

Factores que Influyen en la Gestión de Calidad de la Consulta Médica Privada de la Ciudad de Trujillo

Factors Influencing the Quality Management of the Private Medical Consultation of the City of Trujillo

Rosa Rojas ¹; Janett Mostacero ²;
Janett Mostacero ^{2,*}

^{1,2} Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

* Janett Mostacero: janetmostacero@gmail.com (J. Mostacero)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2021.03.04](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.03.04)

RESUMEN

La investigación se planteó como objetivo general identificar los factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo. La muestra de estudio incluía 173 pacientes que fueron atendidos en una consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, durante el período Junio – Julio 2017. El recojo de información se realizó aplicando cuestionarios estructurados en base al cuestionario SERVPERF. Se logró determinar que el nivel de calidad percibido por los pacientes de la consulta médica privada en la ciudad de Trujillo durante los meses de Junio – Julio 2017 es de nivel medio (52,6%) con una mayor tendencia al Nivel Medio Bajo (27,7%) y el 23,1% percibe un nivel de calidad alto. Finalmente, según el 82,6% de los pacientes, son 04 factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo: Médico, Personal Asistente, Instalaciones Físicas y elementos de Imagen.

Palabras clave: gestión de calidad; consulta médica privada, factores

ABSTRACT

The research was proposed as a general objective to identify the factors that influence the quality management of the private medical consultation of the city of Trujillo. The study sample included 173 patients who were treated in a private medical consultation in the city of Trujillo, during the period June - July 2017. The information was collected through structured questionnaires based on the SERVPERF questionnaire. It was determined that the level of perceived quality by the patients of the private medical consultation in the city of Trujillo during the months of June - July 2017 is medium level (52.6%) with a greater tendency to the Low Medium Level (27.7%) and 23.1% perceives a high quality level in the private medical consultation of the city of Trujillo. Finally, according to 82.6% of the patients, there are 04 factors that influence the quality management of the private medical consultation in the city of Trujillo: Physician, Assistant Personnel, Physical Facilities and Image elements.

Keywords: quality management, private medical consultation, factors

1. INTRODUCCIÓN

La preocupación por la calidad no es reciente, su concepto ha evolucionado en el tiempo, desde ser la calidad de un producto; una técnica de gestión; hasta el objetivo estratégico de una empresa.

Actualmente, existe un eje central clave para las organizaciones: el cliente, por lo que, la calidad, la definen los clientes y las empresas que mejor respondan a sus demandas subsistirán en el futuro.

En cuanto a los antecedentes de estudio, son escasos los trabajos de investigación en la actividad de la consulta médica privada, más sí existen datos de estudios realizados a nivel hospitalario en diferentes países.

Martín et al., (2018) en su estudio “Calidad de la atención médica en consultorio seleccionado”, resaltó que es necesario realizar cuestionarios que permitan conocer el grado de satisfacción de los pacientes sobre el servicio recibido, considerando que la percepción de calidad es diferente para cada uno, y que esta herramienta aporta información relevante sobre su percepción del servicio.

Cabello y Chirinos (2012) en su investigación “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud”, concluyeron que las encuestas SERVQUAL modificadas, tienen propiedades de validez, confiabilidad y aplicabilidad en establecimientos de salud con características similares, razón por la cual pueden ser consideradas instrumentos útiles para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, determinar las principales causas de insatisfacción e iniciar proyectos de mejora.

Según Díaz (2005) en su investigación “La calidad percibida en la sanidad pública”, utilizó tanto el modelo SERVQUAL como SERVPERF para analizar la calidad de servicio de la salud pública en Málaga y concluyó que el cuestionario más adecuado para medir la calidad percibida es el SERVPERF.

Parás y Estrada (2011) mencionan en su libro “Administre su Consultorio como una Empresa de Servicios” el análisis que Kast, F. y Rosenzweig, J. realizaron en su obra “Administración de las Organizaciones”, en la que consideran que en el consultorio médico no solo se abordan problemas de salud, sino también se asumen tareas administrativas. De manera similar a una empresa de servicios, se conjugan habilidades técnicas y humanas, se elabora una filosofía personal, se ejercen roles administrativos y se invierte capital para obtener utilidades, pero sobretodo en un marco de competencia científica y vocación de servicio.

En el ámbito sanitario, hay un amplio campo de acción, pero, ante la existencia de un nuevo consumidor con mayores conocimientos y oportunidad de elegir; así como la progresiva implementación de los sistemas de información que acercan los procesos de evaluación a los requerimientos técnicos de calidad, y una mayor aceptación de la cultura de calidad, se logrará un buen servicio y un alto grado de satisfacción de los pacientes usuarios. El usuario actual exige servicios que sean excelentes, oportunos y que se ajusten a sus necesidades; solos así reconocerá la calidad que recibe del servicio prestado por una entidad de salud. (García y Gálvez, 2016).

La calidad en salud siempre implica dos conceptos: 1) La excelencia técnica y 2) adecuadas interacciones entre los agentes involucrados. La gestión de la calidad puede ser aplicado a cualquier campo de la actividad empresarial, privada o pública, con o sin beneficio económico; por tal razón, la gestión de la calidad es de interés actual puesto que la calidad se ha convertido en el factor de diferenciación, competitividad y liderazgo de las empresas de productos y servicios y se enfoca en la satisfacción del cliente o usuario. Es precisamente el conocimiento de la percepción y el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios en general el que va a permitir formular un plan de mejora que combine ética, técnica y arte aplicable en la gestión de calidad.

Es por ello que en esta investigación se analizará y reflexionará sobre los desafíos de la gestión de calidad orientada al paciente que asistió a la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, de cómo se puede incorporar el enfoque de calidad como una categoría valiosa para mejorar la atención a través de la identificación de los principales factores que influyen en su óptimo desempeño, y la adaptación e innovación necesaria en la búsqueda constante de niveles superiores de calidad que le garanticen a la consulta médica privada cumplir con las exigencias de la sociedad. Bajo estas consideraciones, se espera que este trabajo proporcione una base útil para la puesta en marcha de aspectos de gestión que mejoren la calidad de atención del paciente usuario del servicio de atención médica privada en la ciudad de Trujillo”.

En este contexto, el presente estudio está orientado a investigar:

¿Cuáles son los factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo?

Para responder a esta interrogante de investigación se ha planteado como hipótesis de estudio:

Los factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo son aquellos relacionados con el personal, la infraestructura e imagen.

Esta investigación tuvo como propósito general identificar los factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La unidad de análisis es el paciente usuario de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los pacientes usuarios de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, que acudió a su atención médica en consultorios privados de diferentes especialidades, en el periodo de Junio a Julio 2017, procedentes de Trujillo y lugares aledaños y que ascienden a un total de 314,939 pacientes (esa es la población el distrito de Trujillo al 2017)

Se procedió a determinar la muestra de un universo de pacientes que acudieron a la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, aplicando un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional al

promedio de pacientes atendidos mensualmente, considerando a cada grupo de establecimientos médicos asignados como A, B, C y D, (véase anexo 1) un estrato, obteniendo así una muestra de 173 pacientes, atendidos en el período de Junio a Julio 2017.

La fórmula aplicada es la siguiente:

$$n_0 = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

donde:

- n_0 : Tamaño de Muestra (173)
- z : Valor normal estándar para un nivel de confianza de 95% ($z = 1.96$)
- p : Proporción de casos de éxito ($p = 0.87$)
- q : Proporción de casos de fracaso ($q = 1 - p = 0.13$)
- e : Error de muestreo ($e = 0.05$)

Los valores de p y q se determinaron a partir de una muestra piloto de 173 pacientes que se atendieron en consultorios médicos privados de la ciudad de Trujillo durante el mes de Junio 2017, independientemente escogidos unos a otros de las unidades de población, en la cual cada unidad tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra.

Se utilizaron métodos inductivo-deductivo, analítico, y análisis documental. Se realizó una investigación descriptiva correlacional de tipo causal para comprender de manera integral la situación actual de la atención a los usuarios de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, y determinar de esta forma qué factores estarían influyendo en la gestión de la calidad de este servicio.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el diseño de investigación no experimental transeccional descriptivo correlacional de tipo causal, porque se propone determinar la relación de los factores que estarían influyendo en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, estableciendo relaciones causales entre las variables de estudio. **Variable Independiente (X):** factores influenciadores: médico, personal asistente, instalaciones físicas y elementos de imagen. **Variable Dependiente (Y):** gestión de la calidad de la consulta médica privada

Se utilizó como técnica de recolección de datos, una encuesta dirigida a pacientes que habían recibido consulta médica in situ, en un consultorio privado de la ciudad de Trujillo durante los meses de Junio a Julio de 2017, a fin de determinar su percepción acerca del servicio recibido.

Se elaboró un cuestionario estructurado y se aplicó a una muestra piloto estadísticamente significativa de 173 pacientes, que se atendieron en consultorios médicos privados de la ciudad de Trujillo durante el mes de Junio 2017, seleccionados mediante el método de muestreo probabilístico.

El cuestionario se estructuró según el modelo SERVPERF considerando al profesional médico, el personal asistente, la estructura física y actividades relacionadas a la imagen del servicio brindado. Se procedió a redactar las afirmaciones del cuestionario compuestas por 35 ítems, los que han sido valorados a través de una escala calificación de Likert de 7 puntos.

- (1) totalmente en desacuerdo
- (2) en desacuerdo
- (3) algo en desacuerdo
- (4) algo de acuerdo
- (5) de acuerdo
- (6) muy de acuerdo
- (7) totalmente de acuerdo.

El modelo final del cuestionario se entregó para su validación a juicio de expertos. Se utilizó el Cuestionario de Gestión de Calidad del Servicio de Consulta Médica Privada basado en el modelo SERVPERF, elaborado por el autor de la investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva para elaborar cuadros de distribución de frecuencia y la estadística inferencial para determinar los factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo. Para determinar la **Validez de Contenido** del instrumento (cuestionario) se usó el método de “Criterio de Jueces”, donde se obtuvo valores altamente significativos. Para verificar la **Validez de Constructo** se realizó un Análisis Factorial (Análisis de Componentes Principales) con rotación Varimax, a fin de simplificar la información y que nos diera una matriz de correlaciones, para hacerla más fácilmente interpretable, y determinar los factores que explican la mayor variabilidad del

cuestionario y que cumplan con los criterios de parsimonia e interpretabilidad. Para determinar el número de factores a utilizar en la interpretación de los resultados se adoptó el criterio de conservar solo los factores principales cuyos autovalores fueran mayores que la unidad. Para probar la **Validez de Criterio** se usó un discernimiento netamente estadístico a través del Método de Correlaciones ítem-test y valores Alpha de Cronbach, que se usó para probar la confiabilidad de consistencia interna del instrumento. Finalmente, el **Análisis de Regresión** permitió determinar el factor que más contribuye en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo.

Criterios de Inclusión: pacientes mayores de 18 años, pacientes con lucidez mental, pacientes que fueron atendidos en una consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, durante el período Junio – Julio 2017, pacientes que voluntariamente aceptaron participar del estudio de investigación.

Criterios de Exclusión: familiares de los pacientes que fueron atendidos en una consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, durante el período Junio – Julio 2017, pacientes con evidente deterioro mental, pacientes que no aceptaron participar del estudio de investigación.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se determinó el perfil del paciente que asistió a la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo y el nivel de calidad percibido por el mismo. Asimismo se determinó el número de factores principales que son determinantes en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo y qué factores son los que más contribuyen para explicar la calidad de la consulta médica privada. Con la aplicación de estadísticos descriptivos por cada ítem se pudo conocer las dimensiones de calidad más apreciadas por el paciente que asistió a la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo durante los meses de Junio-Julio de 2017.

Los pacientes que asistieron a una consulta médica privada de la ciudad de Trujillo se caracterizaron por ser hombres o mujeres predominantemente mayores de 51 años de edad, con grado de instrucción superior universitaria y/o superior técnico y de niveles socioeconómicos C y B. Estos resultados (véase anexo 2), corresponderían al hecho de que los pacientes encuestados han sido aquellos que acudieron a consultorios privados de medicina general, medicina interna, urología, neurología, cardiología y neumología, consultorios que atienden patologías crónicas en su mayoría, lo cual explicaría el rango de edad predominante (mayor de 51 años), y de nivel socioeconómico que le permite asumir los costos de una consulta médica privada.

El 52,6% de los pacientes que asistieron a una consulta médica privada de la ciudad de Trujillo percibieron un nivel medio en la calidad de servicio recibido; el 24,3% un nivel bajo, y solo el 23,1% de los pacientes percibe un nivel alto de calidad de la consulta médica privada recibida. Del total de pacientes atendidos, el 24,9% percibe un nivel de atención medio alto, y el 27,7% percibe un nivel de atención medio bajo (véase anexo 3). Esto concuerda con lo que la literatura reporta: la aparición de un nuevo tipo de paciente que exige mayor nivel de información, atención y un trato personalizado. El cambio en los factores culturales y socioeconómicos, unidos al acceso generalizado a la información con la evolución tecnológica y el protagonismo de las asociaciones de pacientes, han identificado a un nuevo modelo de usuario de los servicios de salud.

Esta investigación es el único estudio que involucra la valoración de la calidad de los pacientes que asistieron a una consulta médica privada de la ciudad de Trujillo. Existen estudios relacionados a otros servicios y en el sector salud los estudios de gestión de calidad han sido dirigidos hacia centros hospitalarios públicos y privados tomando incluso otros modelos de gestión de calidad. Según un análisis de Kast, F. y Rosenzweig, J. (1983, citado por Parás y Estrada, 2011) en un consultorio médico se integran tanto funciones de alta especialidad médica, como también administrativas, por ello es necesario que el médico conozca los factores que están influyendo en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo y oriente sus esfuerzos a mejorar la atención a sus pacientes .

El modelo SERVQUAL que representa a la escuela norteamericana, es una técnica de investigación, que permite realizar mediciones del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios en función de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los usuarios del servicio. Sin embargo, la revisión de la literatura reporta que la escala SERVPERF es más eficiente que la escala SERVQUAL y propone un modelo basado exclusivamente en percepciones, Cabe señalar que el uso de las expectativas para determinar la calidad de servicio ha sido fuente de numerosas críticas por diversos autores quienes consideran que no es necesaria la utilización de las mismas en el intento por medir la calidad de servicio, debiendo utilizarse únicamente las percepciones. Con la evidencia de la literatura, en esta investigación se ha utilizado solo las percepciones del paciente atendido en la consulta médica privada considerando que las expectativas siempre serán un ideal mayor a lo percibido.

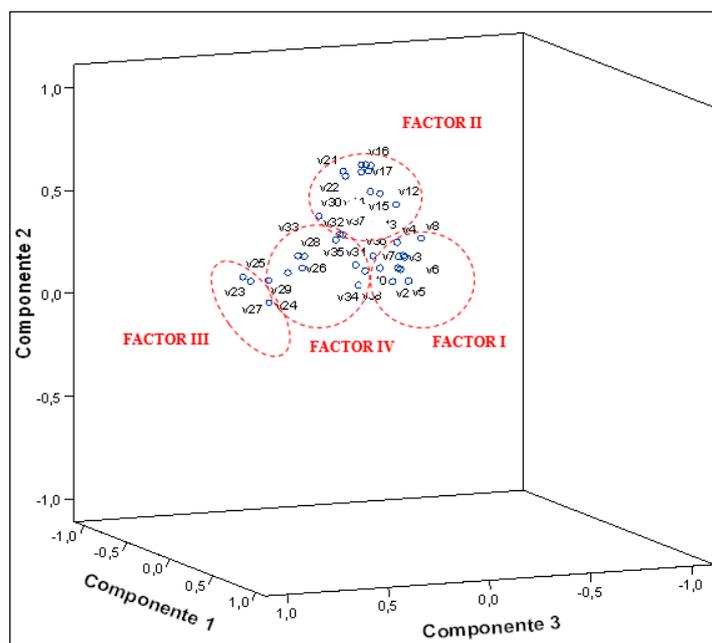


Figura 1. Gráfico de Espacio Rotado de Componentes de los Factores de Calidad de la Consulta Médica Privada de la Ciudad de Trujillo

En la figura 1 se visualiza como se han agrupado los 35 ítems en función a la correlación existente entre cada uno de ellos constituyéndose cuatro factores que serían determinantes en la Gestión de Calidad de la Consulta Médica Privada de la ciudad de Trujillo: Factor I, Factor II, Factor III y Factor IV.

Existe un consenso en señalar que existen, no uno, sino varios factores que tienen en cuenta los clientes cuando evalúan la calidad de un servicio, y en el presente trabajo de investigación, tal como se observa en la Figura 1, se pudo determinar que son 4 factores: el Factor I representado por el médico, el Factor II representado por el personal asistente, el Factor III representado por las instalaciones físicas y el Factor IV representado por elementos de imagen.

Tabla 1. Distribución de pacientes según nivel por factores de la Gestión de Calidad de Servicio de la Consulta Médica Privada de la ciudad de Trujillo

Factor / Nivel	Datos	
	n	%
Factor I. Médico		
Alto	41	23,7%
Medio Alto	82	47,4%
Medio Bajo	42	24,3%
Bajo	8	4,6%
Factor II. Personal Asistente	n	%
Alto	37	21,4%
Medio Alto	21	12,1%
Medio Bajo	76	43,9%
Bajo	39	22,5%
Factor III. Instalaciones Físicas	n	%
Alto	41	23,7%
Medio Alto	44	25,4%
Medio Bajo	51	29,5%
Bajo	37	21,4%

Factor IV. Elementos de Imagen	n	%
Alto	44	25,4%
Medio Alto	10	5,8%
Medio Bajo	76	43,9%
Bajo	43	24,9%
Total general	173	100,0%

Nota. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en el periodo de junio de 2017.

En la tabla 1 se puede apreciar que los pacientes perciben un nivel de calidad predominantemente medio (71,7%) en el Factor Médico, correspondiendo el 47,4% a un nivel de percepción de calidad medio alto y 24,3% a un nivel de calidad medio bajo.

En cuanto al Factor Personal Asistente se pudo observar que el 56% de los pacientes atendidos percibe un nivel de calidad medio, correspondiendo el 43,9% a un nivel medio bajo y el 12,1% a un nivel medio alto.

Por otro lado en cuanto al Factor Instalaciones Físicas se encontró que el 54,9% de los pacientes percibe un nivel de calidad medio, correspondiendo un 29,5% a un nivel medio bajo y 25,4% a un nivel medio alto.

Finalmente, en el Factor Elementos de Imagen se evidenció que un 49,7% de pacientes considera este factor con un nivel de calidad medio, correspondiendo un 43,9% a un nivel medio bajo y un 5,8% a un nivel medio alto.

Parás y Estrada (2011) afirman que el médico tiene un valor agregado gracias a sus conocimientos, experiencia, equipo y materiales con los que brinda tratamientos con calidad a sus clientes-pacientes. Este valor lo diferencia de otros consultorios, cada uno es único porque engloba su personalidad, conocimientos y experiencia para que su práctica sea inigualable, y en esta investigación, el paciente percibe un nivel medio alto en este factor identificado y se ratifica también en la Tabla 2.

Tabla 2. Percentiles de la Media de los Factores de la Gestión de Calidad del Servicio de la Consulta Médica Privada de la ciudad de Trujillo

Factor	Media	Pc (Media)
I. Médico	60,4	61,7
II. Personal Asistente	70,8	37,9
III. Instalaciones físicas	38,6	48,7
IV. Elementos de Imagen	35,1	43,2
TOTAL	204,8	42,2

Nota. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en el periodo de junio de 2017.

En la tabla 2 se puede apreciar que el Factor I. Médico es el factor que mejor nivel de calidad percibida presenta con un Pc de 61,7, en tanto que el Factor II. Personal Asistente es el que más bajo nivel de calidad presenta, según percepción de los pacientes atendidos.

Según Riveros y Berné (2007) los puntos críticos de la evaluación de calidad, tienen que ver con aspectos de comunicación (trato) entre el paciente y el equipo que brinda la atención (explicación del diagnóstico y tratamiento, indicaciones después del alta, etc.). En la recepción de un consultorio la asistente juega un rol importante al ser el primer contacto del paciente previo a la consulta, por ello, la manera como se comunique con éste puede ser tan importante en la práctica médica que no debería ser descuidada puesto que contribuyen visiblemente en la percepción de calidad de la consulta médica privada.

En los resultados del estudio descriptivo para cada una de las afirmaciones del cuestionario, el valor de Alpha de Cronbach obtenido fue de 0,989. Los factores I, II, III y IV encontrados en el estudio explican el 86,12% de la variabilidad total. El análisis factorial (Análisis de componentes principales o de factores comunes) ha permitido identificar que son 4 los factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo, los que además estarían explicando el 86,12% de la gestión de la calidad en este sector tal como se observa, siendo el factor Médico el que representa el 75,32% de la variabilidad del cues-

tionario. El valor de Alpha de Cronbach mayor igual que 0.989, mayor que el que recomienda la teoría (alpha $\geq 0,70$) en cada uno de los factores, indica una elevada confiabilidad del cuestionario aplicado.

Tabla 3. Contribución de los Factores a la valoración de la Calidad Global

Factor	Beta	%
Médico	0,295	29,5%
Personal Asistente	0,346	34,6%
Instalaciones Físicas	0,188	18,8%
Procesos de Marketing	0,171	17,1%
Total	1,063	100,0%

$$R^2 = 0.976$$

Nota. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en el periodo de junio de 2017.

Los factores más importantes que afectan a la valoración de la calidad en el servicio de atención médica privada de la ciudad de Trujillo han sido obtenidos por el análisis de regresión. Como puede observarse en la Tabla N°3, el factor de mayor contribución para explicar la calidad es el Factor II: Personal Asistente, con un valor $B = 0,346$, seguido del Factor I: Médico ($B = 0,295$), del Factor III: Instalaciones Físicas ($B = 0,188$), y el Factor IV: Elementos de Imagen ($B = 0,171$). En términos porcentuales, vemos que el Factor I y el Factor II aúnan el 64,10% de la explicación de la calidad en la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo.

Conocer cuáles son los principales factores que el cliente tiene en cuenta cuando evalúa la calidad de un servicio es muy importante, ya que ello puede ser utilizado como un instrumento de gestión. Con el apoyo del Análisis de Regresión, se pudo determinar que es el Factor II: Personal Asistente el factor que más contribuye a explicar la calidad ($B 0,346$), seguido del Factor I: Médico ($B 0,295$). La revisión teórica confirma que, a mayor variabilidad de respuesta en el factor, éste cobra mayor importancia convirtiéndose en un factor crítico a tener en cuenta, dado que en éste factor se encuentra la mayor divergencia de opiniones.

En los estadísticos descriptivos por ítem por cada factor (véase anexos 4,5, 6 y 7), el paciente valoró la amabilidad y la capacidad profesional del médico, la apariencia aseada del personal asistente así como el orden y la limpieza del consultorio, y estaría dispuesto a recomendar al médico que lo atendió. Asimismo, se ve una oportunidad de mejora en los ítems menos valorados como la comunicación con el médico, el poco interés de atención del personal asistente, los servicios higiénicos poco accesibles y el tiempo de espera y el horario de atención de la consulta.

Según Camisón et al. (2006), la definición de calidad de servicio puede significar cosas distintas para personas diferentes. Según Parasuraman et al. (1990), si una organización se enfoca en los atributos y dimensiones que son relevantes para los clientes, la organización logrará ser percibida como prestadora de servicios de alta calidad. Por ello varios autores coinciden en que la calidad de servicio es una variable multidimensional.

Se hace necesario definir indicadores de calidad que percibe el paciente de los servicios médicos privados y continuar la evaluación de los servicios ofrecidos, los cuales dependen en gran medida del desempeño del factor humano, así: la selección, contratación, capacitación, orientación, remuneraciones y comunicación interna contribuirán significativamente en la generación de ventajas competitivas asociadas al personal: su experiencia, sus conocimientos, su lealtad, su integridad y su compromiso con los clientes.

La consulta médica privada de la ciudad de Trujillo está determinada prioritariamente por la calidad técnico profesional del médico y el personal asistente, así como por sus habilidades de interrelación personal, y en un menor grado, por la comodidad, mantenimiento, limpieza e higiene de las instalaciones y equipos; así como por elementos de imagen que involucran horario de atención, tiempo de espera y accesibilidad al servicio. Así se observa en los estadísticos descriptivos referidos (véase anexos 4,5, 6 y 7), de las cuales podemos destacar algunos puntos que constituyen fortalezas de la atención médica privada de la ciudad de Trujillo y otros que pueden ser oportunidades de mejora para este servicio. En base a las cinco dimensiones de la calidad (seguridad, empatía, tangibilidad, confiabilidad y responsabilidad) que se le pide valorar al paciente a través del cuestionario se puede inferir que:

El paciente valora la capacidad profesional y la amabilidad del médico durante la atención, relacionados con atributos de seguridad y empatía (véase anexo 4). Así como la apariencia aseada del personal asistente relacionado a atributos de tangibilidad (véase anexo 5), el orden y limpieza del consultorio relacionados a atribu-

tos de tangibilidad (véase anexo 6), y refrenda la imagen positiva de la consulta médica privada a través de la recomendación del médico que lo atendió, relacionado con atributos de confiabilidad (véase anexo 7).

La percepción del tiempo de espera en el consultorio, ha sido percibido por el paciente de acuerdo y muy de acuerdo. Spasojevic et al. (2015) menciona en su estudio Patient's Satisfaction with Health Care: a Questionnaire Study of Different Aspects of Care, la conclusión a la que llegaron otros investigadores en estudios previos y que relaciona el prolongado tiempo de espera en el consultorio médico con un bajo nivel de satisfacción del paciente, considerándolo un predictor de satisfacción del servicio recibido.

Si bien es cierto que se han obtenido los mayores puntajes de valoración para las dimensiones de seguridad y empatía (médico), tangibilidad (personal asistente e instalaciones físicas), y confiabilidad (elementos de imagen), también es necesario destacar que las menores puntuaciones en cada factor han sido adjudicadas a dimensiones de empatía (médico y personal asistente), tangibilidad (instalaciones físicas) y confiabilidad (elementos de imagen). La imagen profesional del médico es muy apreciada en la ciudad de Trujillo, por lo que representa el médico como profesional altamente capacitado, sin embargo, se debe reforzar las habilidades de relacionamiento del personal asistente, de la infraestructura y los elementos de imagen para involucrar a cada uno de los actores en un proceso de mejora continua que fortalezcan la competitividad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo. Los resultados de esta investigación ofrecen información relevante que debe servir como punto inicial para realizar estudios de análisis de la gestión de calidad en el sector privado en un futuro.

4. CONCLUSIONES

Tras realizar un análisis de la calidad de la consulta médica privada en la ciudad de Trujillo, se pudo determinar que el perfil de paciente que fue atendido en una consulta médica privada de la ciudad de Trujillo son hombres o mujeres, mayor de 51 años de edad, con instrucción superior y de niveles socioeconómicos C y B. El nivel de calidad percibido por los pacientes de la consulta médica privada en la ciudad de Trujillo durante los meses de Junio – Julio 2017 es de Nivel Medio (52,6%) con una mayor tendencia al Nivel Medio Bajo (27,7%). El 23,1% percibe un Nivel de Calidad Alto en la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo.

Se determinó, que según el 82,6% de los pacientes, son 04 factores que influyen en la gestión de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo: médico, personal asistente, instalaciones físicas y elementos de imagen.

La identificación de los factores que más influyen en la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo permiten elaborar una propuesta de mejora a fin de optimizar la gestión de calidad de la consulta médica privada basado en el conocimiento del paciente usuario de este servicio. Así, los factores que mejor nivel de calidad percibida presentan, en orden de importancia son: el médico (61,7%), las instalaciones físicas (48,7%), los elementos de imagen (43,2%) y el personal asistente (37,9%). Los factores que más contribuyen a la valoración de la calidad son: el personal asistente (34,6%) y el médico (29,5%). El paciente valora la amabilidad y capacidad profesional del médico que le atiende, sin embargo, percibe poca claridad en la comunicación con éste. El paciente valora la apariencia aseada del personal asistente, sin embargo, percibe poco interés de éste en cubrir todas sus necesidades de información. El paciente considera que las instalaciones físicas de los consultorios lucen ordenadas y limpias, pero admite que los servicios higiénicos de éstos son poco accesibles. El paciente es la mejor fuente de recomendación del médico, lo que corrobora el alto nivel de calidad que percibe del mismo, sin embargo, es sensible al tiempo de espera y al horario de atención de la consulta. Esta investigación es un punto de partida que permitirá determinar si los factores que hoy influyen en la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo tendrán algunas otras variables, considerando el crecimiento tecnológico que hoy en día se avisor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzáles, T. 2006. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Editorial Pearson Educación S.A. Madrid, España. 1464 pp.
- Cabello, E.; Chirinos, J. 2012. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana; 23 (2): 88-95.
- Díaz, R. 2005. La calidad percibida en la sanidad pública. Revista de Calidad Asistencial; 20:35-42
- García, R.; Gálvez, N. 2016. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú 2016. Revista Tzhoeco, 8 (2)

- Martín, O.; Chávez, M.; Conill, E.; García, J. 2018. Calidad de la atención médica en consultorio seleccionado. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*; 22 (1):101-111.
- Parás, J.; Estrada, G. 2011. *Administre su consultorio como una empresa de servicios*. 2da ed. Editorial Amolca. Medellín, Colombia. 164pp.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. 1990. Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Journal of Marketing*. 2 (4): 34-44.
- Riveros, S.; Berné, C. 2007. Análisis de la opinión de usuarios sobre la calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudios de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista Médica de Chile* 135. (7): 862-870.
- Spasojevic, N.; Hrabac, B.; Huseinagic, S. 2015. Patient's Satisfaction with Health Care: a Questionnaire Study of Different Aspects of Care. *Revista Mater Sociomed* 27(4): 220-224.

ANEXOS**Anexo 1****Tamaño de Muestra de Estudio**

Establecimientos Médicos Privados	Pacientes Atendidos		Tamaño de Muestra por Establecimiento
	Promedio al Mes	%	
A	140	22,2%	38
B	120	19,0%	33
C	180	28,6%	49
D	100	15,9%	28
Otros	90	14,3%	25
Total	630	100,0%	173

Nota. La información ha sido obtenida mediante la aplicación del cuestionario en el periodo: Junio-Julio 2017.

Anexo 2**Perfil del paciente de la Consulta Médica Privada de la ciudad de Trujillo**

Sexo	f	%
Hombres	87	50,29%
Mujeres	86	49,71%
Edad		
18 – 25	28	16,18%
26 – 50	47	27,17%
51 a +	98	56,65%
Grado de Instrucción		
Sin Instrucción	-	-
Primaria	5	2,89%
Secundaria	27	15,61%
Sup. Técnico	53	30,64%
Sup. Univ.	71	41,04%
Post. Grados	17	9,83%
Nivel Socioeconómico		
A	12	6,94%
B	76	43,93%
C	82	47,40%
D	3	1,73%
E	-	-
Total	173	100,00%

Nota. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en el periodo de junio de 2017.

Anexo 3**Distribución de pacientes según nivel de calidad percibido de la Consulta Médica Privada de la ciudad de Trujillo**

Calidad del Servicio	N	%
Alto	40	23,1%
Medio Alto	43	24,9%
Medio Bajo	48	27,7%
Bajo	42	24,3%
Total general	173	100,0%

Nota. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en el periodo de junio de 2017.

Anexo 4**Estadísticos descriptivos por ítems del Factor I - Médico**

ítem	Enunciado	Nivel de Acuerdo							n	Media	DE
		1	2	3	4	5	6	7			
1	La atención médica en la consulta privada es adecuada	1	0	1	3	33	88	47	173	6,00	0,85
2	El médico de este consultorio le ha brindado confianza	0	1	1	5	31	81	54	173	6,03	0,87
3	El médico de este consultorio ha sido amable con Usted	1	0	1	3	30	80	58	173	6,08	0,88
4	El médico de este consultorio le ha explicado claramente el tratamiento a su problema de salud	0	1	0	5	31	83	53	173	6,05	0,83
5	El médico que lo atendió ha entendido sus necesidades específicas	0	1	1	6	33	84	48	173	5,98	0,87
6	La comunicación del médico ha sido fluida y comprendida por Usted	0	1	0	6	30	85	51	173	6,03	0,84
7	El médico ha mostrado un sincero interés en su caso	1	1	0	5	31	84	51	173	6,01	0,91
8	El médico que lo atendió está altamente capacitado	0	2	0	1	34	79	57	173	6,08	0,85
9	El médico que lo atendió ha respondido todas sus preguntas	1	1	1	2	34	77	57	173	6,04	0,93
10	El médico de este consultorio se ha esforzado por atenderlo satisfactoriamente	0	1	1	3	32	79	57	173	6,07	0,85

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5**Estadísticos descriptivos por ítems del Factor II. Personal Asistente**

ítem	Enunciado	Nivel de Acuerdo							n	Media	DE
		1	2	3	4	5	6	7			
11	El personal asistente ha sido amable con Usted	1	1	1	7	31	83	49	173	5,95	0,95
12	El personal asistente tiene una apariencia aseada	0	2	0	1	32	86	52	173	6,06	0,83
13	El personal asistente le ha brindado atención personalizada	1	1	1	5	34	88	43	173	5,92	0,92
14	El personal asistente le informó con precisión su hora de atención	0	2	0	5	39	83	44	173	5,92	0,88
15	El personal asistente soluciona prontamente sus problemas	2	1	0	4	40	87	39	173	5,87	0,96
16	El personal asistente que lo atendió ha entendido sus necesidades específicas	0	2	0	6	42	79	44	173	5,90	0,90
17	El comportamiento del personal asistente le transmite confianza	0	2	1	6	39	83	42	173	5,88	0,91
18	El personal asistente de este consultorio se ha esforzado por atenderlo satisfactoriamente	1	1	0	6	35	83	47	173	5,95	0,92
19	El personal asistente le sirve con rapidez y agilidad	0	2	0	6	37	84	44	173	5,92	0,89
20	El personal asistente responde a sus dudas y preguntas	0	2	0	6	45	75	45	173	5,88	0,91
21	El personal asistente de este consultorio se muestra dispuesto a atenderlo adecuadamente	0	2	0	6	40	81	44	173	5,91	0,89
22	El personal asistente se ha preocupado por brindarle información adicional en temas de salud de su interés	0	2	2	14	50	77	28	173	5,63	0,96

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6**Estadísticos descriptivos del Factor III. Instalaciones físicas**

ítem	Enunciado	Nivel de Acuerdo							n	Media	DE
		1	2	3	4	5	6	7			
23	El equipamiento del consultorio tiene apariencia de ser moderno	0	2	6	25	57	59	24	173	5,37	1,07
24	El número de recursos utilizados durante la con-	0	1	1	17	53	71	30	173	5,63	0,94

ítem	Enunciado	Nivel de Acuerdo							n	Media	DE
		1	2	3	4	5	6	7			
	sulta médica ha sido adecuado										
25	Las instalaciones físicas del consultorio son visualmente atractivas	0	2	5	30	56	62	18	173	5,30	1,04
26	El consultorio tiene una apariencia de orden y limpieza	0	1	1	7	26	92	46	173	5,99	0,85
27	La sala de espera cuenta con un adecuado número de recursos para la espera	0	1	4	30	55	64	19	173	5,35	1,00
28	La sala de espera tiene una apariencia de orden y limpieza	0	1	2	5	36	85	44	173	5,93	0,88
29	Los servicios higiénicos son accesibles	1	7	13	36	50	49	17	173	4,98	1,28

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7

Estadísticos descriptivos del Factor IV. Elementos de Imagen

ítem	Enunciado	Nivel de Acuerdo							n	Media	DE
		1	2	3	4	5	6	7			
30	El tiempo de espera antes de su atención médica ha sido adecuado	1	0	0	10	51	81	30	173	5,73	0,88
31	El tiempo que duró su atención médica ha sido adecuado	1	1	0	4	48	76	43	173	5,87	0,92
32	Usted recomendaría al médico que lo atendió en este consultorio	1	0	1	2	40	79	50	173	5,99	0,87
33	El precio que Ud ha pagado por la atención en este consultorio es razonable	0	2	2	12	40	66	51	173	5,84	1,03
34	El consultorio está ubicado en un lugar accesible para Usted	1	1	3	4	39	80	45	173	5,88	0,98
35	El horario de atención de la consulta es el adecuado	1	0	2	9	48	82	31	173	5,73	0,92

Fuente: Elaboración propia