

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.615>

Relación entre la supervisión institucional de la Contraloría General de la República del Perú y la calidad de los servicios de salud en un hospital limeño durante el 2024

Relationship between the institutional supervision of the Comptroller General of the Republic of Peru and the quality of health services in a Lima hospital during 2024

Danery Thalia Pascual Cajavilca

thaly.pascual@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-9255-7927>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Perú - Lima

Artículo recibido: 20 diciembre 2024 - Aceptado para publicación: 26 enero 2025
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

El estudio realizado tiene como objetivo evaluar la relación entre la supervisión institucional de la Contraloría General de la República y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Nacional Docente de Lima Metropolitana durante el año 2024. La metodología empleada fue de tipo básica, con diseño no experimental y corte transversal, utilizando un enfoque correlacional. Se aplicaron cuestionarios a 56 trabajadores del hospital, abarcando tanto al personal administrativo como médico, con el fin de recolectar datos sobre ambas variables. Para analizar los resultados, se utilizó la prueba estadística de correlación de Spearman, obteniendo un coeficiente de $Rho = 0,934$, lo que indica una correlación positiva de nivel alto entre la supervisión institucional y la calidad de los servicios de salud. Además, se encontró un valor de $p < 0,001$, lo que reafirma la significancia estadística de la relación. Los resultados sugieren que una mayor eficacia en la supervisión institucional tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de los servicios de salud, ya que el cumplimiento de las normativas y la evaluación continua favorecen la optimización de los procesos hospitalarios. En conclusión, el estudio confirma que la supervisión institucional está significativamente vinculada con la calidad de los servicios de salud. Se recomienda fortalecer las prácticas de supervisión institucional como una estrategia clave para mejorar la atención médica y garantizar la eficiencia en el uso de los recursos en los hospitales.

Palabras clave: supervisión institucional, Contraloría General de la República, calidad de servicio, salud, hospital

ABSTRACT

The aim of the conducted study was to assess the relationship between the institutional supervision of the Comptroller General of the Republic and the quality of healthcare services at

the National Teaching Hospital of Metropolitan Lima during 2024. The methodology used was basic, with a non-experimental design and a cross-sectional approach, employing a correlational focus. Questionnaires were administered to 56 hospital workers, including both administrative and medical staff, to collect data on both variables. To analyze the results, Spearman's correlation statistical test was applied, obtaining a Rho coefficient of 0.934, indicating a high positive correlation between institutional supervision and the quality of healthcare services. Additionally, a p-value of < 0.001 was found, reaffirming the statistical significance of the relationship. The results suggest that greater effectiveness in institutional supervision directly impacts the improvement of healthcare service quality, as compliance with regulations and continuous evaluation foster the optimization of hospital processes. In conclusion, the study confirms that institutional supervision is significantly linked to the quality of healthcare services. It is recommended to strengthen institutional supervision practices as a key strategy to improve medical care and ensure the efficient use of resources in hospitals.

Keywords: institutional supervision, comptroller general of the republic, service quality, healthcare, hospital

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, a nivel mundial se ha identificado una problemática significativa en la gestión de la atención en los centros hospitalarios. En este contexto, para avanzar hacia una mejora continua es esencial contar con datos actualizados y comprender el papel crucial del análisis de información en un hospital público en Indonesia, especialmente frente a la implementación del pago basado en grupos relacionados con el diagnóstico. Se constató que la falta de información detallada (debido a una supervisión institucional deficiente) sobre los costos por paciente y caso ha dificultado el avance en la mejora de la calidad de los servicios de salud, además de generar tensiones entre las áreas administrativa y médica en el hospital público de Indonesia. Este vacío informativo no solo impidió identificar correctamente los factores que afectan la recuperación de los costos, sino que también dificultó preverlos. La introducción de un enfoque mixto en la gestión y contabilidad podría convertirse en un factor clave para generar debates y aprendizajes compartidos entre los equipos directivos y médicos, con el fin de mejorar la atención de los pacientes (Fahlevi et al., 2022).

La situación descrita resalta la urgencia de repensar y modificar de manera rápida las políticas médicas, pues la demanda global superó la capacidad de generación, generando un estancamiento. La lenta creación de protocolos se debe, en parte, a la complejidad del proceso de aprobación de políticas estratégicas. Para hacer frente a este desafío, es imprescindible crear sistemas de supervisión institucional que aceleren el proceso, conformando un equipo especializado que optimice la concepción de políticas y genere documentación alineada rápidamente con los objetivos médicos del DMS y los cambios más amplios. La organización debe promover una dirección clara y eficiente para la creación rápida de políticas médicas innovadoras (Newman, 2022).

En el caso de Eslovaquia, la supervisión institucional es considerada una función esencial, pero es también una de las menos investigadas, dado que se encuentra al final del proceso de gestión. Se destaca que esta función debe acompañar y apoyar a las demás, influyendo en ellas para lograr mayor eficiencia y efectividad. Por ello, es importante analizar la relevancia de la supervisión institucional en relación con el tamaño de la organización, el nivel jerárquico de los directivos y las actividades realizadas. La mayoría de los involucrados coincide en que esta función es muy relevante, especialmente en organizaciones grandes y en niveles jerárquicos altos, donde la supervisión institucional tiene aún mayor impacto (Misun y Hudakova, 2020).

Por otro lado, el sistema de supervisión institucional juega un papel clave en las unidades gubernamentales, pero en Polonia enfrenta dificultades para su actualización y gestión secuencial. El riesgo en las actividades de las unidades no debe confundirse con disfuncionalidades organizacionales (como negligencia o actos ilegales), ya que la toma de decisiones debe cumplir con la ley y los procedimientos, y garantizar transparencia y profesionalismo en la supervisión de

las operaciones. Las normas de supervisión institucional exigen que la dirección se adhiera a principios éticos y fomente los valores adoptados por la organización, además de someter el sistema de supervisión a un monitoreo y evaluación constante. Este seguimiento continuo permite identificar posibles errores con antelación y tomar decisiones correctivas de manera oportuna (Mormul, 2021).

En el ámbito nacional, los recientes informes sobre la calidad de los servicios de salud han revelado una situación alarmante. El 37% de los hospitales carecen de personal suficiente para atender adecuadamente a los pacientes, el 42% no lleva a cabo procedimientos esenciales como pruebas inmunológicas, hematológicas y otras de diagnóstico, y además, el 42% de estos centros no cuenta con el equipamiento mínimo necesario, lo que pone en riesgo la calidad de atención. El acceso universal a la salud y a la seguridad social, considerados derechos humanos fundamentales, deben ser garantizados, no solo como una obligación mínima del gobierno y del Estado, sino también como un compromiso ético. Para lograr esto, es crucial implementar una serie de mecanismos de supervisión institucional (Figueroa y Panana, 2023).

La supervisión gubernamental incluye la supervisión, el monitoreo y la verificación de las acciones y resultados de la gestión pública, evaluando la eficiencia, efectividad, transparencia y economía en el uso de los recursos del Estado. Para ello, se han establecido hasta 35 políticas gubernamentales en áreas de ética, transparencia y lucha contra la corrupción. La deficiencia en los niveles de supervisión ha resultado en una asignación ineficaz de recursos, afectando servicios públicos vitales como la educación, salud y vivienda, lo que ha perjudicado el desarrollo y bienestar de la población. Por lo tanto, se sostiene que es necesario un cambio de enfoque, priorizando la implementación de mecanismos de supervisión institucional simultánea que puedan prevenir y alertar de manera oportuna sobre posibles actos de corrupción (Taqueri, 2023).

Según las Normas de Supervisión Institucional aprobadas por la Resolución de la Contraloría n.º 295-2021-CG, se establece que: "El control gubernamental constituye un proceso integral y permanente, que tiene como finalidad contribuir a la mejora continua en la gestión de las entidades; así como en el uso de los bienes y recursos del Estado" (Contraloría General de la República, 2021).

Además, se destaca que Perú ha experimentado beneficios a través de esfuerzos de supervisión institucional simultánea, como el aumento de la capacidad para alertar a los funcionarios sobre riesgos y situaciones adversas, lo que permite una respuesta oportuna para mitigar los problemas. También aborda las preocupaciones de la ciudadanía mediante informes oportunos, lo que facilita la participación de las partes interesadas, mejora la transparencia, fomenta la confianza y fortalece la credibilidad. Asimismo, se emplean equipos multidisciplinarios que aplican métodos especializados, lo que enriquece considerablemente las auditorías mediante la recopilación de datos en tiempo real (Shack, 2020).

En este sentido, la Contraloría General de la República, en su Directiva n.º 013-2022-CG/NORM (2022) sobre el “Servicio de control simultáneo”, especifica que este servicio consiste en examinar de manera objetiva y sistemática los hitos de control o las actividades de un proceso en curso, con el objetivo de identificar y comunicar de manera oportuna a la entidad o dependencia sobre hechos que puedan afectar la continuidad, los resultados o los objetivos del proceso en marcha. Su finalidad es adoptar acciones preventivas y correctivas según corresponda, garantizando así el uso eficiente, eficaz, transparente, económico y legal de los recursos públicos.

La situación local de un hospital en Lima refleja un nivel inadecuado de calidad de los servicios de salud en una institución del centro histórico de Lima Metropolitana, que proporciona atención altamente especializada en salud sexual y reproductiva de la mujer, así como atención integral al feto, neonato, lactante, niño y adolescente. Esto se debe a la falta de supervisión institucional, lo que ha generado diversos problemas, como la ausencia de alertas oportunas sobre riesgos y situaciones adversas, dificultando una respuesta adecuada. Además, la falta de informes oportunos impide abordar adecuadamente las inquietudes de los pacientes, afectando la participación de las partes interesadas y debilitando la confianza.

La ausencia de equipos multidisciplinarios y métodos especializados impide una recopilación de datos eficiente y en tiempo real, lo que afecta la calidad y efectividad de los servicios de salud. En este contexto, la supervisión institucional se presenta como una solución para mejorar los sistemas de control mediante estrategias enfocadas en optimizar la calidad de la atención y garantizar un mayor cumplimiento en la entrega de servicios.

En este contexto, el presente estudio aborda el siguiente problema general: ¿cómo se vinculan la supervisión institucional de la Contraloría General de la República y la calidad de los servicios de salud en un hospital nacional de Lima Metropolitana en 2024? En cuanto al objetivo general, se establece como propósito principal "Determinar la relación entre la supervisión institucional de la Contraloría General de la República y la calidad de los servicios de salud en un hospital nacional de Lima Metropolitana en 2024". Finalmente, la hipótesis general que se probará en este estudio plantea que la supervisión institucional de la Contraloría General de la República está significativamente relacionada con la calidad de los servicios de salud de un hospital nacional en Lima Metropolitana en 2024.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio realizado fue de tipo básico, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional (Hernández Sampieri, y Mendoza Torres, 2018). La unidad de análisis estuvo conformada por cada trabajador en planilla, nombrado y perteneciente a diversas modalidades de contratación dentro del personal administrativo y médico del Hospital Nacional Docente ubicado en Lima Metropolitana. La muestra consistió en 56 trabajadores de dicha institución pública. Para la recolección de datos de cada variable analizada, se utilizó un

cuestionario de 11 preguntas y otro de 6 preguntas, ambos medidos mediante una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 indica "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo".

Los instrumentos de recolección de datos fueron estos dos cuestionarios, los cuales debían cumplir con determinadas propiedades para asegurar que los resultados fueran válidos, confiables y apropiados. La validez de contenido se alcanzó mediante el juicio de tres expertos en el área, y la fiabilidad de los cuestionarios se evaluó con la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual resultó aceptable en ambos casos. En cuanto a la ética de la investigación, se garantizó el respeto absoluto a la propiedad intelectual de los autores citados, siguiendo las normas APA de séptima edición para las citas. Este sistema facilita la identificación de la autoría en fuentes provenientes de revistas científicas indexadas, entre otras publicaciones bibliográficas. Cabe resaltar que toda la información empleada en este estudio es auténtica y verídica, seleccionada únicamente con fines académicos para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se garantiza la confidencialidad tanto de la información proporcionada como de los resultados obtenidos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Uno de los primeros pasos al recolectar los datos a través de cuestionarios es evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, razón por la cual se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach. Según Galindo (2020), valores de alfa iguales o superiores a 0,70 indican un nivel aceptable de confiabilidad. Los resultados del estudio se presentan a continuación (tabla 1):

Tabla 1

Fiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Instrumento	Cantidad de elementos	Fiabilidad por Alfa de Cronbach	Validez de juicio de expertos
Cuestionario para supervisión institucional	11	0,877	Aprobado
Cuestionario para calidad de los servicios de salud	6	0,805	Aprobado

Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2024).

Como se puede ver en la tabla 1, la variable de supervisión institucional, que consta de 11 ítems, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0877, lo que refleja una alta fiabilidad del instrumento debido a la consistencia de sus resultados. Por otro lado, el análisis de confiabilidad de la variable calidad de los servicios de salud se realizó considerando 6 ítems, y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,805, lo cual se interpreta como un nivel bueno o aceptable. Esto sugiere que ambos cuestionarios son confiables para su uso en la investigación. Además, estos instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos, con resultados satisfactorios. Por lo tanto, al haber cumplido con ambas propiedades, se garantiza su idoneidad para el estudio.

Prosiguiendo con la comprobación de la hipótesis, se realizó un análisis de correlación las variables, para así analizar la posible magnitud y dirección de esta posible relación o asociación. Dado que el estudio corresponde al enfoque cuantitativo, resulta imprescindible el uso de la estadística inferencial empleando al coeficiente de correlación Rho de Spearman para variables cualitativas ordinales. Por tanto, para contrastar la posible relación entre dichas variables de estudio, se empleó el coeficiente en mención, el cual determinó un valor igual a 0,471, esto evidenció que el control concurrente sí se relaciona significativamente con la prestación de servicios médicos (ver tabla 2).

Tabla 2
Correlación de supervisión institucional y prestación de servicios médicos

		<i>Supervisión institucional</i>	<i>Calidad de los servicios de salud</i>
Rho de Spearman	<i>Supervisión institucional</i>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,934**
		N	<0,001
	<i>Calidad de los servicios de salud</i>	Coeficiente de correlación	56
		Sig. (bilateral)	0,934**
		N	<0,001
			56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2024).

En la tabla anterior, se exhiben los resultados de la prueba estadística de correlación de Spearman, la cual es utilizada para evaluar el grado de asociación o relación entre dos variables ordinales. Esta prueba es particularmente útil cuando se busca identificar si existe una correlación en la clasificación de los datos, sin asumir una distribución normal. En este caso, el valor obtenido para el coeficiente de correlación fue de 0,934, lo que indica una correlación positiva alta entre la supervisión institucional y la calidad de los servicios de salud. Este resultado sugiere que existe una relación estrecha y directa entre ambas variables: cuando la supervisión institucional mejora, también se ve reflejada una mejora significativa en la calidad de los servicios de salud proporcionados por el hospital.

Es decir, una supervisión más eficaz y rigurosa de las actividades y procesos administrativos, operativos y de atención médica influye positivamente en la capacidad del hospital para ofrecer servicios de salud de alta calidad. Esta asociación resalta la importancia de contar con una supervisión institucional robusta, especialmente a través de la Contraloría General de la República, como un factor clave para asegurar el buen desempeño de las instituciones de salud y el cumplimiento de las normativas establecidas.

Además, los resultados muestran un p-valor menor a 0,001, lo cual indica que el resultado obtenido es altamente significativo desde el punto de vista estadístico. Dado que este valor es considerablemente inferior al umbral de significancia de 0,05, se puede concluir con alta certeza que la hipótesis planteada, la cual sostiene que la supervisión institucional de la Contraloría General de la República está significativamente relacionada con la calidad de los servicios de salud en un hospital nacional en Lima Metropolitana en 2024, es válida.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la supervisión institucional y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Nacional Docente de Lima Metropolitana durante el periodo 2024. Específicamente, al aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, se encontró que la relación entre la supervisión institucional y la calidad de los servicios de salud tuvo un coeficiente de Rho = 0,934, lo que indica una correlación positiva de nivel alto.

Este valor sugiere que, a medida que mejora la supervisión institucional, también lo hace la calidad de los servicios de salud proporcionados por el hospital. Es decir, una supervisión más estricta y eficiente de los procesos y actividades hospitalarias tiene un impacto positivo en los resultados de la atención médica, elevando el nivel de satisfacción tanto de los pacientes como de los trabajadores de salud.

Estos hallazgos destacan la importancia de mantener y fortalecer los mecanismos de supervisión institucional como una estrategia clave para asegurar y mejorar la calidad de la atención sanitaria, lo cual, a largo plazo, podría resultar en una mejora integral en el funcionamiento del hospital y, en última instancia, en el bienestar de los pacientes.

A partir de los hallazgos del estudio, se pueden sugerir tres recomendaciones clave para mejorar la supervisión institucional y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Nacional Docente: En primer lugar, es fundamental fortalecer la supervisión institucional mediante la implementación de mecanismos más efectivos de monitoreo y control. Esto permitirá no solo cumplir con las normativas establecidas, sino también identificar y alertar sobre posibles riesgos o situaciones adversas de manera temprana, lo que contribuirá a la mejora continua de la atención.

En segundo lugar, se debe enfocar esfuerzos en la capacitación continua del personal, tanto médico como administrativo. Esta formación debe abarcar aspectos clave relacionados con la calidad de la atención, el uso de nuevas tecnologías y la mejora en la comunicación entre los distintos equipos, con el fin de asegurar una atención más eficiente y acorde con los estándares requeridos.

Finalmente, es crucial llevar a cabo evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios de salud, basadas tanto en la percepción de los trabajadores como de los pacientes. Estos procesos de evaluación permitirán identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción orientados a

optimizar la atención brindada, garantizando que las necesidades del entorno hospitalario sean atendidas de manera efectiva.

REFERENCIAS

- Contraloría General de la República. (2021). *Resolución de Contraloría N.º 295-2021-CG*.
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/2593584-295-2021-cg>
- Directiva N.º 013-2022-CG/NORM. (2022). *Servicio de Control Simultaneo*. Lima, Perú: Contraloría General de la República. Obtenido de
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/3656507-013-2022-cg-norm>
- Fahlevi, H., Irsyadillah, I., Indriani, M., y Oktari, R. (2022). DRG-based payment system and management accounting changes in an Indonesian public hospital: exploring potential roles of big data analytics. *Journal of Accounting y Organizational Change* 18 (2)1, 325-345. doi: <https://doi.org/10.1108/JAOC-10-2020-0179>
- Figueroa Montes, L., y Panana Acuña, G. (2023). Conoce más de los laboratorios clínicos en el Perú. Pasos iniciales para su funcionamiento. *Revista Mexicana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio* 70 (1), 1-16. Obtenido de
<https://repositorio.essalud.gob.pe/handle/20.500.12959/4739>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc GrawHill.
- Misun, J., y Hudakova, I. (2020). Importance of Management Function Control in Slovak Companies. *Eurasian Business Perspectives* 13 (2), 1-12. doi: https://doi.org/10.1007/978-3-030-40160-3_4
- Mormul, K. (2021). Risk Management in the Management Control System in Polish Local Government Units—Assumptions and Practice. *Risks* 9 (5), 92. doi: <https://doi.org/10.3390/risks9050092>
- Newman, C. (2022). What can the Defence Medical Services learn from the COVID-19 pandemic in order to be ready for the future? *BMJ Military Health Journal*, 1-3. doi: <https://doi.org/10.1136/military-2022-002205>
- Shack, N., Portugal, L., y Quispe, R. (2021). *El Control Concurrente: estimando cuantitativamente sus beneficios*. Lima, Perú: Contraloría General de la República.
- Taqueri Villanueva, K. (2023). A Systematic Review of Government Control to Minimize Corruption in the Public Sector. *Journal of Survey in Fisheries Sciences* 10 (3), 5554-5567. Obtenido de
<https://sifisheriessciences.com/journal/index.php/journal/article/view/1943>