	
4	Identificar los problemas más importantes de la institución.		Priorizar problemas	
5	Identificar qué área presenta algún problema más importante.	Planear		
6	Organizar equipo encargado de analizar las causas del problema.		Analizar causas	
7	Detallar cuáles con las causas que originan la problemática.			
8	Detallar los pasos para corregir los problemas presentados.		Planificar acciones correctivas	
9	Organizar equipo a cargo de brindar solución a los problemas.		Seleccionar personal a cargo	
10	Proponer gama de posibles soluciones para elegir las más importantes.		Seleccionar posibles soluciones	
11	Ejecutar acciones de mejora frente a un problema presentado.		Ejecutar acciones de mejora	
12	Supervisar el cumplimiento de las acciones para dar solución a algún problema.	Ejecutar	Supervisar cumplimiento de acciones	V. I. Gestión Procesos
13	Evaluar los resultados obtenidos.		Medir resultados	
14	Comunicar los resultados producto de los resultados obtenidos.		Comunicar resultados	
15	Comprobar los resultados con eventos anteriormente presentados.		Comprobar los resultados	
16	Realizar una debida retroalimentación a los trabajadores sobre los problemas presentados.		Realizar retroalimentación a los trabajadores	
17	Analizar los resultados producto de la evaluación de problemas presentados.	Verificar	Analizar los resultados	
18	Implementar acciones concretas para la solución de problemas.		Implementar acciones correctivas	
19	Detectar con facilidad los problemas presentados al interior de la organización.		Detectar problemas	
20	Registrar las incidencias presentadas que afectan a la organización.		Registro de incidencias de procesos	
21	Tomar acciones de mejora ante alguna eventualidad presentada.	Actuar	Acciones de mejora de desempeño	
22	Capacitar al personal para tener un mejor desempeño laboral.		Trimestral	

Items	Dimensión	Indicador	Variable	
1. El hospital tiene equipos de apariencia moderna.	Elementos tangibles	Apariencia de equipos, instrumentos	V. D.: Calidad de servicio	
2. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.		Materiales		
3. Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.				
4. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.		Instalaciones físicas		
5. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.		Servicio		
6. Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.		Tiempo		
7. Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.		Fiabilidad o presentación del servicio		Interés
8. El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.				Inicio del uso del servicio
9. Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.				Capacitación
10. El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.				Satisfacción
11. Los empleados están desocupados para atenderle.	Capacidad de respuesta	Disponibilidad		
12. Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.		Atención oportuna		
13. Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.		Experiencia		
14. Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.		Disposición		
15. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.		Confianza		
16. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.		Conocimientos		
17. Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.	Seguridad	Trato igualitario		
18. Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.		Capacidad de organización		
19. El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.	Empatía	Preocupación por el usuario		
20. Los horarios de atención son los más convenientes.				
21. El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.				

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO A APLICAR: Gestión de la calidad

Estimado (a) usuario (a):

Este instrumento mide la gestión de la calidad del Sistema Integrado de Salud, es por ello que se le solicita marcar con una (X) según corresponda su criterio. Cabe mencionar que el instrumento aplicado tiene carácter de anónimo. Muchas gracias por su valiosa participación.

N = Nunca; CN = Casi nunca; AV = A veces; CS = Casi siempre; S = Siempre

Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles						
1	El hospital tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.					
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.					
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad o presentación del servicio						
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.					
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
7	Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.					
8	El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.					
9	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta						
10	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.					
11	Los empleados están desocupados para atenderle.					
12	Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.					
13	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
14	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.					
DIMENSIÓN 4: Seguridad						
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.					
16	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
17	Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.					
18	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.					
DIMENSIÓN 5: Empatía						

19	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.					
20	Los horarios de atención son los más convenientes.					
21	El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.					

Anexo 2. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	El hospital tiene equipos de apariencia moderna.													
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.													
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.													
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.													
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad o presentación del servicio		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.													
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.													
7	Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.													
8	El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.													
9	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.													
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
10	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.													
11	Los empleados están desocupados para atenderle.													
12	Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.													
13	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.													
14	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.													
DIMENSIÓN 4: Seguridad		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.													

16	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.													
17	Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.													
18	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.													
DIMENSIÓN 5: Empatía		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
19	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.													
20	Los horarios de atención son los más convenientes.													
21	El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.													

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MD	Muy en desacuerdo
D	En desacuerdo
A	De acuerdo
MA	Muy de acuerdo

Anexo 3. Validación de expertos

Experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles														
1	El hospital tiene equipos de apariencia moderna.				X				X				X	Ninguna
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.				X				X				X	Ninguna
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.				X				X				X	Ninguna
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.				X				X				X	Ninguna
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad o presentación del servicio														
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.				X				X				X	Ninguna
6	Cuando el empleado de servicios promete atenderle en lo que desea en cierto tiempo, lo cumple.			X					X			X		Especificar brevemente una acción
7	Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.				X				X				X	Ninguna
8	El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.				X				X				X	Ninguna
9	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.				X				X				X	Ninguna
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta														
10	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.				X				X				X	Ninguna
11	Los empleados han culminado actividades requeridas por otros usuarios para atenderle.			X				X				X		El ítem no conduce a medir la capacidad de respuesta de los empleados. Reformular.
12	Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.				X				X				X	Ninguna
13	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.				X				X				X	Ninguna
14	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.				X				X				X	Ninguna
DIMENSIÓN 4: Seguridad														
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.				X				X				X	Ninguna
16	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.				X				X				X	Ninguna
17	Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.				X				X				X	Ninguna
18	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.				X				X				X	Ninguna
DIMENSIÓN 5: Empatía														
19	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.				X				X				X	Ninguna
20	Los horarios de atención son los más convenientes.				X				X				X	Ninguna
21	El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.				X				X				X	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Reformular dos ítems: 6 y 11.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Limberg Zuñe Cheto**

DNI: 16781029

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Educación.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

MD	Muy en desacuerdo
D	En desacuerdo
A	De acuerdo
MA	Muy de acuerdo

Experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles														
1	El hospital tiene equipos de apariencia moderna.				X				X					X
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.				X				X					X
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.				X				X					X
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.				X				X					X
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad o presentación del servicio														Sugerencias
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.				X				X					X
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.				X				X					X
7	Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.				X				X					X
8	El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.				X									X
9	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.				X				X					X
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta														Sugerencias
10	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.				X				X					X
11	Los empleados están desocupados para atenderle.				X				X					X
12	Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.				X				X					X
13	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.				X				X					X
14	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.				X				X					X
DIMENSIÓN 4: Seguridad														Sugerencias
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.				X				X					X
16	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.				X				X					X
17	Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.				X				X					X
18	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.				X				X					X
DIMENSIÓN 5: Empatía														Sugerencias
19	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.				X				X					X
20	Los horarios de atención son los más convenientes.				X				X				X	
21	El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.				X				X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Benavides Campos Grimaldo Dermal
DNI: 16524905

Especialidad del validador: Licenciado en estadística

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

MD	Muy en desacuerdo
D	En desacuerdo
A	De acuerdo
MA	Muy de acuerdo

Experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles														
1	El hospital tiene equipos de apariencia moderna.			X				X			X			
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.			X				X			X			
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.			X			X				X			
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.			X			X				X			
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad o presentación del servicio														
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.				X			X				X		
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.				X			X				X		
7	Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.				X			X				X		
8	El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.				X			X				X		
9	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta														
10	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.				X			X				X		
11	Los empleados están desocupados para atenderle.				X			X				X		
12	Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.				X			X				X		
13	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.				X			X				X		
14	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.				X									
DIMENSIÓN 4: Seguridad														
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.				X			X				X		
16	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.				X			X				X		
17	Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.				X			X				X		
18	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.				X			X				X		
DIMENSIÓN 5: Empatía														
19	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.				X			X				X		
20	Los horarios de atención son los más convenientes.				X			X				X		
21	El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.				X			X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MANUEL IGOR RIOS INCIO

DNI: 42642430

Especialidad del validador: Asesor Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MD	Muy en desacuerdo
D	En desacuerdo
A	De acuerdo
MA	Muy de acuerdo



Manuel Igor Rios Incio

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Instrumento aplicado

Control de Calidad y Validación de Atenciones

Estimado usuario:

El presente cuestionario pretende medir el nivel de calidad en las atenciones del Sistema Integral de Salud, es por ello que se le solicita responder de manera sincera. Este cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marcar con una "X" en el número (Del 1 al 5) que consideres como respuesta correcta, siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

Items	1	2	3	4	5
Elementos tangibles:					
1.- El hospital tiene equipos de apariencia moderna.		X			
2.- Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.		X			
3.- Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.			X		
4.- Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.		X			
Fiabilidad o presentación el servicio:					
5.- El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.		X			
6.- Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.		X			
7.- Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.		X			
8.- El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.			X		
9.- Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.			X		
Capacidad de respuesta:					
10.- El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.			X		
11.- Los empleados están desocupados para atenderle.		X			
12.- Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.		X			
13.- Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.			X		
14.- Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.			X		
Seguridad:					
15.- El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.		X			
16.- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.		X			
17.- Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.		X			
18.- Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.		X			
Empatía:					
19.- El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.			X		
20.- Los horarios de atención son los más convenientes.			X		
21.- El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.			X		

¿Qué fue lo que no le gusto al solicitar atención?

Mucha demora

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Más doctores

¿Qué diferencias existen en la atención que recibe antes y en la pandemia por covid-19?

Igual es la atención

Control de Calidad y Validación de Atenciones

Estimado usuario:

El presente cuestionario pretende medir el nivel de calidad en las atenciones del Sistema Integral de Salud, es por ello que se le solicita responder de manera sincera. Este cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marcar con una "X" en el número (Del 1 al 5) que considere como respuesta correcta, siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

Items	1	2	3	4	5
Elementos tangibles:					
1.- El hospital tiene equipos de apariencia moderna.	X				
2.- Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.			X		
3.- Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.		X			
4.- Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X				
Fiabilidad o presentación el servicio:					
5.- El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.			X		
6.- Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.		X			
7.- Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.				X	
8.- El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.				X	
9.- Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.			X		
Capacidad de respuesta:					
10.- El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.		X			
11.- Los empleados están desocupados para atenderlo.			X		
12.- Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.			X		
13.- Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.		X			
14.- Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.			X		
Seguridad:					
15.- El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.			X		
16.- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.			X		
17.- Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.		X			
18.- Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.		X			
Empatía:					
19.- El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.		X			
20.- Los horarios de atención son los más convenientes.		X			
21.- El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.		X			

¿Qué fue lo que no le gusto al solicitar atención?

El tiempo que demoran atender es tardío.

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Implementación y personal médico capacitados.

¿Qué diferencias existen en la atención que recibe antes y en la pandemia por covid-19?

Antes atendían al paciente con paciencia y en la pandemia hay un trato más reservado.

Control de Calidad y Validación de Atenciones

Estimado usuario:

El presente cuestionario pretende medir el nivel de calidad en las atenciones del Sistema Integral de Salud, es por ello que se le solicita responder de manera sincera. Este cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marcar con una "X" en el número (Del 1 al 5) que consideres como respuesta correcta, siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

Ítems	1	2	3	4	5
Elementos tangibles:					
1.- El hospital tiene equipos de apariencia moderna.	X				
2.- Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.		X			
3.- Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.			X		
4.- Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.		X			
Fiabilidad o presentación el servicio:					
5.- El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.	X				
6.- Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X				
7.- Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.			X		
8.- El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.			X		
9.- Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.			X		
Capacidad de respuesta:					
10.- El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.		X			
11.- Los empleados están desocupados para atenderle.			X		
12.- Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.			X		
13.- Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.			X		
14.- Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.	X				
Seguridad:					
15.- El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.		X			
16.- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.			X		
17.- Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.		X			
18.- Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.		X			
Empatía:					
19.- El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.			X		
20.- Los horarios de atención son los más convenientes.		X			
21.- El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.			X		

¿Qué fue lo que no le gusto al solicitar atención?

Mucha demora

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Asistencia de mas personal médico

¿Qué diferencias existen en la atención que recibe antes y en la pandemia por covid-19?

Igual es la atención

Control de Calidad y Validación de Atenciones

Estimado usuario:

El presente cuestionario pretende medir el nivel de calidad en las atenciones del Sistema Integral de Salud, es por ello que se le solicita responder de manera sincera. Este cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marcar con una "X" en el número (Del 1 al 5) que consideres como respuesta correcta, siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

Ítems	1	2	3	4	5
Elementos tangibles:					
1.- El hospital tiene equipos de apariencia moderna.		X			
2.- Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.	X				
3.- Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.	X				
4.- Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X				
Fiabilidad o presentación el servicio:					
5.- El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.		X			
6.- Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.		X			
7.- Cuando un usuario tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo.	X				
8.- El empleado realiza bien el servicio la primera vez que lo solicita.	X				
9.- Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.	X				
Capacidad de respuesta:					
10.- El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.			X		
11.- Los empleados están desocupados para atenderle.	X				
12.- Si necesita resolver algunas dudas, le atienden en un tiempo adecuado.			X		
13.- Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	X				
14.- Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.	X				
Seguridad:					
15.- El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.					
16.- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.		X			
17.- Los empleados demuestran igualdad de trato o atención para todos sus clientes.		X			
18.- Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.		X			
Empatía:					
19.- El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.		X			
20.- Los horarios de atención son los más convenientes.	X				
21.- El empleado entiende a la brevedad lo que usted necesita.	X				

¿Qué fue lo que no le gusto al solicitar atención?

Queda demora.

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Mejorar el sistema de salud.

¿Qué diferencias existen en la atención que recibe antes y en la pandemia por covid-19?

Laual es la atención.

Anexo 5. Evidencias fotográficas

