



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA
CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL
CONSULTORIO EXTERNO DE UROLOGÍA
HOSPITAL REGIONAL”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

Autor:

Bach. Diaz Galvez Ronald Lenin

<https://orcid.org/0000-0002-6616-4820>

Asesora:

Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocio

<https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidados de la salud humana

Pimentel – Perú

2023



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**“PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE
ATENCIÓN A PACIENTES DEL CONSULTORIO EXTERNO DE
UROLOGÍA HOSPITAL REGIONAL”**

AUTOR

Mg. Diaz Galvez Ronald Lenin

PIMENTEL – PERÚ

2023

**“PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A
PACIENTES DEL CONSULTORIO EXTERNO DE UROLOGÍA HOSPITAL
REGIONAL”**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dra. La Serna Solari Paola Beatriz
Presidenta del jurado de tesis



Mg. Chirinos Ríos Carlos Alberto
Secretario del jurado de tesis



Dra. Chavarri Ysla Patricia del Rocio
Vocal del jurado de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) egresado (s) del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

“PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL CONSULTORIO EXTERNO DE UROLOGÍA HOSPITAL REGIONAL”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, con relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

DIAZ GALVEZ RONALD LENIN	DNI: 42231558	FIRMA: 
-----------------------------	------------------	---

Pimentel, 10 de Junio de 2023.

Dedicatorias

A Dios quien nos guía por el buen camino, a mis padres por haberme forjado como la persona que soy, a mi esposa por el apoyo incondicional en el logro de mis metas, a mi sobrino André para quien soy su ejemplo de perseverancia y profesionalismo. Mi dedicación se extiende a aquella persona que en toda ocasión resalto la importancia de esta etapa, y porque más adelante valdrá mucho el esfuerzo de hoy, a usted Sra. Janeth que Dios tenga en su gloria.

Ronald Lenin

Agradecimientos

Al concluir una etapa de mi formación académica y profesional quiero dar un profundo agradecimiento a todos aquellos que hicieron posible el logro de este objetivo. En primer lugar, a mis maestros y asesores por sus enseñanzas y su tiempo dedicado a nosotros. A la Universidad Señor de Sipán por la continua realización de programas en la formación de profesionales maestrantes.

A las autoridades del hospital por permitirnos llevar a cabo el estudio. A los pacientes del consultorio externo de urología por su tiempo al participar en este estudio y demás colaboradores que participaron con el mínimo detalle, un inmenso agradecimiento a todos.

Ronald Lenin

RESUMEN

La calidad de atención es un indicador hospitalario de excelencia que se debe de valorar siempre en los establecimientos de salud y en ese marco se realizó la investigación cuyo objetivo fue elaborar un plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público Tumbes 2020; el tipo de investigación fue cuantitativo y diseño descriptivo con propuesta. La población estuvo conformada por 495 usuarios atendidos en los meses de enero, febrero y marzo, se trabajó con una muestra de 213 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento la escala SERVQUAL que es un cuestionario validado para América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, luego Diógenes Díaz lo valida y calcula la confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach para las percepciones (0.9244) como para las expectativas (0.9146). Los resultados concluyeron que en la dimensión confiabilidad se tiene que 69,0% de los pacientes están insatisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta el 61,0% están insatisfechos, en la dimensión seguridad se encontró que el 72,3% de los pacientes están insatisfechos y en la dimensión aspectos tangibles el 68,1% de los pacientes están insatisfechos. Se concluye que el 68.1% de los encuestados están insatisfechos, siendo la dimensión más afectada la seguridad, ante estos hallazgos se propuso un plan de mejora basado en la norma ISO (ISO 9000:2000).

Palabras Clave: Administración de los Servicios de Salud; calidad de atención; Hospitalización; Plan de mejora. (Nota: DeCS-BIREME).

ABSTRACT

The quality of care is a hospital indicator of excellence that must always be valued in health establishments and in this framework the research was carried out, the objective of which was to develop an improvement plan to increase the quality of care for patients in the outpatient urology clinic Publico Hospital Tumbes 2020; the type of research was quantitative and descriptive design with proposal. The population was made up of 495 users attended in the months of January, February and March, with a sample of 213 users. For data collection, the survey was used as a technique and the SERVQUAL scale as an instrument, which is a questionnaire validated for Latin America by Michelsen Consulting with the support of the Latin American Institute of Quality in Services, then Diógenes Díaz validates it and calculates the reliability by Cronbach's alpha coefficient for perceptions (0.9244) and expectations (0.9146). The results concluded that in the reliability dimension, 69.0% of the patients are dissatisfied, in the response capacity dimension, 61.0% are dissatisfied, and in the safety dimension, it was found that 72.3% of the patients they are dissatisfied and in the tangible aspects dimension, 68.1% of the patients are dissatisfied. It is concluded that 68.1% of the respondents are dissatisfied, the dimension most affected being safety. Given these findings, an improvement plan based on the ISO standard (ISO 9000: 2000) was proposed.

Keywords: Health Services Administration; attention quality; Hospitalization: Improvement plan. (Source: DeCS-BIREME).

ÌNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación del Jurado	iii
Dedicatorias	v
Agradecimientos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Antecedentes de estudio	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.	20
1.3.1 Teorías relacionadas al tema (Objeto y Campo).	20
1.3.2 Marco conceptual	26
1.4 Formulación del Problema.	28
1.5 Justificación e importancia del estudio.	28
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos	31
1.7.1 Objetivos General	31
1.7.2 Objetivos Específicos	31
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	33
2.2 Población y muestra.	33
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	35
2.4 Procedimientos de análisis de datos.....	36
2.5 Criterios éticos	36
2.6 Criterios de Rigor científico.	37
III. RESULTADOS	39
3.1 Resultados vertidos en Tablas y respectivas Figuras	39
3.2. Discusión de resultados	49
3.3. Aporte práctico	53
IV. CONCLUSIONES	58
V. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Población de usuarios atendidos entre los meses de enero a marzo del 2020 en el consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	33
Tabla 2	<i>Satisfacción de la calidad de atención en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	39
Tabla 3	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión confiabilidad en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	40
Tabla 4	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión de capacidad de atención y rápida respuesta en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público Tumbes 2020</i>	42
Tabla 5	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión seguridad, en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	43
Tabla 6	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión empatía en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	44
Tabla 7	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión aspecto tangible en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	46
Tabla 8	<i>Satisfacción de la calidad de atención en sus dimensiones en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	47

Índice de Figuras

Figura 1	<i>Calidad de atención en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	39
Figura 2	<i>Satisfacción de la Calidad de atención según la dimensión confiabilidad en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	40
Figura 3	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión capacidad de atención y rápida respuesta para las personas usuarias del servicio del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	42
Figura 4	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión seguridad, en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	43
Figura 5	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión empatía en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	45
Figura 6	<i>Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión aspecto tangible en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	46
Figura 7	<i>Satisfacción de la calidad de atención en sus dimensiones en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020</i>	48

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

La transformación y reforma de los servicios de salud, implican una mejora consistente de la calidad en los servicios fundamentales y del mismo modo se busca lograr ser imparciales, eficientes actuando bajo lineamientos de sostenibilidad logrando un adecuado abastecimiento de los servicios. Todos estos elementos rectores que se vienen difundiendo desde la I Cumbre de las Américas buscando compensar las continuas y actuales exigencias de los usuarios (1).

En el año 2015, Amarilla, según información proporcionada por la OMS, cuando se trata el tema de calidad en la asistencia de los servicios sanitarios, analizándolos y estudiándolos podemos hablar de lo que significa garantizar una atención adecuada para los usuarios de un servicio sanitario y médico, significa que se tiene que seguir ciertos parámetros y normas para que las personas puedan recibir una atención limpia, eficaz, rápida, útil, siguiendo parámetros y lineamientos dados por las instituciones internacionales que regulan la materia (2).

Asimismo, refiere que, según lo que refiere la OPS – (Organización Panamericana de Salud), la percepción de la calidad de los usuarios en los sistemas de salud es un concepto subjetivo que ellos que se corresponde al sentimiento de satisfacción de sus necesidades de una forma razonable, después que han utilizado un determinado servicio. Los usuarios vinculan el cumplimiento adecuado de un servicio técnicamente óptimo. (3).

Investigaciones europeas sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios demuestran que en efecto es mayor del 85%, siendo además elevado los índices de atención personalizada, cortesía en el trato al usuario, profesionales sin estrés y ansiedad, los usuarios se sienten a gusto con el servicio que reciben se les brinda información detallada sobre sus tratamientos, problemas de salud entre otros aspectos (4).

Por otro lado, también existe la parte contraria y negativa, como es un excesivo tiempo de espera para la atención, atención infrecuente, muy elevado costo de atención y tratamiento, personal escaso, entre otros problemas por solucionar (5).

En España, se han venido realizando estudios que versan sobre como evoluciona la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios de los servicios en las instituciones de salud públicas, resaltando rasgos como lo son: empleados con apariencia

pulcra y moderna, predisposición para atención personalizada y afectiva, trato cordial, entre otros aspectos, que tuvieron puntuaciones de valoración bastante altas (6).

Por otro lado, las desventajas del servicio español son un tiempo elevado de espera para la atención y falta de puntualidad; otras investigaciones también realizadas en nosocomios españoles, pueden verse niveles promedios de satisfacción de los usuarios ms o menos marcando el 55,9%, bajo para estar hablando de hospitales de un país desarrollado (5).

Los aspectos que calificaron en menor cuantía son el tiempo de demora para la atención y la puntualidad. Realizado otro estudio en 05 hospitales de la ciudad de Madrid, se encontró niveles de satisfacción por encima de lo 59% e indicadores importantes de una buena satisfacción, como lo es conocer el nombre del médico que atendió al paciente. (7). En otras investigaciones se señala que los usuarios otorgan una mayor importancia a la calidad subjetiva y menor valoración a aspectos objetivos como la infraestructura, estado de las habitaciones los tiempos de espera, etc.” Esta información se corrobora con estudios españoles quien el trato amable y personalizado del profesional, el grado de preparación y experiencia con el que cuentan, la disposición en la solución de problemas y el interés que muestra el personal de salud durante el servicio ofrecido” (8).

En Chile, las diversas experiencias en cuanto a la calidad del servicio recibido en ¿los centros hospitalarios consideran que la satisfacción de las personas atendidas, es un termómetro que mide el grado de aceptación de la organización de salud en la población. Por otro lado, en los últimos 10 años en Sudamérica se han creado muchas iniciativas y planeamientos para brindar mejor calidad de asistencia en los centros de la salud, los cuales han servido bastante para aumentar la capacidad de los servicios y mejorar el nivel de satisfacción al cubrir sus necesidades médicas y sanitarias (9).

En el estudio anterior los aspectos que recibieron menos calificación fue el tiempo que un paciente espera, la información brindada por los trabajadores, o sea aspectos de tipo objetivo, dichos aspectos fueron coincidentes con otros estudios realizados en la zona (9).

En el Perú, existe una creciente preocupación por la mejora de la calidad de atención en salud. Este factor también es comúnmente utilizado para monitorear la calidad de servicio proporcionado y tras evaluar sus expectativas y percepciones, puede analizarse la calidad de infraestructura, de los procesos que se siguen, de la atención si es cordial y personalizada, entre otros aspectos (10).

Las personas tienden a calificar de diferente forma los niveles de calidad de un servicio que reciben, tienden a ver más si pasan un momento grato en el establecimiento, y esto abarca si no esperan mucho por la atención que va a recibir, si tiene la comodidad de infraestructura para poder esperar por el servicio, si los profesionales que los atienden son amables, por mencionar algunos (11).

En estos días, se puede apreciar que un trabajo burdo, cuantitativo no sirve para satisfacer las necesidades del público, no se puede lograr llegar a las metas de un perfecto servicio si no se personaliza dicho servicio, si no se toma en cuenta las necesidades de las personas ya que todas tienen diferentes modos de trato y diferentes necesidades (12).

En este país, “los centros de salubridad de carácter público hacen muchos esfuerzos para que su atención sea mejor día a día, pese a las limitaciones económicas que pueden tener, pero no obstante a ello, los pacientes que se atienden siguen teniendo ese sentimiento de insatisfacción con el servicio recibido, y ese malestar se viene dando en todos los establecimientos públicos que brindan el servicio de salud (13).

Puede observarse que, en algunas ocasiones, son los profesionales que dan el servicio los que son la causa del malestar de los atendidos, debido a comportamientos indebidos, prepotentes, altaneros, son agresivos en el trato en algunos casos, no solo los profesionales que dan la atención, si no también del personal de seguridad y del de limpieza, es decir hay deficiente trato amable para con los usuarios de la salud. Muchas veces pueden verse colas interminables para recibir los servicios de salud, trámites difíciles de resolver, y falta de orientación a las personas que buscan el servicio. Por ello es que hay un claro déficit de atenciones en los últimos tiempos (14).

En el plano local, el Hospital Público de Tumbes es un nosocomio perteneciente al Ministerio de Salud, entidad que con el acontecer del tiempo ha ido creciendo al igual que la población pues ha aumentado el número de usuarios, el número de empleados, las edificaciones y las ofertas de los servicios sanitarios de forma significativa en las últimas décadas. Del mismo modo este incremento poblacional conlleva a un incremento de las necesidades de salud que van a recibir atención médica a ese centro público para que pueda pasar atención por el servicio de atención externa. Diariamente diversas dificultades originan retrasos en el proceso de la atención médica que impiden ofertar un servicio de calidad lo cual genera inconformidades en los usuarios (15).

En cierta oportunidad, cuando se realizó un control de inspectoría realizado por la oficina descentralizada de defensoría del pueblo de la Región Tumbes, se logró constatar que en el Hospital Público de Tumbes y el de Essalud los usuarios de los servicios de consultorio externo no reciben una atención de calidad, siendo uno de los factores las largas colas y el número de horas que esperan para poder ser atendido, sobre todo en el área de emergencia, en el cual se requiere mayor prontitud para la atención, pudo darse a conocer que hay peligro de vulnerar los derechos de las personas respecto a su salud de forma muy elevada, las personas atendidas pueden acudir al centro de salud para que sean atendidos con la prontitud que necesitan, pero a veces eso no sucede, dice en su manifiesto el inspector jefe don Abel Chiroque; Otro factor es el déficit de personal asistencial, ya que no se cuenta con el número de especialistas que requiere cada nosocomio, además el abandono del área de labores por las personas que trabajan en las áreas asistenciales y las áreas administrativas. Se sabe que hay cierto nivel de preocupación para incrementar los niveles de calidad de atención en salud, pues no se evidencia un Sistema de Gestión efectivo y adecuado que permita solucionar o reduzcan algunos procesos complicados de atención de usuarios (16)

El Hospital Público “José A. Mendoza Olavarría”- JAMO II-2 es un nosocomio descentralizado que se encuentra en la región Norte del país, brinda servicios integrales de forma ambulatoria y también brinda el servicio de hospitalizaciones, concentrando sus esfuerzos también en las áreas de rehabilitaciones de pacientes y de recuperación de salud. El Hospital Público JAMO está ubicada en la ciudad de Tumbes, actualmente ocupa las antiguas instalaciones del Hospital de Apoyo JAMO Tumbes, la cual cuenta con una infraestructura remodelada en los años 90; sin embargo, el crecimiento poblacional demanda el incremento de servicios especializados asistenciales, así como la infraestructura y el equipamiento de los mismos.

Hoy en día, en dicho nosocomio que se encuentra en la Región Tumbes, tiene varios servicios en funcionamiento de los servicios del Seguro Integral de Salud(SIS), sin embargo manifestaciones en los usuarios hacen notar sus reclamos respecto al servicio brindado; la infraestructura técnica de los ambientes en el servicio de los consultorio ocasiona un hacinamiento de los pacientes aunados a este problema el excesivo tiempo de espera de los mismos y muchos esperan su turno de atención de pie teniendo en cuenta que aproximadamente el 60% de los usuarios son adultos y adulto mayor.

Otra de las manifestaciones de los usuarios es referente a la hora de inicio de la consulta muchos inician a la hora indicado sin embargo una número considerable de profesionales inician hasta 1 a 2 horas después de la hora indicada, además la poca tolerancia respecto a la hora de llegada del paciente, muchos pierden su turno por llegar fuera de su hora y esto probablemente se deba al poco acceso del transporte o geográfico de algunos usuarios; la falta de profesionales genera una sobredemanda de consultas en algunas especialidades no lográndose suplir con las citas adicionales que algunos profesionales proporcionan y que sin embargo algunos profesiones no están dispuestos a emitir debido a la sobrecarga en sus labores.

Además, se cuenta con un servicio de call center la cual no está dando los resultados esperados, muchos usuarios manifiestan durante su llamada la línea está suspendida o simplemente no contestan y por muy afortunado que uno sea al ingresar tu llamada la mayoría de veces te manifiestan que ya están copados la citas al momento de separar una consulta. Otra lista afortunadamente menor de problemas en la atención manifestadas por los usuarios es al momento de la consulta la cual la podemos resumir en la corta duración de las consultas y el examen físico abreviado de los profesionales que muchas veces el usuario manifiesta “casi ni me examino”.

Otro problema es el entendimiento de la consulta muchos manifiestan entender sin embargo la realidad es otra, además la falta de personal orientador en la post consulta hace que los tramites de farmacia, laboratorio e imágenes sea tedioso y confuso debido a la poca familiaridad o conocimiento de la documentación; a pesar de todos los problemas resumidos en el antes, durante y después del momento de la consulta, los usuarios manifestaron sentirse cómodos durante la atención y que está relacionado a la idiosincrasia y las características poblaciones de los usuarios.

1.2 Antecedentes de estudio

Antecedentes Internacionales

Manzano (17), en el 2018 realizó un estudio que evaluó aspectos de la gestión privada en servicios de salud en Guayaquil, Ecuador, con el objetivo de reconocer y evaluar los niveles actuales de calidad que los pacientes perciben. De esta forma, se aplicó el modelo Servqual a 333 usuarios, quienes respondieron un cuestionario de cinco dimensiones para determinar la satisfacción percibida en una escala de 1 a 5, obteniendo como resultado más resaltante la falta de una estrategia urgentemente para ayudar a mejorar la

satisfacción de los pacientes, del mismo modo se necesita mejorar la adquisición de servicios y suministros para la atención más adecuada de los mismos. Se concluye que en ese trabajo se pudo reconocer que ese hospital necesita urgentemente implementar planes de mejoramiento para aumentar la satisfacción de los pacientes atendidos.

Maggi, (18) en 2018 evaluó, a través de un estudio correlacional transversal analítico a 357 apoderados de niños, con el objetivo de medir la calidad de la atención percibida y su relación con la satisfacción recibida en un Hospital en Guayaquil. Metodológicamente se utilizó SERVQUAL. Los resultados muestran insatisfacción en cuatro de las cinco dimensiones evaluadas: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; sólo la dimensión capacidad de respuesta se consideró medianamente satisfechas. Se diseñó una propuesta de mejora con un planteamiento de estrategias que fueron desde el mantenimiento de la institución, evaluación de riesgos, así como la identificación y diseño de indicadores de desempeño y un plan de capacitación y entrenamiento al personal. El estudio concluyó que la organización con cuenta con estándares de seguridad sumada a una atención deficiente.

Gerónimo, Guzmán, Magaña, y Ramos (19) en el 2017 cuando publicaron su trabajo de investigación respecto a la calidad de atención en los consultorios externos del centro médico de la localidad de su ciudad en Tabasco, cuyo objetivo del estudio fue conocer la satisfacción con la calidad de atención, como datos finales que el 8% de personas atendidas en ese servicio tuvieron satisfacción respecto al servicio que recibieron. Empatía y atención fueron las dimensiones que más alto grado de aceptación tuvieron. Se concluyó la calidad del servicio recibido tiene bajo porcentaje en lo usuarios satisfechos. Los autores evaluaron la satisfacción desde la visión de lo que esperaban las personas usuarias del servicio, recibiendo una vista más general y real de cómo pueden mejorar el servicio en ese centro de salud. En el estudio podemos ver cuáles son los problemas que causan insatisfacciones en el usuario y que servirá de referencia para poder plantear nuestro plan de mejoramiento para incrementar la calidad de atención en el usuario.

Estupiñán, (20) en el 2021 publicó un estudio básico descriptivo que valoró la gestión de calidad de atención en hospitales de Ecuador, con objetivo de reafirma las teorías conceptuales en los pasos viables en la gestión de la calidad de atención, que concluyó un servicio oportuno e integral con alternativas de solución completa ante la generación de conflictos.

Antecedentes Nacionales

Plasencia, (21) en el 2020 propuso un conjunto de estrategias para la mejora de la calidad atención de pacientes en un hospital Chimbotano. En el objetivo del estudio cuantitativo, descriptivo con propuesta, se utilizaron dos instrumentos una entrevista a profundidad y guía de observación. Los resultados del diagnóstico señalaron falta de capacitación y entrenamiento en uso de herramientas tecnológicas, en manejo de habilidades blandas, un manejo para la gestión de adquisición de equipamiento nuevo moderno acorde con las necesidades de la institución, así como una redistribución de ambientes inadecuada. En razón de ellos se planteó un proceso de mejora a través de una propuesta novedosa e innovadora con un conjunto de estrategias para el manejo de los indicadores económicos y operacionales, que, tras la evaluación, demostraron tener un impacto positivo en la aplicación, de esta forma se concluyó la viabilidad de la aplicación la propuesta es viable a corto o mediano plazo.

Huarachi, Minchola, Salas, (22) en el 2019 presentó en Tacna una propuesta en la mejora de calidad de atención externa para una clínica privada de Tacna, desarrollando una metodología aplicada, cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental-transversal. El objetivo determinar la relación de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente de la consulta externa. A la muestra de 65 pacientes, se les aplicó SERVQUAL adaptado, concluyéndose una relación directa y significativa entre las variables calidad de servicio vs satisfacción, además del diseño de una propuesta que busca la mejora integral del sistema de atención de usuarios.

Quispe, (23) en el 2018 abordó la evaluación de percepciones y expectativas en su calidad de atención en un hospital de Puno, planteando para ello un estudio exploratorio, descriptivo, desarrollado en 1350 pacientes. Resultando cuya perspectiva que tiene el usuario es insatisfacción de 93.4%, los resultados son la base en relación a satisfacción de los usuarios para efectuar el conjunto de mejoras en la calidad así en estudios a futuro disminuir los altos niveles de insatisfacción global. Se concluyó que la calidad de atención está por mejorar. La percepción está insatisfecha en más del 90% de usuarios.

Vía, (24) en el 2017, realizó una investigación doctoral en el centro de atención medica naval en el Callao, respecto al objetivo de determinar el nivel de satisfacción según la calidad de atención en 108 personas usuarias del servicio, en donde se empleó una evaluación extensa de documentos y declaraciones utilizando la guía SERVQUAL,

llegando a la conclusión que la calidad del servicio en el centro de salud de la Marina de Guerra tiene en promedio el 50% de aceptación y satisfacción. Para los autores del estudio el resultado con un promedio regular, incide en la formulación de un plan de mejoramiento de la calidad de atención, y la posteriormente evaluación con la encuesta presentada. El cuestionario Likert, permitió determinar un nivel elevado de relación entre la satisfacción del usuario con las diferentes dimensiones de la calidad, infiriendo que la satisfacción del usuario externo está influenciada por la calidad de atención brindada por los servidores de salud.

Ruiz (25) en el 2017, en su investigación doctoral calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario en el hospital Essalud II Tarapoto, objetivo relación entre satisfacción y calidad de atención llego a la conclusión que hay una vinculación directa entre cuan satisfechos se perciben los usuarios y la calidad de atención recibida, resultando un grado aceptable del 32%, y uno moderado de 66%. Respecto a los niveles de satisfacción de los consultorios externos del hospital de la red ESSALUD, se evidenció un grado bajo en 75% de ellos, y 23% medianamente satisfechos por lo que se muestra una relación moderada y directa.

García y Gálvez (26) en el 2017 en su investigación doctoral calidad de atención correlacionada con la satisfacción de los pacientes usuarios externos en los centros de salud asistenciales en el distrito de Chongoyape. Para el autor de la investigación quien tuvo como objetivo principal analizar el nivel de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud del estado peruano, se utilizó como instrumento cuestionario SERQVUAL, cuyos resultados no son alentadores para el sector salud del Minsa en cuanto a la satisfacción, y en forma específica la dimensión evaluada seguridad tuvo mayor valor en EsSALUD y en Minsa fue empatía. Los datos que se recopilaron fueron: nivel de satisfacción general de un 72%, en donde la “seguridad” fue la dimensión que mejor puntaje alcanzó con el 75%.

Antecedentes locales

León, (27) en el 2018 diseñó un estudio descriptivo y prospectivo, aplicado en 384 pacientes externos de un hospital público de Chiclayo, con el objetivo de evaluar en las variables satisfacción y calidad de atención. Se utilizó un cuestionario validado de 35 ítems, mostrando como resultados una calidad de atención médica predominantemente

bueno y excelente en casi el 50% y 30% de usuarios, respectivamente y satisfacción global en más del 70%. Según sus dimensiones el Trato recibido y la empatía fueron las mejor valoradas. Como conclusión se tiene que los niveles de calidad de atención médica de acuerdo a sus dimensiones más frecuentes fueron bueno y excelente: trato recibido superior a 48% y 36%; Empatía 46% y 36%. Además, se formuló una propuesta de mejora a fin de optimizar la atención médica en consultorios externos.

Panta y Reyes (28) en el 2018 en su investigación doctoral respecto al servicio de salud y la calidad que se recibe con este en la provincia de Tumbes, precisamente en centro de salud Morán, se objetivo el servicio y la calidad del servicio donde resulto que el 61% de las personas atendidas mostraron satisfacción al recibir el servicio, la empatía fue la mejor calificada con un 86% del total de los encuestados, y la mejor calificada fue el tiempo que toma para que se lleve a cabo la atención en un 50%, dando como conclusiones que hay mucho por mejorar en este centro de salud, respecto a los servicios entregados.

La investigación obtuvo un resultado de porcentajes aceptables en cuanto a seguridad y satisfacción en los usuarios, se debe de registrar el sistema de servicio de consulta externa y tomar como parte de un plan de mejora de la calidad para otros establecimientos.

No se ha encontrado más trabajos de investigación sobre plan de mejora y calidad de atención en Hospital Público de Tumbes, sin embargo, lo que se viene observando es que existe altos índices de reclamos por parte de los usuarios, existe reclamos como en el tiempo de espera prolongado para atención en consultorio externo y farmacia, así como largas colas en admisión, por lo cual la intervención es más relevante.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Teorías relacionadas al tema (Objeto y Campo).

Una buena calidad de un servicio brinda éxito en toda entidad, negocio o institución que la aplica, lograr un alto nivel de calidad significa para la institución un éxito rotundo y aumentar los ingresos. Los clientes cuando perciben un mejor trato, mejor servicio, habrá más fidelidad, mejores recomendaciones, más confianza, estarán contentos con los servicios que reciben o recibirán. Inclusive en las antiguas culturas, como la egipcia era muy importante entregar un servicio de calidad, en los tratados griegos como los de

Hipócrates, entre otras culturas antiguas; en todas esas situaciones se tenía como principal objetivo el de brindar una atención confiable a los usuarios (29).

El conjunto de normativas denominadas ISO (ISO 9000:2000) tienen como concepto de CALIDAD el siguiente: es un grupo de características intrínsecas que cubren con ciertas formas, requisitos. Aquellos requisitos de los que habla esa reglamentación serían: Las necesidades o expectativas preestablecidas o las explícitas y también obligatorias (30).

Según la percepción de los usuarios de los servicios de salud, la calidad vendría a ser la capacidad del cumplimiento de las pretensiones de estos consumidores y depende de cómo es el producto o servicio obtenido se acople a sus necesidades (31).

La definición de “calidad” posee muchos significados, dependiendo la época en el tiempo, las sociedades, lo que piensan determinadas personas al respecto y sus ideales. A continuación, mencionamos algunas de las definiciones que nos han entregado a través del tiempo algunos estudiosos del tema (31):

Podemos ver a través de los estudios evaluados, que el concepto que abarca el término “calidad” viene cambiando con el paso del tiempo y con el paso de las necesidades de la población determinada, naciones determinadas y condiciones sociales determinadas. Pero no obstante a eso, el concepto y significado está vinculado al nivel de perfeccionamiento que tiene un servicio o producto respectivamente (32).

La Organización Mundial de Salud tiene sus estándares para definir a la calidad:

- Un nivel elevado sintiendo satisfacción por parte de las personas que usan el servicio.
- Cuando el nivel de riesgo al usar los servicios e instalaciones de un determinado centro de salud son muy bajos o nulos.
- Cuando los profesionales que atienden a las personas usuarias, tienen un nivel de profesionalismo o técnico muy elevado.
- Cuando el personal y profesionales que laboran en la institución usan eficientemente los recursos que existen dentro de esa determinada institución (33).

Rosander (34), refiere que “La calidad está presente en todos los ámbitos de una entidad u organización”. Por lo tanto, está en la misma clasificación. Se usa en cualquier empresa, entidad, u organización sean sus fines lucrar o no. Se usa no solo en los empleados de las instituciones, sino también para la gente que es voluntaria en algunas organizaciones. La

calidad es punto que está siempre presente en una determinada institución que brinda servicios. Son la gente que trabaja en dicha institución los que dan la pauta si es que la función de la “calidad” se maneja o no de una forma adecuada. Las personas usuarias del servicio son las que van a calificar si la calidad de ese servicio es buena o mala según como sea entregado el servicio redundando. Por eso es que el cliente usuario siempre tiene que ser la base principal para implementar cualquier plan de incremento de calidad en una organización (23).

Son dos modelos de calidad los que siempre se pueden observar, serían entonces el modelo de tipo industrial y el modelo de atención en servicios de la salud. Procederemos a mencionar sus características (35):

El modelo industrial se diferencia del segundo ya que pone a la persona que es el consumidor como juez final del servicio entregado y por ende del grado de calidad que se dio. La persona consumidora del servicio es el juez que dictará una sentencia si estuvo bien o malo dicho servicio, si cubrió o no sus expectativas. El propósito de este modelo es también de lograr que el cliente se fidelice con el servicio o producto, de que se vuelva un consumidor habitual y entusiasta en el futuro.

Por otro lado, está el modelo de atención y servicios de la salud, que se diferencia del industrial debido a que primero se debe tomar en consideración lo que desea el paciente para en el trayecto mejorar y brindar un mejor servicio más personalizado, ya que la salud es un tema más complicado de satisfacer y mucho más riesgoso. Lo que desea la persona atendida o por atenderse se convierte en Ley para este tipo de modelo (18).

Dimensiones de Calidad:

SI hablamos de servicios y calidad, se puede llegar a la conclusión de que hay 03 elementos muy importantes: a) los elementos técnicos que serían conformadas por las investigaciones, también por las intervenciones y tratamientos, b) los elementos interpersonales que se reconocen como la comunicación entre profesional y paciente y el trato digno a las personas atendidas y c) elementos de amenidad, que se refiere a condiciones del medio donde se aloja al pacientes para su recuperación o condiciones hoteleras como lo son la lavandería, la comida que recibe en el hospital, entre otros. (17)

Calidad y Responsabilidad

Tener una apreciación sobre la calidad, refiriéndonos según la perspectiva de las auditorías no significa ni representa nada nuevo, puesto a que desde hace años atrás se viene trabajando en eso, para mejorar las condiciones de la calidad de los servicios que dan las entidades. Si hablamos de la atención de los establecimientos de salud, se debe tener mucho más énfasis y cuidado, ya que se habla de la vida de una persona, no estamos hablando de un servicio que puede ser repuesto, sino más bien de algo invaluable, la salud y vida de las personas que puedan atenderse, por eso es que los niveles de calidad deben ser altos y óptimos (20).

Siempre habrá diferencias de calidad cuando hablemos de servicios públicos y privados, ya que es muy conocido siempre la diferencia de inversión económica entre ambos. Siempre ha sido un problema la diferencia de atención entre ambos servicios, el público por depender de presupuesto estatal a veces suele tener carencias en infraestructura o descuidos que menoscaban la actitud de su personal, por otro lado, el servicio entregado por los sistemas privados es mejor, pero eso conlleva a una desigualdad en los precios, por ello a veces es destinado a personas que tiene más recursos económicos, marginando a las personas más humildes (7).

Satisfacción del usuario con respecto a la calidad.

Cuando una persona utiliza un servicio de salud, percibe un nivel de satisfacción elevado, se siente agradecido con las personas que le brindaron ese servicio, sienten además que son valorados. El nivel de satisfacción por un tipo de servicio que se recibe es la diferencia entre el servicio que se percibe y la expectativa de los usuarios. La percepción y expectativas son determinantes de cuan satisfechos se encuentran los usuarios.

El grado de satisfacción que pueda tener el cliente va a depender de gran forma de la apreciación que el servicio o el bien que estará siendo recibido por el cliente. Mohr en su teoría del paradigma de la expectación/disconformidad intenta proveer la base de trabajos relacionados con la satisfacción. Esta teoría consta de cuatro partes: Expectativas, funcionamiento, disconformidad, satisfacción.

La disconformidad va a generarse cuando existe incongruencia entre el funcionamiento del servicio y lo que el cliente y/o usuario se imagina o las expectativas que este tiene

respecto a el servicio, en donde se podrá ver su grado de satisfacción o molestia según su satisfacción final (36).

Calidad en Servicios de Salud:

A nivel nacional la calidad de los servicios de salud ha tenido mayor realce en la última década, sin embargo, el estado ha tratado siempre de poner interés en optimizar los servicios. No obstante, a eso, siempre ha habido problemas para entregar un buen servicio, muchos factores negativos impiden esto, como la geografía compleja, la corrupción, los diferentes tipos de culturas que puede haber en un país, entre otros factores, no obstante, a ello, la brecha de la desigualdad de la calidad del servicio de salud ha ido aminorando poco a poco (37).

En el sistema de salud usualmente se emplean 4 términos con las que se resalta las acciones de las entidades de salud, las cuales son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia (38).

Plan de Gestión de la calidad

Un determinado “plan de gestión” es una serie de acciones que ayudan de forma positiva a manejar una entidad determinada, día a día hasta que sus procesos se optimicen, y que da resultados a mediano y largo plazo. Esto incluye formas de administrar fondos dinerarios, trabajar en mejorar las tareas de organización, ayudar a que las personas optimicen su trabajo, mejorar el rendimiento de los trabajadores de una forma física y mental, entre otras acciones.

Son diversos los factores que influyen en un plan de gestión de una organización. En una entidad de salud que planea atender la comunidad durante muchos años, algunos temas que son importantes y continuos, por ejemplo, los salarios y beneficios del personal, y estos factores pueden simplemente no existir en otro tipo organización. Las tareas que mantienen a las instituciones, protegen la imagen de la organización de los donantes y la comunidad, ayudan a la organización a lograr sus objetivos, entre otras, deben realizarse de manera eficiente y puntual. Los responsables, cuántas personas se necesitan y qué mecanismo existe para hacer lograrlo, además qué grado de libertad será necesario en todos los niveles de la organización para obtener un trabajo eficiente, nada es posible sin tener que pasar por varios niveles de gerencia, y sin la jerarquización adecuada, la organización no va a ser muy efectiva.

Inclusive con la cantidad de recursos que se cuenta para la implementación de un plan de gestión, el plan de gestión variará. Se deberá acoplar y evaluar el plan de gestión dentro de la misión y filosofía de la organización, lo que redundará en la funcionalidad interna de la organización, así como es vista la organización públicamente, tiene que existir coherencia y consistencia entre lo que la entidad declara y cómo se maneja a fin de no colocar en riesgo su reputación (39).

Dicho de este modo, todos los procesos institucionales requieren de esfuerzos mancomunados de todos los actores. Un plan de gestión organiza las actividades paso en función a las necesidades y debe estar preparada para toda situación de emergencia, las cosas no se pueden dejar al azar. La ausencia de un plan de gestión impedirá que pueda lidiarse con situaciones imprevistas con las que no se pueda lidiar. Responsabilidades y labores sin definirse impedirá que pueda alcanzarse las metas trazadas.

Un plan estratégico bien definido va a clarificar las responsabilidades que cada trabajador tiene dentro de la entidad. Este personal tiene que saber dirigirse así no reciba ordenes inmediatas, ya que estará preparado para todo tipo de situaciones comprometedoras y espontáneas. Sabrán reconocer sus propios límites y hasta donde pueden operar y donde comienza la responsabilidad del compañero.

Un plan de gestión colabora con la organización a definirse a sí misma. Al desarrollar un plan que se alinee con su misión y filosofía, una organización puede saber claramente en qué cree y comunicar esa certeza a los empleados, su público objetivo y la comunidad en general. (39).

La “Mejora continua”

La “mejora continua” es un concepto que optimiza e incrementa la calidad de un determinado producto o servicio (40).

La mejora continua es aplicable para una empresa de producción en masa y también para los proveedores de servicios, es válida y beneficiosa porque si se tiene un sistema de mejora continua propiciará procesos documentados, poseerá cierto tipo de sistema de medición que ayuda a determinar si se han logrado los resultados esperados de un determinado proceso tendrá participación de los actores directamente involucradas en los

procesos. En un sistema de Mejora Continua los actores pueden opinar y proponer mejoras lo que hace que se identifiquen más con su trabajo.

Lean Manufacturing, Six Sigma, Kaizen, son algunas de las metodologías de mejora continua, pero el más importante y utilizado es el Círculo de Deming: implica un trabajo más productivo y satisfactorio (41).

La Ley General de Salud - Ley N° 26842 en su Art. 37° se menciona que los locales destinados a la salud y que brinda servicios médicos, no importa sea su naturaleza o su forma de gestión, tiene que obligadamente cubrir ciertos requisitos que las autoridades de la Salud en este país entregan para que sean cumplidos y respetados en todo el territorio nacional, referentes al equipo médico que se utiliza, los sistemas de saneamiento, la capacidad del personal de trabajo, control de riesgos de todo tipo ya sean biológicos, químicos y demás que pueden llegar a producir problemas para el mismo personal y los pacientes. Es responsabilidad de las autoridades de salud del estado controlar, regular, supervisar que esas normas se cumplan y así se entregue un servicio de calidad óptima a las personas.

El Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médico de Apoyo D.S. 013-2006-SA en sus Art.2° y Art. 96 en su Título Cuarto señala que la aplicación de procesos de mejora de la calidad nos permitirá gozar de garantía de la Calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, junto al cumplimiento de indicadores de procesos y resultados. Por otro lado, el Art. 9 del Reglamento en referencia a la Evaluación de la Calidad de atención de salud, señala que los establecimientos que suministran servicios de salud tienen que permanentemente evaluar la atención que se entrega y que sea de calidad absoluta, de ese modo corregir las deficiencias y errores en el mismo. (42).

1.3.2 Marco conceptual

Calidad: Sensación de una total satisfacción que una persona puede percibir respecto a un servicio o bien que ha recibido. Es un concepto de carácter subjetivo, puesto a que cada persona tiene diferente forma de pensar, evalúa diferente lo que percibe, y por ello tiene

diferente calificación respecto a lo que evalúan, entonces se hará objetivo mediante indicadores. (43).

Satisfacción: Dícese del acto con efecto de satisfacerse. Esta referido a compensar requerimientos, gratificar una cualidad o deshacer una ofensa (44).

Calidad de Atención: Es la aptitud y disposición para proporcionar a un consumidor el máximo bienestar luego de estimar ganancias y pérdidas en todo el proceso. (45)

Gestión de la Calidad: Es una parte de la gestión corporativa. Establece y utiliza la política de la calidad, objetivos y responsabilidades dentro de un sistema a través procesos como la planificación, aseguramiento y mejora continua. (46)

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Elementos relacionados a la calidad y la gestión, que favorecen la conducción, regulación, asistencia técnica y evaluación de las organizaciones de salud tanto públicas como privadas del nivel nacional, regional y local. (47).

Aspectos Tangibles: Son las características relacionadas con la infraestructura y entorno físico percibido por el usuario que también comprende los equipos, personal, limpieza y comodidad. (47).

Capacidad de Respuesta: Es la disposición para replicar prontamente a los usuarios proyéndoles un servicio eficiente y oportuno de calidad frente a la demanda de la población. (46).

Empatía: Es la habilidad para percibir emociones y sentimiento de otros entendiendo y atendiendo adecuadamente sus necesidades. (46)

Fiabilidad: Es el cumplimiento cabal y eficiente de un servicio ofrecido (46).

Servqual: Es una herramienta de evaluación de gestión de calidad que valora la diferencia entre percepciones y expectativas de los usuarios externos. (46).

El SERVQUAL (Quality Service) determina la satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios. Parasuraman, sugieren que la medida de calidad de servicio que compara expectativas y percepciones los usuarios, constituye la medida de la calidad del servicio ofrecido. (46).

Seguridad: Valora la confianza generada por la actitud del personal de salud que demuestra en su atención conocimiento, buen trato, comunicación efectiva y confianza. (46)

Percepción del Usuario: Es cómo distingue el usuario si la entidad de salud cumple con proporcionar un servicio de calidad óptimo. (46).

Usuario Externo: Paciente que asiste de forma continua a una entidad de salud para ser atendido en el contexto de familia y comunidad. (47).

Competencia: Característica sobre un rendimiento en función a un criterio. Constituye un conjunto de conocimientos, actitudes, valores y habilidades que confluyen permitiendo un desempeño satisfactorio frente a situaciones de trabajo. (48).

1.4 Formulación del Problema.

¿Cómo el plan de mejora contribuye a incrementar la calidad de atención en los pacientes atendidos en el consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes?

El objeto del estudio es la formulación del plan de mejora de la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes.

1.5 Justificación e importancia del estudio.

El estudio fue importante porque permitió desarrollar una mejor calidad de atención a los pacientes a través de un plan que establezca mejoras en el servicio de atención a los usuarios en base a criterios de calidad del sistema de salud nacional.

La investigación se justificó de forma trascendente porque hoy por hoy la calidad de atención no solo en el servicio de consultorio externo objeto del estudio si no en todos los servicios, requiere de investigación, pues es un área importante en la atención de la salud.

Al ver la problemática de cerca, nos vimos comprometidos con el desarrollo del trabajo, realizar la evaluación de la calidad de la atención a través de un instrumento que nos permitió evaluar el adecuado funcionamiento de cada una de las áreas que conforman el servicio de consultorio externo desde la admisión hasta la finalización de la atención y así tener la certeza de que cada proceso es seguro y confiable, lo cual con lleva a una competitividad diaria con cada uno de los otros servicios que brindan atenciones al usuario los cuales tienen cada día más relevancia como medio de gestión y a través de sus resultados crear un mayor nivel confianza con calidad y calidez en beneficio de los mismos.

La presente investigación es importante pues identifica los principales componentes que influyen en una adecuada calidad de atención en consultorio externo. Estos factores abarcan características tal y como son respuesta oportuna, y de forma satisfactoria, en un lenguaje fácil de comprender a las interrogantes que las personas atendidas pueden llegar a tener y comentar, tener una oportuna respuesta para informar sobre el procedimiento a seguir y este lo sepa el paciente, entre otros puntos importantes. Además, eliminar factores como tiempo de espera en admisión facilitando citas vía web, o llamada telefónica, eliminar las largas colas en farmacia y admisión.

Este trabajo de investigación aporta un panorama sobre la calidad de atención en salud que tienen los usuarios atendidos en el área de consultorio externo, debido a que no existen trabajos previos sobre el tema en mención. Contribuirá a fomentar las reglas y normas dictaminadas por el ministerio de Salud para una buena calidad de atención, así mismo en un futuro acreditar con estándares de calidad. Además, fomenta la participación integrada de las diferentes áreas de salud para un bien común. Todo lo anterior interpersonalmente llevaría a fortalecer la relación Medico Paciente, un mayor apego del paciente al tratamiento impartido por el médico, y por consiguiente una mejor evolución de la enfermedad, así como una mayor confianza del usuario por el médico tratante.

Este estudio de investigación es necesario para poder conocer la calidad de atención hacia los usuarios de consultorio externo del Hospital Regional Tumbes y poder establecer un plan de mejora de calidad en la cual el médico y el personal de salud involucrado en la consulta externa conforman parte activa, lo que conllevara a su vez a aumentar los estándares de calidad de dicho nosocomio. A partir de este estudio de investigación

pionero se formarán las bases para sucesivas investigaciones en otras áreas de prestación de servicios de la salud, así como ampliar los estudios hacia la satisfacción de usuarios.

Con esta intervención se beneficiaron todos los pacientes atendidos en el área de consultorio externo, el servicio de consultorio externo conocerá sus deficiencias y debilidades para posteriormente fortalecerlas maximizando sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El nosocomio conocerá del mismo modo lo señalado anteriormente, iniciara mejorar sus estándares de calidad y el nivel de la calidad es por ende la forma de medir y como se espera que la atención recibida pueda llegar a alcanzar una paridad favorable entre lo que es el beneficio y el riesgo para las personas que se atienden. También las mejoras influirán en las demás áreas del proceso de atención del paciente como hospitalización, emergencia, farmacia y admisión.

1.6 Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis

Si se elabora un plan de mejora, basado en la teoría del método Kaizen, entonces se incrementa la calidad de atención a pacientes de la consulta externa de urología Hospital Público de Tumbes.

1.6.2. Variables, Operacionalización.

Variable: Plan de mejora

Definición Conceptual

Un “Plan de mejora” se refiere a un grupo de acciones que se planifican, se catalogan, y se ordenan para que, hablando de los servicios de salud, se mejoren ciertas condiciones de atención y trato que puedan recibir los pacientes que busquen el servicio. Respecto a la intervención, lo mejor que tiene que tener una intervención es que sea planeada con tal dedicación para que luego sea evaluada. (36)

Definición Operacional

El plan de mejora fue diseñado en base a procesos, éstas fueron validadas por la valoración de ciertos profesionales expertos en la materia, dicho plan de mejora podrá ser utilizado en el futuro en otros estudios que deseen utilizar esta información.

Variable: Calidad de atención.

Definición Conceptual

Grupo de ciertas acciones que se llevan a cabo en los centros de salud, con la finalidad de mejorar, incrementar, llevar hasta los pacientes, mejores acciones para que sientan satisfacción positiva dentro y fuera del centro de salud que otorga el servicio. Una buena calidad en la atención psicológicamente afecta para bien la forma de cómo ve y siente el paciente al servicio que recibe. (34).

Definición Operacional

La variable calidad de atención se valoró mediante el cuestionario SERVQUAL, tomado de la “Guía Técnica para de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo” (1).

La encuesta es SERVQUAL, que fue modificada para que sea utilizada en los consultorios de un centro de salud Nivel I, pero que tuvo como guía y parámetros a los indicadores de la variable.

La variable fue evaluada en 05 dimensiones a través de la encuesta Servqual.

La Operacionalización de las variables se describe en el Anexo 1.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Diseñar un plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología del hospital Público de Tumbes 2020.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar satisfacción de la calidad de atención sobre atención en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020.
- Identificar la satisfacción de la calidad de atención en la dimensión de confiabilidad, en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020.

- Identificar la satisfacción de la calidad de la atención en la dimensión de seguridad en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020.
- Identificar la satisfacción de la calidad de atención en la dimensión de empatía en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020.
- Identificar la satisfacción de la calidad de atención en la dimensión de aspectos tangibles en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020.
- Identificar satisfacción de la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020.
- Identificar la satisfacción de la calidad de atención en sus dimensiones en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

La investigación fue cuantitativa, analítica y se sirvió de pruebas estadísticas para el análisis de datos (39). El tipo es descriptivo simple con propuesta, en donde el recurrente trata de encontrar y recopilar datos vinculados con los objetivos de la investigación, en donde se puede observar que está formada por una población determinada y una variable precisa.

Esquema:

M – O – P

Dónde:

M: Pacientes de la consulta externa de urología del Hospital Público de Tumbes

O: Calidad de atención.

P: Plan de mejora

2.2 Población y muestra.

La población de este estudio estuvo conformada por 495 usuarios atendidos entre enero hasta marzo, repartidos tal y como se puede observar en las tablas a continuación:

Tabla 1 Población de usuarios atendidos entre los meses de enero a marzo del 2020 en el consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

Meses	N° de usuarios atendidos
Enero	131
Febrero	273
Marzo	91
TOTAL	495

Nota. Área de estadística del Hospital Público de Tumbes 2020.

Se utilizó para el cálculo del muestreo de tipo Probabilístico, la fórmula:

Donde

n= es el tamaño de la muestra

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

Z= es el nivel de confianza

p= es la variabilidad positiva

N= es el tamaño de la población

E= es la precisión o el error

Teniendo en cuenta la población de 495 personas y considerando un nivel de confianza al 95% con 5% de error consideramos $p=0.05$

Luego:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (495)}{(495 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} \\ n &= \frac{0.9604 * 495}{9940 * 0.0025 + 0.9604} \\ n &= \frac{475}{2.1954} = 216.54 = 217 \end{aligned}$$

Por tanto, la fracción muestral (FM):

$$F = \frac{n}{N}$$

F: fracción muestral

N: tamaño de la población

n: tamaño de la muestra

Así tenemos:

$$F = \frac{n}{N} * 100\%$$

$$F = \frac{217}{495} * 100\% = 75.29\%$$

Al ser la FM mayor que 5% se realizó un cálculo de ajuste de muestra resultando en 213 encuestas.

Criterios de selección

Criterios de inclusión.

- Usuario que fueron atendidos a través de la consulta externa de urología.
- Usuarios que aceptaron firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios menores de edad y con déficit de entendimiento.
- Usuarios que se negaron a firmar el documento de consentimiento informado.

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

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento planteado fue el cuestionario Servqual (Anexo 02) cuya finalidad es diagnosticar la calidad de atención en el consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020. El instrumento fue aprobado por “Michelsen Consulting” y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios (40). El cuestionario SERVQUAL es una encuesta que evalúa la calidad de atención y consta de 2 partes, cada una presenta 22 preguntas, la primera parte califica las expectativas de los pacientes y la segunda parte califica las percepciones de los pacientes en la atención en el consultorio externo que recibió y que esperó recibir respectivamente.

La recolección de datos se llevó a cabo en dos tiempos la primera parte de la encuesta que califica las expectativas de la atención se realizó previa a la consulta externa y la segunda parte que califica las percepciones de la atención se realizó posterior a la consulta externa, además se les explicó y solicitó el permiso correspondiente a los usuarios que participaron sobre el motivo del estudio y a quienes se les solicitó su consentimiento informado

(Anexo 03). El instrumento fue resuelto de forma anónima, con una duración en promedio de 20 a 30 minutos aproximadamente.

Validación:

El SERVQUAL fue validado en el estudio realizado por Cabello y Chirinos en 2012, adaptada en Perú para medir calidad de atención de los usuarios de salud atendidos en consultorios externos y emergencia. El instrumento muestra características validas de alta confiabilidad y aplicabilidad lo que lo hace recomendable para ser utilizado en instituciones de salud similares. La validación se evidenció con un KMO de 0,975 en consultorio externo y 0,957 en emergencia (40).

Confiabilidad:

En el mismo estudio, realizado por Cabello y Chirinos, se encontró que la prueba de esfericidad de Bartlett exhibe un valor significativo ($p < 0,001$) y un Alfa de Cronbach de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia (40).

2.4 Procedimientos de análisis de datos.

Los datos se analizaron a través de la revisión extensa de bibliografía. Se interpretaron y contrastaron los resultados ingresándose a una base de datos de Excel, luego se analizaron con SPSS v. 26. En este estudio se utilizaron métodos y técnicas referentes a Estadística Descriptiva (promedio aritmético, porcentaje y frecuencia absoluta) para la medición de las variables.

La información final se vertió a tablas y también en gráficos los cuales fueron analizados según el marco teórico. Las referencias fueron descritas al estilo Vancouver.

2.5 Criterios éticos

La presente investigación se basó en los criterios éticos del Informe Belmont (41).

Principio de la beneficencia: Todo paciente o usuario del servicio consultorio externo de urología ha sido tratado con respeto velando por su bienestar físico y mental (41), evitando en todo momento generarle incomodidades o molestias innecesarias ante los cuestionamientos de las entrevistas (42).

Principio de justicia: Durante el desarrollo del estudio se ha tratado a los usuarios del consultorio de urología con justicia sin importar sus condiciones socioeconómicas o su etnia, siempre o con un justo, equitativo y amable. (43).

Principio de respeto a la dignidad humana: Durante el periodo de estudio se aplicaron dos normas éticas en todo momento: a) los usuarios del consultorio externo de urología fueron valoradas como personas autónomas b) los usuarios con condiciones de autonomía disminuida fueron asesorados y sus derechos fueron salvaguardados.

Los usuarios del consultorio externo de urología han sido informados oportunamente sobre el desarrollo de la investigación, aplicando los procesos al detalle. Por tanto, los usuarios rubricaron su consentimiento plenamente informado.

2.6 Criterios de Rigor científico.

Se tomaron en consideración los Criterios de rigor según Guba (44):

Credibilidad:

Los datos que se recogieron en la investigación sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el establecimiento hospitalario de la región Tumbes antes mencionado, son de total veracidad y reales, del mismo modo se cuidó mucho que no sean cambiados o alterados par que conserven la realidad.

Transferibilidad:

La información que se pudo extraer en la muestra podría ser llevados a la población del estudio para que tengan conocimiento de lo que se realizó y se pudo recopilar al realizar esta investigación, y que son datos e información que expresan los sentimientos de las personas que se atienden en los servicios de urología Hospital Público de Tumbes.

Consistencia:

Las partes que no pueden ser modificadas en este trabajo como pueden ser los objetivos del estudio, el problema de estudio, también la hipótesis y las variables son y tiene consistencia, y eso demuestra que este trabajo de investigación es un trabajo concreto y consistente.

Confirmabilidad:

La realizadora del presente trabajo tuvo la preparación adecuada para poder reconocer la real problemática que pudo observar y con justicia poder evaluar y recopilar la información y obtener los resultados encontrados, mencionando también que ha sido neutral al momento de analizar y obtener la información final de lo evaluado, siendo una información veraz, creíble y confiable.

Relevancia:

La información obtenida resulta de gran valor para el Hospital Regional Tumbes pues permitirán optimizar los procedimientos para gestionar el área del hospital en mención, aplicando en un futuro la propuesta de este estudio.

Adecuación teórico epistemológica:

En el estudio se adecuaron los sustentos teórico-científicos por y para la construcción del aporte práctico según el entorno y contexto cultural de los pacientes y usuarios de Tumbes.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados vertidos en Tablas y respectivas Figuras

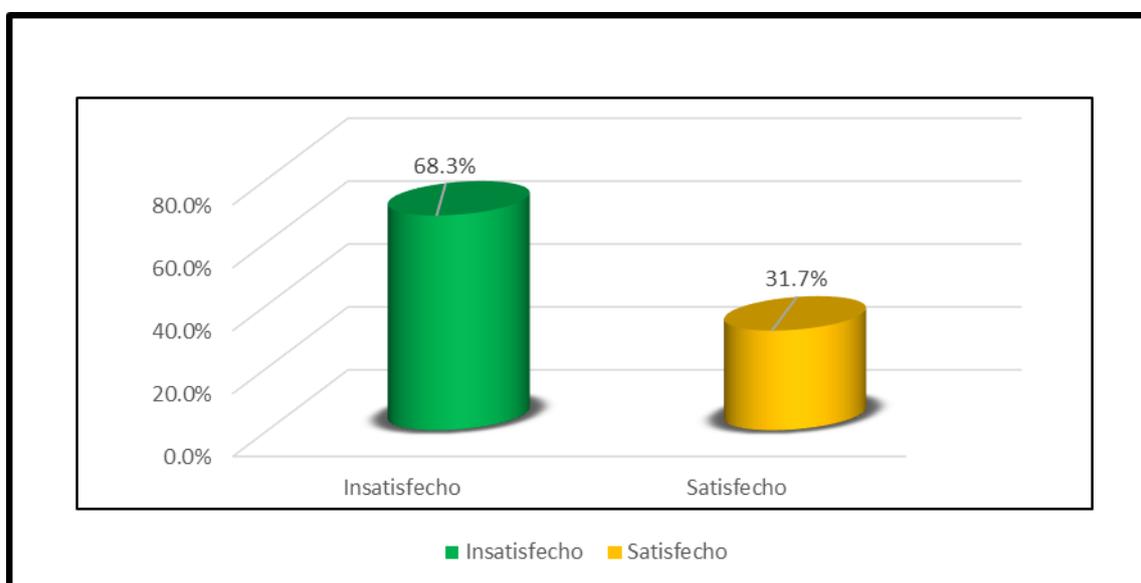
Las evidencias presentadas a continuación son resultado del procesamiento del instrumento que ha analizado la variable.

Tabla 2 Satisfacción de la calidad de atención en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	145	68,1
<i>Satisfecho</i>	68	31,9
<i>Total</i>	213	100,0

Nota: Encuesta efectuada a las personas pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020.

Figura 1 Calidad de atención en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020



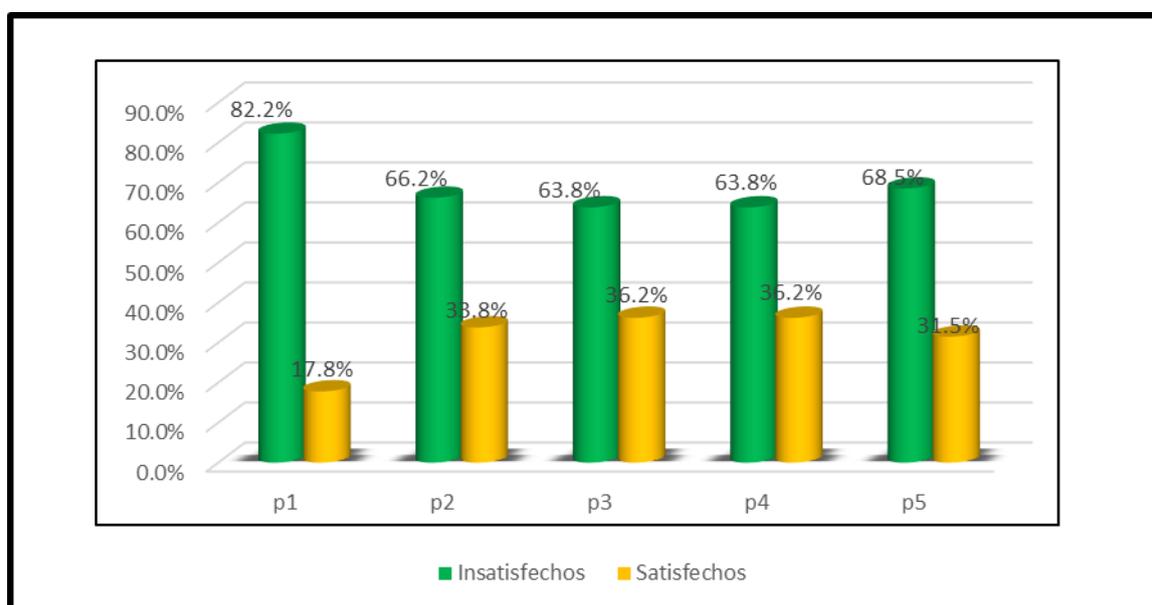
En los resultados mostrados en la tabla 2 y Fig. 1 se observó que 145(68,3%) de insatisfacción con el servicio del consultorio externo de urología del Hospital Publico Tumbes y 68(31,7%) de satisfacción con el servicio del consultorio externo de urología del Hospital Publico de Tumbes.

Tabla 3 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión confiabilidad en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

	Insatisfecho		Satisfecho	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
P1	175	82,2	38	17,8
P2	141	66,2	72	33,8
P3	136	63,8	77	36,2
P4	136	63,8	77	36,2
P5	146	68,5	67	31,5

Nota: Encuesta efectuada a las personas pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020.

Figura 2 Satisfacción de la Calidad de atención según la dimensión confiabilidad en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020



Los hallazgos muestran que la distribución de las personas atendidas del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes, en la dimensión confiabilidad donde:

P1: 175(82,2%) de los pacientes están insatisfechos dado que los trabajadores que se encargan de la información al público no supieron ser claros respecto a cómo tramitar su

atención para su consulta; mientras que 38(17,8%) de los pacientes están satisfechos debido a que los encargados de orientación al usuario si tuvieron éxito al momento de impartir la información necesaria para los pacientes.

P2: 141(66,2%) de los pacientes están insatisfechos porque la consulta con el respectivo médico no pudo llevarse a cabo en la hora preestablecida; mientras que 72(33,8%) de los pacientes están satisfechos porque la consulta con el respectivo médico si se pudo llevarse a cabo en la hora preestablecida.

P3: 136(63,8%) de los pacientes están insatisfechos porque su respectiva atención no pudo llevarse a cabo cumpliendo la debida programación preestablecida y el respectivo orden del arribo de las personas que iban a atenderse; mientras que, 77(36,2%) de los pacientes están satisfechos porque su respectiva atención si se pudo llevar a cabo cumpliendo la debida programación preestablecida y el respectivo orden del arribo de las personas que iban a atenderse.

P4: 136(63,8%) de los pacientes están insatisfechos porque su historia clínica no se encontró disponible en el consultorio para su atención; mientras que 77(36,2%) de los pacientes están satisfechos porque su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para la atención respectiva.

P5: 146(68,5%) de los pacientes están insatisfechos porque las citas estaban fuera de disponibilidad y hubo muchos problemas para conseguir una atención con rapidez; mientras que 67(31,5%) de los pacientes están satisfechos porque las citas estaban plenamente disponibles y hubo mucha rapidez para conseguir una atención.

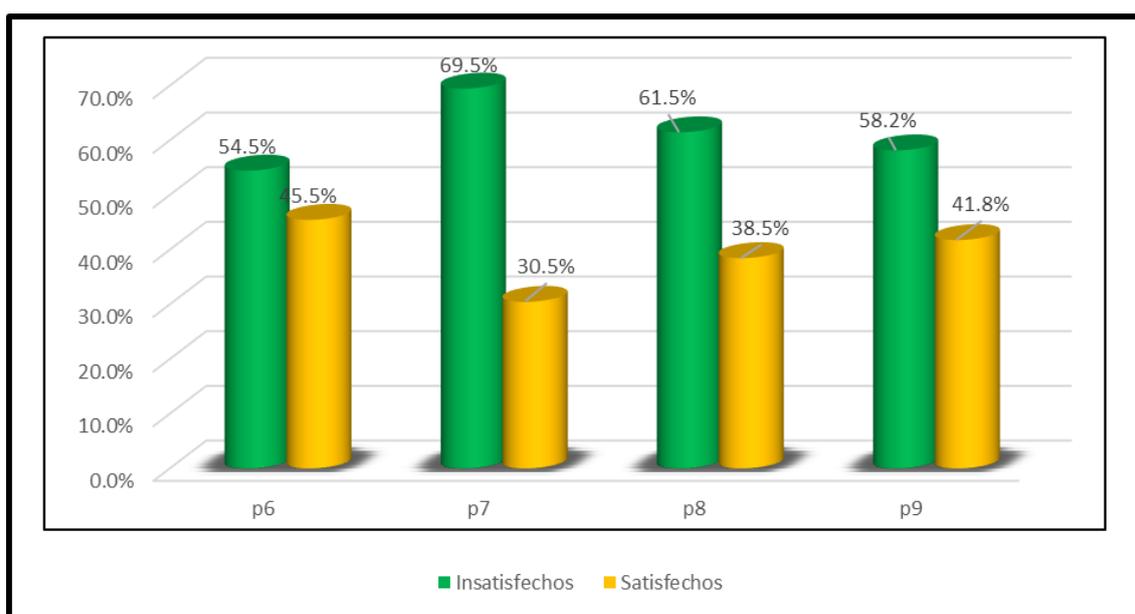
Respecto al tema de la confiabilidad, en ese centro hospitalario podemos llegar a la conclusión de que tiene que mejorarse mucho, ya que el porcentaje de la insatisfacción según la confiabilidad es muy elevado.

Tabla 4 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión de capacidad de atención y rápida respuesta en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público Tumbes 2020

	Insatisfecho		Satisfecho	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
P6	116	54,5	97	45,5
P7	148	69,5	65	30,5
P8	131	61,5	82	38,5
P9	124	58,2	89	41,8

Nota: Encuesta efectuada a las personas pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

Figura 3 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión capacidad de atención y rápida respuesta para las personas usuarias del servicio del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020



Los resultados demuestran que la distribución de los pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes, en la dimensión capacidad de respuesta donde:

P6: 116(54,2%) de los pacientes están insatisfechos dado que la atención en la recepción del SIS no fue rápida; mientras que 97(45,5%) de los pacientes están satisfechos dado que la atención en caja o modulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápido.

P7: 148(69,5%) de los pacientes están insatisfechos porque la atención para tomarse análisis de laboratorio no se realizó rápido; mientras que 65(30,5%) de los pacientes están satisfechos.

P8: 131(61,5%) de los pacientes están insatisfechos porque la atención para tomarse exámenes radiológicos no se realizó rápido; mientras que, 82(38,5%) de los pacientes están satisfechos porque la atención para tomarse exámenes radiológicos se realizó rápido.

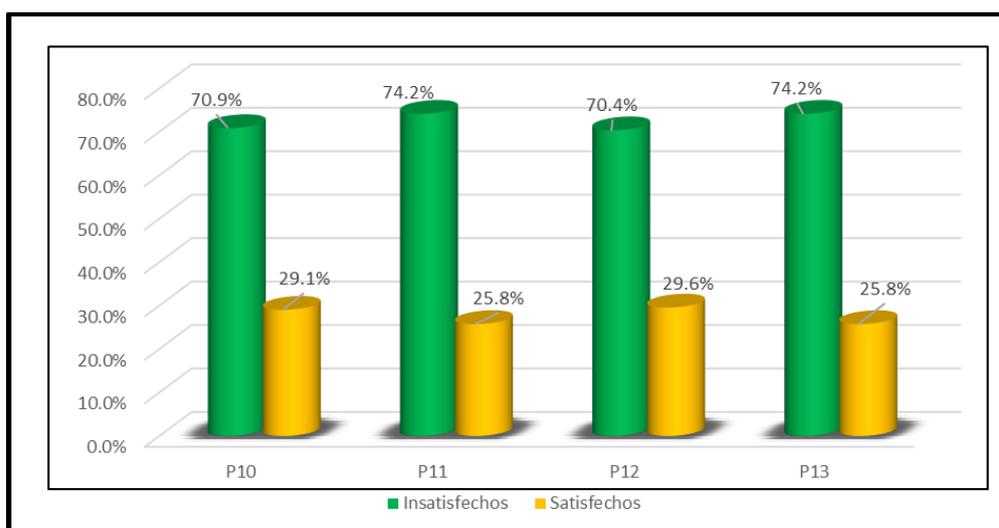
P9: 124(58,2%) de usuarios refirieron una atención insatisfactoria en farmacia pues refieren que fue muy lenta. Por tanto, la satisfacción según la capacidad de respuesta tiene mucho por mejorar, pues los niveles de insatisfacción aún son muy elevados.

Tabla 5 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión seguridad, en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

	Insatisfecho		Satisfecho	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
P10	151	70,9	62	29,1
P11	158	74,2	55	25,8
P12	150	70,4	63	29,6
P13	158	74,2	55	25,8

Nota: Encuesta efectuada a las personas pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020.

Figura 4 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión seguridad, en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020



Según los datos analizados de la dimensión seguridad:

P10: Más del 70% los usuarios se muestran insatisfechos pues sintieron que durante su atención en el consultorio externo no se respetó su privacidad, del otro lado el 62(29,1%) de los pacientes están satisfechos dado que durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.

P11: 158(74,2%) de los usuarios también mostraron insatisfacción pues refieren que el médico no realizó un examen físico completo y ni minucioso en la atención recibida, mientras que 55(25,8%) de los pacientes están satisfechos porque el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención.

P12: 150 (70,4%) de los usuarios también mostraron insatisfacción porque señalan que el médico no le brindó el tiempo necesario para la absolución de sus preguntas sobre su enfermedad, mientras que, 63(29,6%) de los pacientes están satisfechos porque el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

P13: 158 (74,2%) de los usuarios señalaron insatisfacción porque el médico que le atendió no le inspiró confianza; mientras que 55 (25.8%) de los usuarios estas satisfechos porque el medico que le atendió se ganó la confianza.

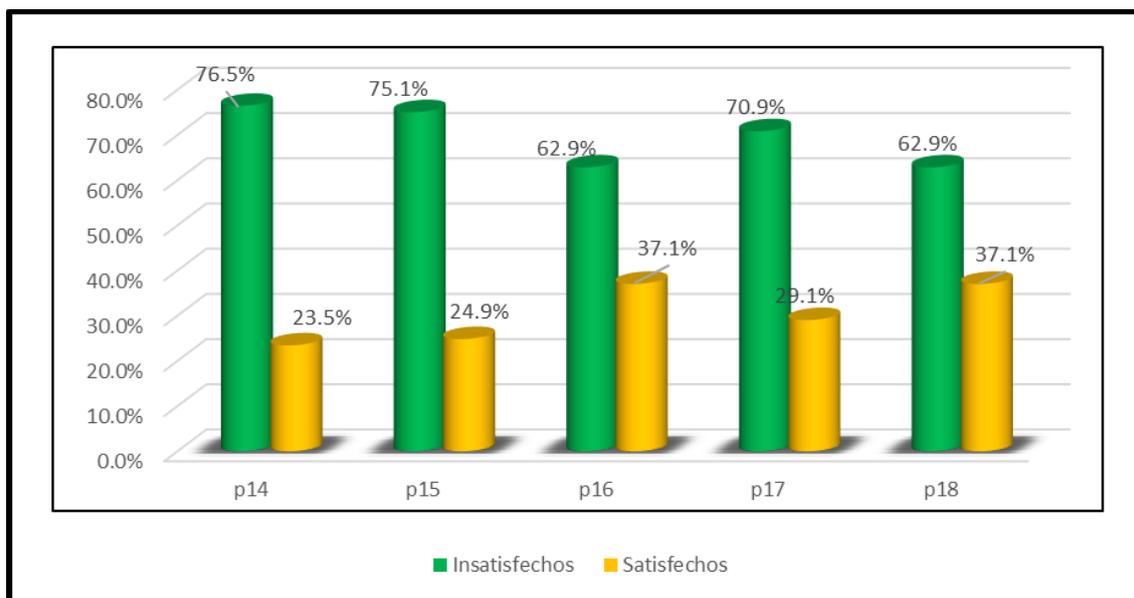
De todo ello se puede concluir que la satisfacción del usuario del consultorio externo de urología según la dimensión seguridad tiene que incrementarse drásticamente, ya que el nivel de insatisfacción respecto a este punto es muy negativo aún.

Tabla 6 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión empatía en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

	Insatisfecho		Satisfecho	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
P14	163	76,5	50	23,5
P15	160	75,1	53	24,9
P16	134	62,9	79	37,1
P17	151	70,9	62	29,1
P18	134	62,9	79	37,1

Nota: Encuesta efectuada a las personas pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

Figura 5 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión empatía en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020



Los resultados según lo hallado en la dimensión empatía tenemos que para P14: 163(76,5%) de usuarios mostraron insatisfacción ante la escucha atenta y un trato amable con respeto y paciencia; sólo el 50 de ellos que corresponde al 23,5% de los usuarios, refirieron sentirse satisfechos con el trato respetuoso, afable y cordial.

A la respuesta del ítem P15, 160 de los encuestados (75,1%) refirieron insatisfacción. Ellos indican falta de interés del galeno en la solución de su problema médico.

La P16: 134(62,9%) también refieren insatisfacción, pues indican que el médico fue limitado y en algunos casos deficiente en la explicación a los familiares sobre el problema de salud de su familiar. El 37,1% de los familiares de los usuarios manifiestan sentirse satisfechos con las explicaciones proporcionadas por el médico.

El ítem 17 P17, referido a la explicación a los familiares del tratamiento que recibió al paciente, en más del 70% (70,9%) refirieron que el no pudo expresarse en palabras fáciles de entender en cuanto al tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos administrados al paciente.

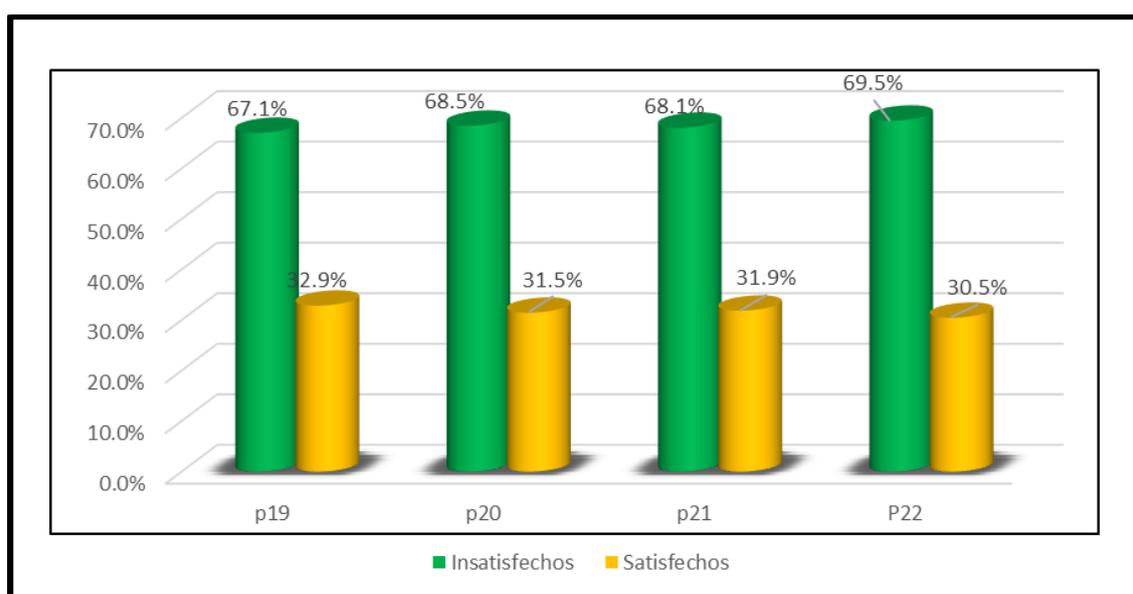
La P18: 134 es decir 62,9% de los pacientes refieren insatisfacción pues indican que el médico no le explicó a ellos ni a los familiares en términos sencillos los procedimientos o análisis que le realizaron. En este contexto se puede afirmar que el nivel de satisfacción respecto a la dimensión empatía aún es deficiente.

Tabla 7 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión aspecto tangible en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

	Insatisfecho		Satisfecho	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
P19	143	67,1	70	32,9
P20	146	68,5	67	31,5
P21	145	68,1	68	31,9
P22	148	69,5	65	30,5

Nota: Encuesta efectuada a las personas pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

Figura 6 Satisfacción de la calidad de atención según la dimensión aspecto tangible en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020



Los hallazgos muestran a la distribución de los pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes, en la dimensión aspectos tangibles donde:

P19: 143(67,1%) de los pacientes están insatisfechos dado que hay deficiencia en la señalización para reconocer donde se encuentran los consultorios de consulta externa (señalización como carteles y también letreros) y no creen conveniente los métodos usados para que las personas se orienten; mientras que 70(32,9%) de los pacientes están satisfechos dado que creen que es adecuada la señalización para reconocer donde se

encuentran los consultorios de consulta externa (señalización como carteles y también letreros) y creen conveniente los métodos usados para que las personas se orienten.

P20: 146(68,5%) de los pacientes están revelan sentirse insatisfechos porque el consultorio externo de urología no se evidenció contar con personal de salud que pueda brindar informes y orientación a pacientes y acompañantes; mientras que 67(31,5%) de los pacientes están satisfechos porque la consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes.

P21: 145. Es decir, casi el 70% de usuarios (68,1%) mencionan sentirse insatisfechos porque el consultorio externo no contó con los insumos y equipamiento necesario para su atención; mientras que, 68(31,9%) de los pacientes están satisfechos porque los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.

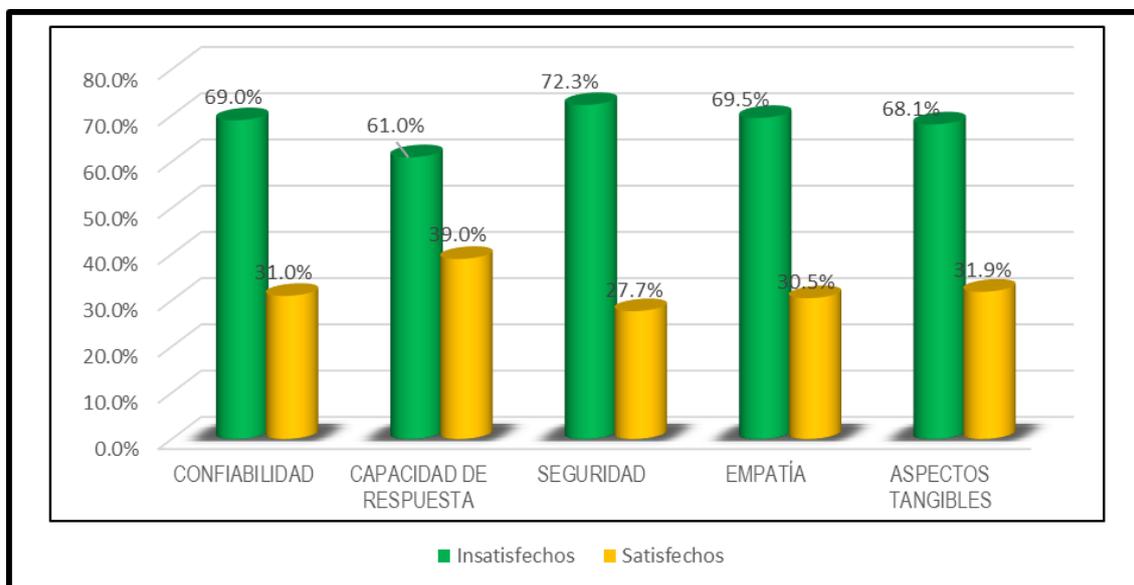
Así también, en el Ítem P22: 148 pacientes que constituyen 69,5%- señalaron sentirse insatisfechos porque el consultorio externo y la sala de espera no estuvieron limpios, cómodos y acogedores, sólo para 65 de ellos (30,5%) refirieron lo contrario, por lo que se pudo concluir que en la dimensión aspectos tangibles existe una insatisfacción constante que debe cambiar y mejorar.

Tabla 8 Satisfacción de la calidad de atención en sus dimensiones en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

	Insatisfecho		Satisfecho	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Confiabilidad	147	69,0	66	31,0
Capacidad de respuesta	130	61,0	83	39,0
Seguridad	154	72,3	59	27,7
Empatía	148	69,5	65	30,5
Aspectos Tangibles	145	68,1	68	31,9

Nota: Encuesta efectuada a las personas pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020

Figura 7 Satisfacción de la calidad de atención en sus dimensiones en pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2020



En la tabla 8 y figura 7 se tiene la distribución del nivel de satisfacción en sus dimensiones de los pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes, como sigue:

La dimensión confiabilidad casi el 70 % de los usuarios 69,0% se mostraron insatisfechos con el servicio consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes dado que no cumple con el servicio ofrecido; versus el 31(31,0%) de los usuarios que manifestaron sentir satisfacción con el servicio ofrecido en el servicio consultorio externo de urología del Hospital Regional Tumbes, dado que no cumple con el servicio ofrecido. Por otro lado, en la dimensión capacidad de respuesta se tiene que 130(61,0%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio, dado que no hay disposición en la atención y el servicio a los usuarios que el servicio no es rápido ni oportuno frente a una necesidad en un tiempo aceptable; todo lo contrario, manifiesta el 39,0% de los usuarios quienes dijeron sentirse satisfechos con el servicio y que siempre han sido atendidos de forma rápida oportuna frente a sus necesidades de atención.

En la dimensión seguridad se tiene que 154(72,3%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes, pues el servicio que brinda no genera confianza.

En la dimensión empatía se tiene que 148(69,5%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes, porque el personal no se pone en el lugar del paciente. En la dimensión aspectos tangibles se tiene que 145(68,1%) de los pacientes están insatisfechos con el aspecto físico del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes; en comparación con el 68(31,9%) de los pacientes están satisfechos con el aspecto físico del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes.

3.2.Discusión de resultados

La atención de salud a través del consultorio externo en establecimientos de salud es de suma importancia para el tratamiento precoz y oportuno, debido a que sirven de puntos claves para prevenir que los usuarios pacientes lleguen a hospitalizarse por la enfermedad que pueden controlar a este nivel; en este sentido es necesario optimizar la calidad y eficacia de la atención que reciben los usuarios, teniendo en cuenta al profesional de la salud que brinda el cuidado. Hay varios aspectos que se conjugan como, por ejemplo, la atención oportuna, el trato adecuado al usuario, las competencias de los profesionales, entre otros.

En presente estudio se realizó con la intención de investigar la calidad de atención de un consultorio externo del servicio de urología de un hospital de Tumbes y en cumplimiento de los objetivos específicos de analizar las dimensiones de la calidad de atención: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad en pacientes, empatía, aspectos tangibles. Los resultados revelaron entre el 60% y el 80% de insatisfacción en la confiabilidad, más del 50% de insatisfacción en capacidad de atención y respuesta rápida. En seguridad, más del 70% y en la dimensión empatía y aspectos tangibles, más del 60% de insatisfacción, respectivamente. En líneas generales en toda la evaluación de se muestra insatisfacción por lo que urge atención de la problemática de la institución con un acertado plan de mejora en salud que permita una mejora consistente en la calidad de atención recibida por los usuarios del consultorio de urología.

Estos resultados se corroboran con lo manifestado por Maggi W. (18) quien en el 2018 correlacionó la calidad de la atención y la satisfacción en pacientes de un Hospital en Guayaquil en 357 apoderados de los niños, utilizando SERVQUAL. El análisis de todas sus dimensiones manifiesta insatisfacción en los pacientes usuarios. Sólo la dimensión capacidad de respuesta se mostró parcialmente satisfecho. El estudio concluyó que no se entrega una seguridad plena al usuario y la atención es insuficiente y deficiente en la

calidez en el trato. Cabe indicar que el estudio realizó una propuesta de estrategias para asegurar limpieza, evaluar las deficiencias de las instalaciones, crear indicadores de desempeño que permitan evaluar al personal, capacitando a todo el personal trabajador.

La dimensión capacidad de respuesta analizada en nuestro estudio muestra que el 61,0% de pacientes están insatisfechos, lo cual significa un problema debido a que los usuarios perciben que no tienen sus dudas clarificadas con respecto de las respuestas a sus preguntas sobre el estado de salud que tienen; en este resultado coincide con Pedraza, Lavín, Gonzales y Bernal (15) quienes encontraron que más del 50% de los encuestados se mostraron insatisfechos en el análisis de la capacidad de respuesta ante la calidad de atención recibida.

Sobre la seguridad el 72,3% de pacientes muestran insatisfacción, analizando ello se observa que los usuarios se quejan de no ser tratados con amabilidad por el personal de salud, así mismo no tienen confianza para comunicarse con el medico ni con el personal de salud del consultorio externo; por lo que no inspiran confianza

Estos aspectos se corroboran con lo manifestado por Cotes, Tapie, Cabrera, y Achicanoy (14), cuando concluyen que existe una insatisfacción respecto al grado de confianza que experimentan los pacientes encuestados de la institución que fue analizada.

Según la empatía se tiene que el 69,5% de los usuarios de la consulta externa del hospital público de Tumbes se muestran insatisfechos, porque sienten que el personal que lo atiende no se pone en el lugar de ellos debido a que no contestan sus dudas y según expresan no entienden sus necesidades que tienen sobre su enfermedad. En estos resultados difieren con lo manifestado por Gerónimo, Guzmán, Magaña, y Ramos (19) quienes, a pesar de la gran insatisfacción hallada, la empatía y atención fueron las dimensiones que más alto grado de aceptación tuvieron.

Según el análisis de los aspectos tangibles más del 60% (68,1%) de usuarios del hospital de Tumbes están insatisfechos, pues mencionan que no observan una ineficiente limpieza en las instalaciones lo que los lleva a tener ciertos reparos de realizar sus próximas consultas médicas.

Con relación al objetivo “Identificar la calidad de atención global en los usuarios de la consulta externa de urología hospital público de Tumbes”, se halló el 68,3% de usuarios están insatisfechos, estos hallazgos se asemejan a lo manifestado por Manzano E. (17) de

una entidad de salud privada de Guayaquil, quien tras evaluar aspectos de la gestión como la inversión en la mejora de la calidad en la atención y tras aplicar el modelo Servqual, concluyó que ante la ausencia de un plan de estrategias de mejora y de una estrategia para adquirir equipos, materiales y suministros médicos, estaría afectando directamente la calidad de atención de sus usuarios, estos hallazgos se contraponen con lo investigado por Panta y Reyes (26) en el 2018 cuando afirma que en un centro médico particular de la misma ciudad se evaluó la calidad de atención de los pacientes atendidos y mostraron su satisfacción con el servicio que recibieron.

También Quispe N. (23) en el 2018 abordó la evaluación de Calidad de atención de usuarios de consultorios externos en un hospital público de Puno, según sus percepciones y expectativas, planteando para ello un estudio exploratorio, descriptivo, en 1350 y una muestra de 300 pacientes. Se concluyó que el nivel de calidad de atención está por mejorar. Referente a lo que perciben los pacientes usuarios del servicio son insatisfechos en un 93.4%

Con respecto al cumplimiento del objetivo sobre “diseñar un plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología”, se procedió a elaborar y someter a juicio de expertos técnicos, una propuesta de mejora que permita acrecentar y optimizar la calidad de atención e los usuarios, así como lo propone Plasencia D. (21) en un hospital público Chimbotano, quién en su estudio sobre un diseño de un Plan de mejora en la atención del usuario externo en un Hospital de Chimbote, señaló en la categoría tecnológico-científico, de falta de capacitaciones en manejo de aplicaciones de TIC, en la dimensión humana, falta de capacitaciones en manejo de habilidades blandas y, en la categoría de entorno, falta de gestión para el equipamiento nuevos y actualizados e infraestructuras modernas que aseguren la calidad de atención. Por otro lado, desarrollar una propuesta que implica una mejora de procesos, evaluando el impacto de la propuesta a través de diversos indicadores económicos y operacionales, que demostraron un impacto positivo en la aplicación. La investigación tras la evaluación de la propuesta se demostró su factibilidad tras ser aplicable a corto y mediano plazo.

En el mismo contexto, Huarachi, H.; Minchola, G.; Salas, G. (22) presentaron un Plan para mejorar la Calidad de atención de usuarios externos en una clínica privada de Tacna, desarrollando una metodología aplicada, a 65 pacientes, a quienes se les aplicó SERVQUAL modificado. Demostrando la existencia de una relación directa y significativa trascendente entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario de

consultorio externo por lo que el planteamiento de la propuesta de mejora en la calidad de atención en los servicios de materia de la Salud que brindan los doctores en cada una de las consultas, son recursos necesarios e indispensable para el desarrollo de toda institución de salud.

Por otro lado, en instituciones como ESSALUD, Ruiz (25) concluyó que hay una vinculación concreta entre la satisfacción de las personas usuarias con la calidad de atención que recibe el mismo cliente, dándose a conocer los datos finales del estudio en cuanto a la calidad de atención EsSalud se tiene en un grado aceptable con el 32%, por otro lado, un grado moderado se califica con el 66%.

La mayoría de estudios nacionales coinciden con una insatisfacción a nivel de los sistemas sanitarios públicos y aducen que son varios factores que los lleva a presentar esta incomodidad, entre ellos el tiempo de espera que es un común denominador ante la mayoría de investigaciones analizadas.

Finalmente, la mayoría de estudios nacionales coinciden con una insatisfacción a nivel de los sistemas sanitarios públicos y aducen que son varios factores que los lleva a presentar esta incomodidad, entre ellos el tiempo de espera que es un común denominador ante la mayoría de investigaciones analizadas, este factor es inherente a nuestro sistema de salud deficiente, la cual se ha dado a relucir desde hace mucho tiempo plasmado en los hospitales no solo del Ministerio de salud si no también del sistema privado como EsSalud, y Sanidad.

Hipotéticamente es bien planteado diseñar un plan para mejorar el sistema de atención en el servicio de consultorio externo, cuya finalidad es incrementar la calidad de atención de los usuarios de la salud; sin embargo ciertos factores más allá de la realidad nosocomial como idiosincrasia poblacional, el acceso geográfico, limitaciones tecnológicas, y acceso del transporte por mencionar algunos entre los más importantes nos limita a obtener resultados significativos, estas deficiencias más allá de los horizontes nosocomiales se deberían trabajar de la mano juntamente con el gobierno central para mejorar la calidad de vida poblacional de la región tumbes, además del factor y no menos importante para el estudio las mejoras de las condiciones sanitarias.

3.3. Aporte práctico

El aporte práctico del presente trabajo de investigación está orientado a plantear soluciones al problema de la calidad de atención en el centro hospitalario materia de estudio, es por ello que el recurrente investigador tuvo el trabajo de diseñar el respectivo plan de mejoramiento.

3.3.1. Fundamentación del aporte práctico

El sustento y corroboración de la presente contribución denominada aporte, se basa en la normativa del ISO (ISO 9000:2000), que enfoca las actividades orientadas hacia la calidad y asegura que los procesos respondan a criterios de eficiencia, efectividad y compromiso de los clientes externos e internos y de los mismos miembros de la organización. Todos ellos conducentes a garantizar la obtención y transmisión de bienes y servicios de calidad.

3.3.2. Construcción del aporte práctico

3.3.2.1 Diagnóstico

Se utilizó un balotario de preguntas para conocer la calidad de atención en el escenario de la investigación; encontrándose lo siguiente: En el Hospital Público de Tumbes, al realizar un diagnóstico fáctico de la calidad de atención de los usuarios externos se observó:

- Alto índice de reclamaciones, en los consultorios de la especialidad de urología.
- Retraso programando las citas para los usuarios
- Baja de demanda de usuarios no asegurados para la consulta externa.
- Equipo obsoleto para realizar una adecuada consulta.
- Ambiente con Infraestructura inadecuada.
- Alto índice de inconformidad del usuario externo.
- Lenguaje medico utilizado es inadecuada para la comprensión del paciente.

3.3.2.2 Planteamiento del objetivo general

El objetivo busca incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología de un hospital público de Tumbes.

3.3.2.3. Planeación Estratégica

La planeación estratégica se realiza mediante las etapas siguientes:

- **Primera Etapa:** Aspectos tangibles
- **Segunda Etapa:** Confiabilidad
- **Tercera Etapa:** Capacidad de Respuesta
- **Cuarta Etapa:** Seguridad
- **Quinta Etapa:** Empatía

A. Primera Etapa: Aspectos tangibles

N ^o	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Reunión de sensibilización	- Socializar los hallazgos con el personal de salud	Director del hospital	Libro de Registro
2	Coordinación con personal	- Diagnóstico de equipos y materiales del hospital	Personal de hospital	Libro de Registro
3	Coordinación con los responsables	- Planteamiento de planes para auditar equipos y materiales	Personal del hospital	Libro de Registro
4	Coordinación con el director	- Desarrollar inventarios de materiales y equipos	Personal del hospital	Libro de Registro

B. Segunda Etapa: Confiabilidad

N	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Sensibilización	Importancia de ofrecer confianza y buen trato a los pacientes.	Personal y director	Libros de Registro
2	Coordinación con personal de limpieza	Promover normas de cordialidad entre el personal del hospital y el usuario	Personal de mantenimiento	Libros de Registro

3	Coordinación con personal de salud	Desarrollo de actividades de gestión para promover un mejor trato al paciente	Personal de salud	Libros de Registro
----------	------------------------------------	---	-------------------	--------------------

C. Tercera Etapa: Capacidad de Respuesta

N°	Actividad	Acciones	Responsable	Registro
1	Reunión con personal directivo	- Desarrollar estrategias para que el personal de salud fomente un buen trato	Personal directivo	Libro de Registro
2	Reunión con personal directivo	- Establecer mecanismos para brindar privacidad a los pacientes	Personal directivo	Libro de Registro
3	Reunión con personal médico	- Promover que el personal de salud proponga estrategias para disminuir los tiempos de espera del usuario	Personal directivo	Libro de Registro
4	Reunión con personal directivo	- Promover reuniones con los usuarios para conocer sus necesidades	Personal directivo	Libro de Registro

D. Cuarta Etapa: Seguridad

N°	Actividad	Acciones	Responsable	Registro
1	Reunión con personal directivo	Promover en reuniones que los trabajadores deben de brindar confianza en el trato al usuario.	Personal directivo	Libro de Registro
2	Reunión con trabajadores	Desarrollar sesiones para capacitar al personal sobre la importancia de transmitir seguridad a los usuarios	Personal directivo	Libro de Registro

E. Quinta Etapa: Empatía

N°	Actividad	Acciones	Responsable	Registro
-----------	------------------	-----------------	--------------------	-----------------

1	Reunión con personal directivo	- Promover que el personal directivo trate con amabilidad y respeto al personal del centro de salud	Personal directivo	Libro de Registro
2	Reunión con personal de salud	- Desarrollar talleres con el personal con la finalidad de promover que el personal brinde formas de empatizar con los usuarios	Personal directivo	Libro de Registro
3	Reunión con personal de mantenimiento	- Proponer normas de buenas conductas con los usuarios	Personal directivo	Libro de Registro

3.3.2.2 Instrumentación del Programa:

Las cuatro partes de la estrategia se desarrollarán en las instalaciones.

Periodo	Tiempo
Primera Etapa:	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
Segunda Etapa:	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
Tercera Etapa:	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
Cuarta Etapa:	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
Quinta Etapa:	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.

3.3.2.3 Evaluación del Programa:

Periodo	Evaluación
Primera Etapa:	Seguimiento
Segunda Etapa:	Formulario Cuaderno de registro
Tercera Etapa:	Ficha de asistencia
Cuarta Etapa:	Ficha de asistencia
Quinta Etapa	Ficha de asistencia

Etapa de Evaluación

La evaluación de la respectiva estrategia se puede hacer en un plazo corto, mediano y largo plazo con el objeto de dar cumplimiento cabal a la totalidad de acciones que se han diseñado y concebido en todas las fases del proceso. Cabe indicar que la presente propuesta tiene un flexible.

3.3.3. Valoración de los resultados

El aporte práctico estuvo calificado por tres expertos en la materia, quienes validaron y admitieron las actividades según las dimensiones planteadas. Este análisis corresponde al juicio de expertos técnicos (Anexo 4).

IV. CONCLUSIONES

- Se diseñó la estrategia de intervención para fortalecer la satisfacción del paciente hospitalizado sustentada en la planificación organizacional.
- Se identificó que el estado actual en la satisfacción del consultorio de urología del hospital público de Tumbes refiere que más de la mitad de los encuestados refirieron sentirse insatisfechos.
- Se identificaron niveles altos de insatisfacción en la dimensión de confiabilidad siendo este mayor a un 79%.
- Se identificó niveles altos de insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, siendo este mayor a un 61%.
- Se identificó niveles altos de insatisfacción en la dimensión de seguridad, siendo de 72.3%.
- Se identificó niveles altos de insatisfacción en la dimensión de empatía, el cual fue mayor a un 69.5%.
- Se identificó niveles altos de insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, mayor a un 68.1%.

V. RECOMENDACIONES

Al Director del establecimiento de salud:

- Promover el desarrollo del Plan de Mejora para mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención que reciben.
- Capacitar al personal de salud del hospital sobre temáticas de calidad de los servicios para optimizar el trato que brindan a los pacientes.
- Desarrollar cursos talleres sobre buenas prácticas en el trato y atención que puede llegar a obtener las personas y la seguridad que debe de percibir del personal que lo atiende.
- Promover anualmente la valoración del servicio que brinda los profesionales de salud referentes a la calidad de atención que otorgan al usuario.

REFERENCIAS

1. Infantes G. Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de Atención de Medicina Complementaria-Hospital III Iquitos. Rev Peru Med Integrativa. 2017; 2(2).
2. Servicio Nacional de Salud (SNS) y UNICEF República Dominicana. Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno República Dominicana; 2018.
3. Huarcaya A. Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui – EsSalud Pimentel, 2014. Para obtener el grado de maestro en gestión de servicios de la salud. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2015.
4. Siaden T. Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho.. Tesis postgrado. Lima : Repositorio USMP; 2016.
5. Elizondo J. La Satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la UANL.. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.; 2016.
6. Toledo D. Mejoramiento de la seguridad de los procedimientos críticos en la dispensación de recetas, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la unidad de farmacia ambulatoria del hospital clínico. Valdivia – Chile : Universidad Austral de Chile Facultad de Ciencias Escuela de Química y Farmacia; 2014.
7. Ninamango W. Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2014.
8. Atencia K. Mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, Quito 2013. (Tesis de Postgrado). Universidad Técnica Particular de Loja. Loja, Ecuador;; 2013.
9. Ministerio de Salud de Chile. Modelo de Atención Integral con Enfoque Familiar y Comunitario en Establecimientos de la Red de Atención de Salud Santiago de Chile: Departamento de Diseño y Gestión de Atención Primaria; 2016.
10. Pérez L. Modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración Pimentel, 2016.. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Administración; 2016.
11. Mendoza I&. Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disneypark. Quito-Ecuador;; 2017.

12. Orozco U. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Tesis postgrado. Managua, Nicaragua: Repositorio centroamericano SIIDCA; 2017.
13. Fernandez N. Propuesta de modelo de gestión, según el enfoque por competencias, para la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Hospital Santiago Apostol, Bagua Grande, Amazonas, 2014. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de Servicios De Salud. Bagua Grande.: Universidad César Vallejo; 2014.
14. Chamba E. Mejoramiento de la Gestión de Calidad en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional ISidro Ayora de Loja durante el periodo Abril-Septiembre del 2011. Tesis de Postgrado. Loja. Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. ; 2015.
15. Córdor J. Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, 2018. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. Junín: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
16. Fernandez F. Hacinamiento de pacientes en el Hospital Regional de Tumbes. Diario Correo. 2019 Enero 17.
17. Manzano E. La inversión en la mejora de la calidad en la atención de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
18. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.. Tesis de maestría. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
19. Gerónimo C, Guzmán C, Magaña O. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Revista Salud. 2017 Septiembre - Diciembre; 9(35): p. 11-15.
20. Estupiñan E. Gestión en consulta externa y calidad de atención en los Hospitales Públicos del Sur de Quito-Ecuador. Tesis de posgrado. Quito: Repositorio de la Universidad César Vallejo ; 2021.
21. Plasencia D. Plan de mejora en la atención del usuario externo del servicio de radiología del Hospital La Caleta - Chimbote, 2020. Tesis de Posgrado. Chimbote: Repositorio de la Universidad César Vallejo ; 2020.
22. Huarachi H, Minchola G, Salas G. Plan para la Mejora de la Calidad de Servicio al Paciente de Consulta Externa de la Clínica Isabel en la Ciudad de Tacna. Repositorio Neumann; 2019.
23. Quispe Ne. Calidad de atención según la percepción y expectativa del usuario en consulta externa Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Puno: Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua; 2018.

24. Vía L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú. Tesis Post grado. Callao: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
25. Ruiz P. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Essalud II de Tarapoto San Martín. Tesis Post grado. Tarapoto; 2016.
26. García V, Gálvez D. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape. Rev. Tzhoecoen. 2016; 8(2).
27. León A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. Tesis Maestría en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018.
28. Panta Q, Reyes M. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. Tesis Postgrado. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2018.
29. Acosta K. Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2008 y el modelo de sistema de calidad farmacéutica Q10 desarrollado por ICH, en una droguería de productos farmacéuticos. Tesis Para Optar El Título Profesional de Químico Farmacéutica. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Farmacia y Bioquímica E.A.P. De farmacia y bioquímica; 2015.
30. Atencia K. Mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, Quito 2013. Titulación de Magíster en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja; 2013.
31. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos,. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
32. Pedraza M, Lavín V, Gonzales T. Factores determinantes en la calidad del Servicio Sanitario en México: Caso ABC.. Entramado. 2016; 10(2).
33. Messarina S. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. Scientia. 2016; 8(2).
34. Villegas E. Propuesta de un plan de gestión para la mejora de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo región Amazonas, 2015. Tesis para obtener el grado de magister en gestión de servicios de salud. Amazonas: Universidad César Vallejo; 2016.
35. Reinoso L. Calidad del servicio y satisfacción del usuario consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz. Tesis para optar el grado académico de: maestro en

- gestión pública. Lima: Universidad César Vallejo, Programa de Maestría en Gestión Pública. Escuela de Postgrado; 2017.
36. Pastor Y. Influencia de un plan de mejora para disminuir los eventos adversos del personal de enfermería en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2016. Tesis para obtener el grado de magíster en gestión de servicios de salud. Cajamarca: Universidad César Vallejo; 2017.
 37. Pazmiño M. Plan de Mejoramiento de la Atención de la consulta externa en el centro de salud de la Vicentina,. Tesis Postgrado. Ecuador;; 2016.
 38. Cotes D, Tapie C, Cabrera S. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E.. Tesis postgrado. Samaniego – Nariño;; 2016.
 39. Rabinowitz P. Desarrollar un plan de gestion (online); 2019 (cited 2021 Mayo15) Avialable from: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/adiministracion.efectiva/plan-de-gestion/principal>.
 40. Rodríguez MP, Grande M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo Madrid - España: Escuela Nacional de Sanidad; 2019.
 41. Crónicas de Mejora continua. [Online].; 2010. Available from: <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-demejora-continua/>.
 42. Aquino G. Influencia del programa de mejora continua en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia pediátrica del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Lambayeque, 2015. Tesis de Maestría. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019.
 43. Chindoy W. Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la e.s.e. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia. Trabajo para optar el título de Profesional en Administración en Salud Énfasis en Gestión de Servicios de Salud. Antioquia: Universidad de Antioquia; 2009.
 44. Silva D. Satisfacción en el trabajo. Barinas: Universidad Fermín Toro; 2013
 45. Herráiz L. Calidad de la percepción recibida por los pacientes hospitalizados a través de la comunicación terapéutica sensorial. Revista Reduca (Enfermería, Fisioterapia y Podología).Universidad Complutense de Madrid. 2011; 3 (2): p. 706-719.
 46. Ministerio de Salud Perú. Guía técnica del evaluador para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Online].; 2011. Available from: <http://190.12.79.236/calidad/images/normas/acreditacion/1-Guia-Tecnica-del-Evaluador.pdf>.

47. Ministerio de Salud. Dirección general de salud de las personas. [Online].; 2009 [cited 2014 Julio 04. Available from: http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/gestion-hospi/29102009_anteproyecto_2009.pdf.
48. Ministerio de la protección social de Colombia. Guía pedagógica de gestión por competencias en salud para el personal de las ips. Bogotá.; 2017.
49. Hernandez Sampieri Rea. Metodología de la Investigación Científica. In. México: MCGRAW-HILL ; 1997. p. 244-259.
50. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud.. Rev Med Heredi; 23 (2), 88- 95. 2012.
51. Fuenmayor LM. Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario en Unidades Pediátricas. Maracaibo - Veneuela;; 2010.
52. Guba EyLY. Una evaluación eficaz: La mejora de la evaluación de los resultados de la evaluación a través de los enfoques de respuesta y naturalista. San Francisco. : Jossey- Bass; 1981.
53. Adrianzén MF. Experiencias del familiar cuidador de una persona que sufre esquizofrenia - Hospital Almanzir Aguinada Asenjo - 2011. Chiclayo - Perú;; 2012.
54. Guba E. Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. Educ Tech Res Dev. 1981; 29(2): 75-91. Educ Tech Res Dev.. 1981; 29(2): p. 75-91.
55. Sgreccia E. La Bioética Personalista. Vida y Ética, Publicación del Instituto de Bioética. 2001.; 2(2).
56. Quispe O. Plan de mejora para la calidad de atención en el puesto de salud Motupillo, Ferreñafe. Lambayeque. Revista Científica Epistemia. 2018; 2(1).

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Operacionalización de las variables.

Anexo 03: Instrumento

Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos

Anexo 05: Validación del aporte práctico de la investigación

Anexo 06: aprobación del informe final.

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<p>Manifestaciones del problema</p>	<p>En el Hospital Público de Tumbes, al realizar un diagnóstico fáctico de la calidad de atención de los usuarios externos se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto índice de reclamaciones, en el área de consultorio externo de urología. - Demora en la programación de las citas para los usuarios - Baja de demanda de usuarios no asegurados para la consulta externa. - Equipo obsoleto para la atención en consulta externa. - Ambiente con Infraestructura inadecuada. - Alto índice de inconformidad del usuario externo. - Lenguaje medico utilizado es inadecuada para la comprensión del paciente.
<p>Problema</p>	<p>¿Cómo el plan de mejora contribuye a incrementar la calidad de atención en los pacientes atendidos en el consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes?</p>
<p>Causas que originan el Problema</p>	<p>Deficiente calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes.</p> <p>Personal de salud insuficiente con respecto al número de pacientes atendidos</p> <p>Nivel sociocultural y educativo de los pacientes atendidos.</p> <p>Personal de salud desconoce la realidad de la calidad de atención en el área de consultorio externo.</p>
<p>Objeto de la Investigación</p>	<p>El objeto del estudio es el proceso de mejora de la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes.</p>

Objetivo General de la Investigación	Elaborar un plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes 2019
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la satisfacción sobre la calidad de atención en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020. - Analizar la satisfacción en la dimensión de confiabilidad, en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020. - Analizar la satisfacción en la dimensión de seguridad en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020. - Analizar la satisfacción en la dimensión de empatía en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020. - Analizar la satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020. - Analizar la satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en pacientes del consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes 2020. - Diseñar un plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología del hospital Público de Tumbes 2020.
Campo de la investigación	Plan de mejora
Título de la Investigación	Plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Regional
Hipótesis	Si se elabora un plan de mejora, basado en la teoría del método Kaizen, entonces se incrementa la calidad de

	atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes
Variables	INDEPENDIENTE: Plan de mejora. DEPENDIENTE: Calidad de atención

ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Plan de mejora	Introducción- Fundamentación.	Según las investigaciones realizadas en la región de Tumbes, se ha encontrado una mala calidad por la atención recibida en los hospitales públicos en diferentes áreas de salud, desde un personal insuficiente para la atención hasta la infraestructura hospitalaria y equipamiento obsoleto. La presente investigación se realiza en el consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes. La teoría se sustenta en el método Kaizen.
	II. Diagnóstico-	Inconformidad y mala calidad de atención a los usuarios de consultorio externo de urología del Hospital Público de Tumbes. Falta de satisfacción de los pacientes. Falta de capacitaciones al personal que presta el servicio en el consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes. Insuficiente personal para prestar el servicio o personal no indicado para el servicio en atención al paciente en el consultorio externo de urología Hospital Público de Tumbes.
	Planteamiento del objetivo general.	Mejorar la calidad de atención de usuarios en el consultorio externo de urología.
	Planeación estratégica	- Planificar: realizar planes de acción. - Ejecutar: llevar a cabo los proyectos Elaborados.

		<ul style="list-style-type: none"> - Verificar: controlar que se cumplan los cronogramas elaborados. - Actuar: poner en práctica lo planificado para obtener los resultados. <p>Para ello se consideró en la investigación:</p> <p>Análisis del área</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las causas - Planteamiento de estrategias <p>Diseño y planeamiento del Plan de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características del área - Acciones propuestas - Riesgos - Necesidades <p>Implantación y seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación del personal - Ejecución de actividades planificadas - Toma de medidas eficientes <p>Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificación del proceso de implantación - Obtención de información
	Instrumentación	Participan el investigador y un especialista en el tema.
	Evaluación	Se plantea una escala valorativa.

VARIABLE DEP	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	NOTAS DE VERIFICACIÓN (NOTAS DE INFORMACIÓN)
CALIDAD DE ATENCIÓN	ASPECTO TANGIBLE	Cuentan con tecnología de apoyo moderno	19,20,21 Y 22	Técnica Encuesta Instrumento SERVQUAL	Pacientes atendidos en el consultorio externo de urología
		Presentan instalaciones físicas confortables			
		Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso.			
		Poseen una apropiada señalización			
		Presentan profesionales uniformados y pulcros.			
		Cuenta con adecuado abastecimiento.			
	CONFIABILIDAD	Muestran predisposición por solucionar problemas	1,2,3,4 Y 5		
		Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido.			
		Brindan atención eficiente			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Brindan información clara y sencilla sobre la cobertura del seguro y trámites a seguir para oportuna atención.	6,7,8 Y 9		
		Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.			
		Brindan atención personalizada al usuario			
	SEGURIDAD	Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.	10,11,12 Y 13		
		Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios.			
		Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.			
	EMPATÍA	Existe privacidad durante la atención.	14,15,16,17 Y 18		
		Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite.			
		Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.			

ANEXO N° 03 INSTRUMENTO

ENCUESTA SERVQUAL:

N° DE ENCUESTA		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN		
Nombre:		
Establecimiento de salud		
fecha	Hora de inicio:	Hora de termino:
<p>Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de consulta externa de Urología en el Hospital Público de Tumbes. Sus respuestas son totalmente confidenciales.</p> <p>Agradeceremos su participación.</p>		
Datos generales del encuestado		
1. Condición del encuestado	Usuario	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
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 usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

EXPECTATIVA

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

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							

3	E	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio							
5	E	Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Que la atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida							
9	E	Que la atención en farmacia de consulta externa 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 escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes							
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 y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores							
PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	P	La consulta con el médico se realizó en el horario programado							
3	P	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada							
4	P	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.							
5	P	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad							
6	P	La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida							
7	P	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida							
8	P	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida							
9	P	La atención en farmacia fue rápida							
10	P	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad							
11	P	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención							
12	P	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	P	El médico que le atendió le inspiró confianza							
14	P	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia							
15	P	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud							

16	P	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención							
17	P	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	P	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron							
19	P	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes							
20	P	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes							
21	P	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención							
22	P	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores							

**ANEXO N° 04 VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

FICHA TÉCNICA

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para la confiabilidad del cuestionario para medir el nivel de satisfacción

Se Procedió a utilizar la fórmula Alpha – Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = Alpha de Cronbach

K = Numero de ítems desarrollados

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total.

El coeficiente Alfa de Cronbach, del estudio realizado por Cabellos y Chirinos fue de 0.984 para consulta externa y 0.988 para emergencia.

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left[1 - \frac{3,00}{47,92} \right]$$

$$\alpha = 1,0476 (1 - 0,0626)$$

$$\alpha = 1,0476 (0,9374)$$

$$\alpha = 0,982$$

Como α es mayor a 0.6 entonces el instrumento es altamente confiable.

Opciones de respuesta del cuestionario

N° de Ítems	Puntaje
Del 1 al 22	Satisfecho [67 – 110]
	Insatisfecho [22 – 66]

ANEXOS N° 05
VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	
PROFESIÓN	
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	
ESPECIALIDAD	
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	
CARGO	

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	
NOMBRE DEL TESISISTA	
APORTE PRÁCTICO	

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

X				
---	--	--	--	--

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____