



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta
externa del Hospital Luis N. Sáenz**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Luis Enrique Ignacio Reinoso Caravedo

ASESORA:

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): REINOSO CARAVEDO, LUIS ENRIQUE IGNACIO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO- CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL LUIS N. SÁENZ

Fecha: 29 de mayo de 2017

Hora: 9:30 a.m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Firma:

SECRETARIO: Dr. César Amador Garay Ghilardy

Firma:

VOCAL: Dra. Ana Maritza Boy Barreto

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... *Dominio metodológico*

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *Verificar problemas, objetivos e hipótesis*
- *Mejorar conclusiones y recomendaciones*
- *Normas APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis hijos, por ser el motor que me impulsa día a día a seguir creciendo.

El Autor

Agradecimiento

Al esfuerzo que hicieron mis padres y la fuerza que me dan mis hijos para poder concluir mi maestría, e incentivarme para conseguir el doctorado a pesar de mi edad un poco avanzada.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis Enrique Ignacio Reinoso Caravedo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 07767689, con la Tesis Titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La Tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), representar falsamente las ideas de otros. Asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones derivan, sometiéndome con la normatividad de la Universidad César Vallejos.

Lima, 07 de Enero de 2017

DNI 07767689

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz” con la finalidad de establecerla calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Lista de contenidos

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
LISTA DE CONTENIDOS	VII
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	X
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	14
1.1 ANTECEDENTES	15
1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	18
1.1.3 LOCALES	21
1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	23
1.2.1 MARCO TEÓRICO	23
1.2.1.1 <i>Marco filosófico de la investigación</i>	23
1.2.1.2 <i>Concepto de Calidad del Servicio</i>	24
1.2.1.3 <i>Gestión de la Calidad de Servicio</i>	25
1.2.1.4 <i>Principios que determinan la calidad del servicio</i>	26
1.2.1.5 <i>Concepto de la Satisfacción del Usuario</i>	27
1.2.1.6 <i>La Satisfacción del Usuario Externo</i>	29
1.2.1.7 <i>Indicadores de la satisfacción al Usuario Externo</i>	29
1.2.1.8 <i>Dimensiones de la satisfacción al usuario externo</i>	30
1.2.1.9 <i>Expectativa del Usuario</i>	30
1.2.1.10 <i>Políticas nacionales de calidad de la atención de salud</i>	31
1.3 JUSTIFICACIÓN	36
1.3.1 TEÓRICA	36
1.3.2 PRÁCTICA	37
1.3.3 METODOLÓGICA.....	39
1.4 PROBLEMA	39
1.4.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	39
1.4.2 PROBLEMA GENERAL	40

1.4.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	41
1.5 HIPÓTESIS	41
1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	41
1.5.2 Hipótesis Específicas	41
1.6 OBJETIVOS	43
1.6.1 Objetivo general.....	43
1.6.2 Objetivos específicos.....	43
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1. VARIABLES	45
2.1.1 VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO	45
2.1.2. VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	47
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
2.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO	48
2.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO.....	49
2.3. METODOLOGÍA	50
2.4. TIPO DE ESTUDIO	52
2.5. DISEÑO.....	52
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	54
2.6.1 POBLACIÓN.....	54
2.6.2 MUESTRA.....	54
2.6.3 MUESTREO POBLACIONAL.....	54
2.6.4 CRITERIOS PARA DETERMINACIÓN DE POBLACIÓN Y MUESTRA	57
2.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS FICHA TÉCNICA.....	57
2.7.1 CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD.....	57
2.8 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	59
2.8.1 IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA.....	60
2.8.1.1 Análisis y Procesamiento de Datos	60
2.9 ASPECTOS ÉTICOS.....	61
III. RESULTADOS	62
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	63
3.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	64
3.3 RESULTADOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.....	64
3.3.1 VARIABLES DE CONTROL.....	64

3.4 RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGÚN DIMENSIONES EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.....	67
3.4.1 FIABILIDAD.....	70
3.4.2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	71
3.4.3 SEGURIDAD	72
3.4.4 EMPATÍA.....	73
3.4.5 ASPECTOS TANGIBLES	74
3.4.6 BUEN TRATO EN LA CONSULTA EXTERNA.....	75
3.4.7 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	76
IV. DISCUSIÓN.....	80
DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
REFERENCIAS	90
ANEXO 2: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO - CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL LUIS N. SÁENZ.....	93
ANEXO 2: INSTRUMENTOS	95
ANEXO 3: ARTÍCULO CIENTÍFICO	96
DECLARACIÓN JURADA	108
ANEXO 4: RM 527-2011/MINSA.....	109

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable (Yo): Satisfacción del usuario Externo.....	48
Tabla 2. Operacionalización de la variable (Xo): Calidad de Servicio	49
Tabla 3. Tamaño de la muestra	55
Tabla 4. Distribución de la Muestra según encuesta.....	56
Tabla 5. Escala numérica para calificación de expectativas.....	58
Tabla 6. Escala numérica para calificación de percepciones.....	58
Tabla 7. Dimensiones y número de preguntas - Encuesta SERVQUAL modificado (R.M N°527-2011/MINSA)	63
Tabla 8. Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal).....	64
Tabla 9. Brechas de "Buen Trato" en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016.....	78
Tabla 10: Matriz de Consistencia.....	93

Tabla 11. <i>Dimensiones y número de preguntas - Encuesta SERVQUAL modificado (R.M N°527-2011/MINSA)</i>	100
Tabla 12. <i>Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal)</i>	101
Tabla 13. <i>Brechas de insatisfacción en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	103

Lista de Figuras

Figura 1. Esquema de una Investigación correlacional	53
Figura 2. Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n)	54
Figura 3: Flujograma Operativo para evaluar la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la PNP	60
Figura 4. <i>Porcentaje de Encuestados según tipo de usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	65
Figura 5. Porcentaje de Encuestados según sexo de los usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016.....	65
Figura 6. <i>Porcentaje de Encuestados según grado de instrucción en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	66
Figura 7. <i>Porcentaje de Encuestado según tipo de seguro en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	66
Figura 8. <i>Tipo de Paciente en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	67

Figura 9. <i>Satisfacción de Usuarios en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	68
Figura 10. <i>Satisfacción de Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	69
Figura 11. <i>Escala de calificación de procesos relacionados a la percepción de la calidad</i>	69
Figura 12. <i>Fiabilidad en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	70
Figura 13. <i>Capacidad de Respuesta en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	71
Figura 14. <i>Seguridad en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	72
Figura 15. <i>Empatía en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	74
Figura 16. <i>Tangibles en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	75
Figura 17. <i>Buen Trato en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	76
Figura 18: <i>Prueba de hipótesis con Chi Cuadrado</i>	77
Figura 19: <i>Correlación Spearman de la hipótesis principal</i>	77
Figura 20: <i>Chi cuadrado de Sexo con Calidad de Atención</i>	77
Figura 21: <i>Correlación Spearman de Sexo con Calidad de Servicio</i>	78
Figura 22. <i>Satisfacción de Usuarios en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016</i>	81

Resumen

El Objetivo principal del presente trabajo, fue establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de Consulta Externa del Hospital Luis N Sáenz. La metodología que se utilizó para recopilar la información fue de tipo Cuantitativa, descriptiva, transversal y observacional, no experimental. Instrumento: Se utilizó como instrumento el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente de consultorios externo. La muestra fue de 383 según formula de clientes de consultorios externos del Hospital Luis N. Sáenz la muestra total utilizada es de 421 Se consideró un 10% adicional a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas durante el

control de calidad. Se logró demostrar la aplicación de los dos cuestionarios que la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa representó el 63.3% que estaban satisfechos y el 63.7% estuvieron insatisfechos con la calidad de servicio de las consultas externas, por cual, sí existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz 2016.

Palabras claves:

Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Empatía, Elementos tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta.

Abstract

The main objective of the present work, was to establish the relationship that exists between the quality of service and user satisfaction of Outpatient Hospital Luis N Saenz. The methodology used to collect the information was quantitative, descriptive, transversal and non-experimental. Instrument: It was used as an instrument the questionnaire of quality of service (servqual) and the questionnaire of customer satisfaction of external clinics. The sample was 383 according to formula of customers of outpatient clinics of the Hospital Luis N. Saenz the total sample used is 421 was considered a 10% additional to the total sample estimated, considering the possibility of losses or errors in the records of the surveys during the quality control. It was possible to demonstrate the application of

the two questionnaires that the satisfaction of users in the outpatient service of accounted for 63.3% they were satisfied and 63.7% were dissatisfied with the quality of service of the external consultations, by which, if there is direct and substantial relationship between service quality and user satisfaction, the users of outpatient Hospital Luis Saenz 201 N

Key terms:

Quality of service, user satisfaction, Empathy, tangible elements, Reliability, safety, capacity for response.

Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

- Pezoa (2013) llevo a cabo un informe integral, acerca de satisfacción del usuario y calidad recibida en la atención de los servicios de salud, elaborado por la Superintendencia de salud, de la República de Chile. En este estudio se tuvo por objetivo analizar los resultados de una investigación concatenada, cualitativa y cuantitativa que logren identificar elementos de la atención en salud que son, desde la percepción del usuario, los que más se identifican con la satisfacción en la atención de los centros de salud. Así establecer de manera categórica los factores motivadores o de freno que influyen en su satisfacción. Método: Se utilizaron técnicas metodológicas documentarias que permitieron aplicar en el método Delphi y así poder demostrar el consenso Delphi con el fin de complementar y priorizar los atributos o elementos más importantes obtenidos en la etapa previa y también se utilizó el método de NSG, para medir el grado de satisfacción y calidad percibida, se consideró el indicador Nota de Satisfacción Global (NSG), que resulta del modelo de ponderación previamente expuesto. Instrumento: Se utilizaron a la encuesta como principal instrumento para poder identificar el estado situacional de las variables en el centro de salud en forma específica la Encuesta de calidad percibida y satisfacción, quien combina la evaluación de las siete dimensiones: De calidez, escucha activa, protección, seguridad, confianza, humanización de la atención de salud, información y trato. Asimismo, se utilizaron como instrumentos a la entrevista a expertos que correspondieron a instituciones fiables de primer rango y focus group a usuarios externos que llegan al centro de salud. Resultados: Para el piloto de ranking de Prestadores se obtuvo un total de pacientes que se atendieron y dejaron su teléfono al 42.7% y un 89.7% de los dos hospitales el personal logró un compromiso para la mejora de la satisfacción. A nivel de las clínica el 49.6% permitió su celular a la administración y en los hospitales público sólo el 7.6% confían al dar su e-mail muy diferenciado al 35% de usuarios que en las clínicas permiten su correo electrónico.

- Juric (2011) elaboró un diagnóstico denominado como: "Gestión en calidad de Hospital Público Municipal, diagnóstico, Evaluación de los valores y tradiciones de la organización, Visión del Futuro". Caso. Hospital Público Municipal Eustaquio Aristizabal, Provincia de Buenos Aires-República de Argentina. Esta tuvo el objetivo de efectuar un diagnóstico que se convirtiera en el punto inicial de gestión de calidad, desde dentro del hospital hacia los otros ambientes de atención hospitalaria. Método: Se utilizó el de tipo descriptivo y observacional a partir de las fuentes documentarias con el cual se desarrollaron seguimientos de aplicación en el Hospital Municipal, este centro de salud era el adecuado porque tenía todas las condiciones para servir como "conejiillo de indias", en la búsqueda de probar esta teoría: Era una institución, con casi cien años de vida, y el más importante centro de salud que tiene la jurisdicción, estrechamente vinculado con los pobladores de la región. Instrumento: Se utilizó como instrumento para llegar al diagnóstico, se inició la unificación de criterios de evaluación que exige el Modelo de Gestión de Calidad de Excelencia EFQM, en el Sector Público. Resultado: Finalmente, el criterio de evaluar los resultados obtenidos para tomar las acciones correctivas es el aspecto que no podía faltar para hacer realidad la idea de que toda organización debe ser medida en términos de valores numéricos.

- Montiel & Sánchez (2014) desarrollaron investigación con el objeto de efectuar una propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño. Esta tuvo como objetivo: Consistió en diseñar un instrumento para medir y evaluar la calidad de la atención brindada por el Servicio de Emergencias del Hospital Enrique Baltodano Briceño, que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la Gestión del Servicio. Método: La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y de campo. Las fuentes y técnicas de recolección de la información fueron de tipo primario. Instrumento: Constó de tres fases. En la primera se elaboraron las encuestas, en la segunda se evaluaron la validez y confiabilidad y en la tercera fase se aplicaron las encuestas. Las encuestas fueron elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, según las recomendaciones o inquietudes de los mismos usuarios. Población y Muestra: La población utilizada, son los pacientes Servicio de

Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, durante el periodo del 3 al 6 de junio del 2014 Resultados: De las evaluaciones realizados a través del Servqual, de las entrevistas y encuestas se documentaran la brechas existentes y planearan las estrategias respectivas para aquellos puntos de mejora identificados, también servirá de comparación cada año, y evaluar así los avances o desaparición de las brechas identificadas.

- Sánchez (2017) concentró su atención en la evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. Como tesis para la Universidad Rafael Landívar de la República de Guatemala. En este estudio se tuvo como por Objetivo: En evaluar la calidad del servicio al cliente en un restaurante Pizza Burger Diner de Gualán-Guatemala con el uso del índice de calidad del servicio aplicando el método ServQual, determinando la brecha de insatisfacción de los clientes, en función a las expectativas y percepciones. Y finalmente, aplicando la evaluación 360°, que oriente hacia conocer las percepciones de los colaboradores y directivos del restaurante. Método: Se utilizó el tipo descriptivo y observacional. Instrumento: El sujeto de estudio para esta investigación fueron los clientes, colaboradores y directivos del restaurante Pizza Burger Diner Gualán, es decir a 70 clientes y se aplicó 2 cuestionarios: (1) Cuestionario para medir las expectativas y (2) Cuestionario para medir las percepciones. Resultados: Se logró determinó la frecuencia de los clientes, la procedencia y los medios publicitarios que mejores resultados permitían. Asimismo, se determinó un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual indica que las expectativas de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método ServQual no existe calidad en el servicio. Se logró identificar que las brechas de insatisfacción son negativas. Y finalmente, con la evaluación de 360 grados se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, por cual los directivos no conocen lo que sus clientes necesitan.

- Intriago & Mendoza (2017) elaboraron trabajo de investigación para tesis al cual denominaron como la aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disneypark, Quito-Ecuador. Esta tuvo como objetivo: El

de diseñar el modelo SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario que contribuya a la potenciación de la calidad del servicio en el Disney-Park de la ciudad de Quito, con proyección al 2017. Método: Se utilizó para el estudio el tipo descriptivo, deductivo con enfoque cuantitativo, bibliográfico y documental. Instrumento: Se implementó una encuesta y el cuestionario que ofrece el modelo SERVQUAL, y de esta manera contribuir con la medición del grado de satisfacción del cliente a partir de una muestra de 949 clientes. Resultados: Se evidencio el indicador de menor calificación fue la empatía en un 54,07% y la seguridad en 60,96% , por causa de la limitada capacitación del talento humano y las políticas que inobservan la protección de los bienes de los clientes en el interior del establecimiento de recreación, calificándose menor hacia el 70% que es la aceptabilidad, proponiéndose alternativas que se refirieron a la implementación de cámaras de seguridad electrónica y un plan de capacitación para fortalecer los conocimientos del talento humano en la atención al cliente.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

- Osorio (2015) realizó un estudio de investigación bajo el título: “nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el Servicio de Emergencia en el Hospital de Yungay abril-junio del 2015”. Tesis para la Universidad Autónoma del Perú. Objetivo: Consiste en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos quienes acuden al Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay entre los meses de julio a diciembre de año 2015. Método: Se aplicó como método el tipo y nivel descriptivo cuantitativo, siendo el Diseño de la Investigación de No experimental y transversal descriptivo Instrumento: Aplicó una encuesta a 3,048 usuarios del cual se obtuvo una muestra de 341 y se sometió al instrumento la metodología Servqual donde se identificó a la fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: Se logró determinar la existencia de un nivel de excelencia que satisfaga sus necesidades, para garantizar su fidelidad y maximizar el valor generado por cada cliente que visitan estas tiendas. Porque cualquier proyecto en la actualidad exige conocer las expectativas del cliente y a partir de allí incorporar los servicios de excelencia, que es el objetivo final del estudio realizado. Las

recomendaciones conocer y tomar los resultados, para brindar en forma reiterativa, una buena calidad de servicio. Por esta razón la investigación realizada se revaloriza al constituirse en una herramienta, como punto de inicio en el desarrollo de los servicios como procesos de mejoramiento continuo.

- Chapilliquen (2013) realizó un estudio de investigación donde diagnóstico el proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta Objetivo: Se basa en la construcción y el análisis del proceso de atención por consultorio externo de los pacientes en un centro hospitalario estatal en la ciudad de Piura. Método: Se utilizaron diferentes herramientas para simular procesos de sistemas, entre los cuales encontramos software (o paquetes) de simulación y lenguajes de programación realizando un análisis cuantitativo. Instrumento: Se utilizó el software Arena, el cual ha servido para un mejor análisis cuantitativo de cada una de las etapas del proceso que conlleva a la atención a los pacientes, así como también, la determinación de los tiempos de espera, colas y porcentajes de utilización de los recursos. Resultados: Se logró determinar que en promedio un paciente, ya sea particular o asegurado, espera a ser atendido 1 h 20 min; sin embargo, este valor es un valor promedio de los 1000 valores promedio resultado de cada corrida que realizó la simulación en el software Arena; por lo tanto, consideraremos además los valores máximos en cada corrida para tener una idea que en el peor de los casos un paciente espera hasta 5 h 30 min para cualquier tipo de paciente durante todo el proceso de atención.

- Vela y Zavaleta (2014) realizó un estudio de investigación donde determino la influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus – mall de la ciudad de Trujillo 2014 Objetivo: Se fundamentó en establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. Método: Se aplicó una encuesta a un determinado número de clientes para poder analizar el nivel de calidad de servicio. Instrumento: Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron encuesta, análisis documental. Resultados: La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de

infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas.

- Ñahuarima, (2015) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas Región Apurímac 2015” tuvo como Objetivo: Se baso en determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. Método: La presente investigación es de tipo correlacional – transeccional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Instrumento: Se realizó encuestas para evaluar las siguientes variables: calidad de servicio y satisfacción al cliente. Resultados: Se obtuvo un nivel de confianza del 95%, por lo cual existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas.

- Sánchez (2016) en su trabajo de investigación “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016” tuvo como Objetivo: Determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”. Método: El tipo de investigación fue cuantitativa, el diseño que se empleó fue el no Experimental de tipo correlacional. Instrumento: La recolección de datos fue elaborado por la investigadora, un cuestionario que consta de tres ítems; el primer ítems abarco las características sociodemográficas de las gestantes con 5 preguntas, el segundo ítems menciona las dimensiones de la calidad de atención con 12 preguntas, el tercer ítems que abarco el grado de satisfacción de la usuaria con 8 preguntas, utilizando la escala de Likert como medida de puntuación para la calidad de atención y grado de satisfacción. Resultados: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, considerando que el grado de satisfacción en la atención de parto ha sido poco satisfecho con el (63%) en relación a la calidad

de atención mientras que solo 1 usuaria esta no satisfecha en la calidad de atención regular con un (100%), notándose insatisfacción frente a la calidad de la atención excelente y mala con un (0%), por las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos.

1.1.3 Locales

- Barrantes (2014) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Banco Interbank del Distrito de la Molina, período 2012-2014” .Objetivo: Se logro determinar la relación que existe entre las variables: calidad del servicio (variable independiente) y la satisfacción de los clientes (variable dependiente) del Banco Interbank del Distrito de La Molina, período 2012-2014. Método: El tipo de investigación fue el aplicado y el nivel descriptivo y correlacional. Instrumento: La técnica utilizada fue la encuesta el cual constó de 17 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple. Resultados: Se pudo determinar que la calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los clientes del Banco Interbank del Distrito de La Molina, período 2012-2014.

- Valencia (2013) en su trabajo de investigación “Análisis comparativo de la calidad del servicio en Hoteles de 4 estrellas en el distrito de Miraflores (Lima-Perú), según el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas del MINCETUR” Objetivo : Analizar si existe un efecto tanto positivo, negativo o neutro en cuanto a la acreditación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) del Ministerio del Comercio Exterior y Turismo. Método: Se realizo estudio cuantitativo a los huéspedes de los hoteles ya mencionados, con el fin de saber su apreciación en cuanto al área de recepción, área de housekeeping, percepción de infraestructura y el nivel de satisfacción. Instrumento: La técnica utilizada fue la encuesta donde se precisó evaluar los efectos del Manual de buenas Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente. Resultados: Se logro precisar que no existen diferencias significativas, para hoteles de Lima de categoría de 4 estrellas al estar acreditado por el SABP y evaluar que existen algunos aspectos que estarían contribuyendo de manera positiva la aplicación de éste sistema.

- Roldán, Balbuena & Muñoz (2010) en su trabajo “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados Limeños-Surco” tuvo como Objetivo: Establecer la asociación entre ambos conceptos, calidad de servicio y la lealtad, en clientes de supermercados de Lima, considerando su percepción e intención de comportamiento. Método: Se realizó un diseño cuantitativo de corte transversal del tipo descriptivo-correlacional. Instrumento: Se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario CALSUPER. Este se aplicó a una muestra aleatoria de 415 clientes. Resultados: Se logró establecer que hay una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra. Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente de este tipo de empresas. La calidad de servicio fue medida en las dimensiones, evidencias físicas, políticas, interacción personal y fiabilidad, de estas, las dos primeras son las que se encuentran más relacionadas con la lealtad medida como intención de comportamiento.

- Larrea (2016) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015” tuvo como Objetivo: Se logró determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de medicina interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea en la ciudad de Lima durante el periodo setiembre-noviembre del 2015. Método: Se realizó un diseño cualitativo, descriptivo, transversal. Instrumento: Se utilizó la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. Resultados: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención. Las variables con mayor insatisfacción fueron el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, seguido de la consulta con el médico se realizó en el horario programado.

- Siadén (2016) en su trabajo de investigación denominado “Calidad de atención en la consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho 2016” tuvo como Objetivo: Evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. Método: Se realizó un estudio descriptivo de campo y de corte transversal, el cual se elaboró a través del diagnóstico de la situación actual. Instrumento : Se utilizó la técnica de la encuesta Servqual donde se obtuvo un puntaje de 4, que en la escala de Likert tiene una valoración de regular en la dimensión de responsabilidad y en las demás, un puntaje de 5 (valoración: buena). Resultados: Los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los aspectos en los cuales se detectaron fallas.

1.2 Fundamentación científica.

1.2.1 Marco Teórico

1.2.1.1 Marco filosófico de la investigación

Atención de Calidad, significa que la excelencia individual, en este caso del médico que atiende, no es suficiente. Ésta actividad debe ser parte de una maquinaria de acuerdo a estándares muy estrictos, conocidos como “estándares de calidad”. Por otro lado las variables de tipo socio cultural, económica, y políticas, teniendo como valor principal, la ética, deben tener como meta satisfacer los derechos de los pacientes. Esto refleja la importancia central, que se ha dado a la completa aplicación del concepto de respeto a la persona y a la equidad en salud como un objetivo.

En Europa la Declaración para la promoción de los derechos de los pacientes, señaló lo siguiente:

el desarrollo de los sistemas de salud, su creciente complejidad, el hecho de que la práctica médica se haya vuelto más arriesgada y en muchos casos más impersonal y deshumanizada, a menudo implicando burocracia, y sin olvidar el progreso realizado en la ciencia médica y de salud y en la tecnología han llevado a colocar

un renovado énfasis en la importancia de reconocer el derecho del individuo a la auto determinación y a menudo en la necesidad de reformular garantías para otros derechos de los pacientes "tomando como base la Resolución de la Asamblea Mundial de la Salud y el modelo de atención sanitaria establecido en la Declaración de Alma-Ata el 12 de septiembre de 1978. (Organización Mundial de la Salud, 1978)

La calidad en la atención, se ha convertido en el requisito más importante de todo centro de salud. Han emergido modelos de calidad de atención. En muchos casos se implementan como procesos administrativos, gerenciales y no contrastados con la realidad del personal que los debe utilizar. La calidad de atención debe ser entendida no sólo como un problema médico, sino como un problema moral y, como tal, estar sustentado en los valores inculcados en la educación, que garantice la participación activa de todos los actores del sistema de salud, siendo la excelencia, la solidaridad y el profesionalismo valores fundamentales. Según Donebedian (1993) define a la calidad de la atención como: "la capacidad de la ciencia y la tecnología para conseguir mejoras de salud cuando son usadas bajo las circunstancias más favorables" (Donabedian, 1993: p12)

1.2.1.2 Concepto de Calidad del Servicio

Los conceptos de Calidad y Servicio están interrelacionados, de manera directa, especialmente en la relación entre las instituciones y los usuarios. Considerándose que la calidad brindada orienta al usuario al uso del servicio ofrecido.

En el caso de atención a usuarios de los sistemas de consulta externa de salud, la calidad y servicio que se ofrecen, requiere de acciones que signifiquen, más allá de confortarlos y aliviarlos, requiere la buena atención del personal (administrativo, médico, y auxiliar), con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo, apoyados en tecnología adecuada.

Según Grande (2005) nos dice lo siguiente: “en otras palabras, supone un mayor riesgo percibido para los consumidores o temor al verse insatisfechos tras la adquisición de los servicios” (p. 36). Esto nos indica que el consumidor estará siempre en permanente riesgo y al mismo tiempo la sensibilidad de verse insatisfecho ante un servicio donde el vendedor finalmente, obliga su compra en la medida que observa la necesidad del comprador. Esto lo observamos a diario en tiendas como Ripley y Saga Falabella donde la relación cliente-empresa es de alto valor en respeto y fiabilidad, contrario a las bodegas o establecimientos menores que establecen un comportamiento de poca fiabilidad.

1.2.1.3 Gestión de la Calidad de Servicio

La Gestión de la calidad de servicio según MINSA (2002) implica el establecimiento de un proceso administrativo, que conlleve a un adecuado conjunto de actividades de planificación, organización, dirección, control y mejora de la calidad. Este concepto debe asumirse por cada una de las Instituciones de Salud, dentro de una política consistente, que proporcione calidad de servicio superior, en beneficio del usuario. (MINSA, 2002:p3)

La percepción del usuario, en cuanto a las expectativas de la calidad del servicio, es muy importante. La valoración de los consumidores al comparar el servicio percibido con sus expectativas, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal en salud y médicos es inferior a sus expectativas, eso influirá en el interés en atenderse en estas instituciones sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, dichas expectativas, estarán dispuestos a frecuentarlas. Según Minsa (2004) nos describe que: “Un usuario simulado o usuario anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él / ella comparte las percepciones reales del cliente”. (MINSA, 2002, p4)

1.2.1.4 Principios que determinan la calidad del servicio

Según la norma ISO 9000 del año 2005 logra definir a un sistema de gestión como “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí”.¹ La gestión está constituida por un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Entre los principales principios que determinan la calidad del servicio son:

Principio 1: Enfoque al Cliente

Este principio nos describe que toda empresa debe tener claridad de las necesidades de sus clientes y que estas no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a través del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado. La empresa debe esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, al mismo de generar soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día.

Principio 2: Liderazgo

Nos refiere que el liderazgo es una cadena que se relaciona en forma directa y afecta a los directivos de una organización, por el hecho de tener personal a su cargo. En la medida que se rompa o se produzca un quiebre entre jefatura, área y sección se rompe el liderazgo de la organización.

Principio 3: Participación del personal

La motivación del personal es determinante, en la medida que una organización logre elaborar un plan de incentivos y de reconocimientos, con alcance al personal para obtener logros. De no tener ambos requisitos, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal.

¹ Cfr. <http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>. Recapturado el 19 de febrero del 2018 a las 8:00 pm

Principio 4: Enfoque basado en procesos

El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ello será necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados.

Principio 6: Mejora continua

La mejora continua es un enfoque muy utilizado en estos tiempos y esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la organización como los proveedores. La adopción de un sistema de gestión de la calidad (y de sus principios) debería ser una decisión estratégica que tome la dirección de cada organización.

1.2.1.5 Concepto de la Satisfacción del Usuario

Este concepto denominado como “satisfacción del usuario” inicia a tener vigencia en los años 80s. debido al incremento de la demanda de los servicios en diferentes actividades de la economía nacional y mundial sea a nivel de la industria, construcción y en servicios como salud y el comercio en general. Según Rey (2000) desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a

la realidad bibliotecaria de cada país, y se ha venido observando en empresa privadas como entidades del estado que tienen demanda masiva como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios y sus empresas estatales. (p.138)

Según Poll y Boekhorst (1996) nos dieron una definición sobre la satisfacción del usuario al considerar que se trata de una medida por medio de la cual se logra valorar si la empresa o una institución que da servicios a usuarios externos como una biblioteca por ejemplo, logra cumplir su meta principal en si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento es cuando se exhibe un factor en el ambiente laboral con el cual se hace evidente al juzgar el término de “efectividad”, y con este indicador medir hasta qué punto un servicio está logrando esta meta desde la perspectiva del usuario. (p.106)

Según D’Elia, Georges y Walsh, Sandra (1986) ambas describen cuatro elementos importantes en las organizaciones siendo los siguientes: (1) Primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el (2) Segundo, se refiere a el deseo, aquello que el individuo siempre tiene quisiera tener; el (3) Tercero, en términos de economía se denomina la demanda efectuada, o sea, la petición a un tipo de servicio específico y por último, la utilización misma de lo que busca. (p16)

De esta manera se retoma la discusión sobre las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente, materia de ser evaluables dado el desconocimiento que generalmente, tienen los usuarios de las mismas, siendo un factor que obstaculiza la medición de la satisfacción, ya que al desconocer cuál es su necesidad de información difícilmente, tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

1.2.1.6 La Satisfacción del Usuario Externo

La satisfacción del usuario externo en el Perú. Según MINSA (2013) lo define según la Ley N° 26842, en los marcos del Título Primero: Derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual y esta responde a valores como personalidad, dignidad e intimidad, por otro lado la información como factor valioso al usuario en el cual se indica el grado o nivel de consentimiento y cero discriminación el cual ha sido suscrito y aprobado con decretos municipales al unísono con respectivas ordenanzas municipales.(p.2) A esta le siguen el Título Cuarto: De la garantía de la calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo el cual se ampara en el Artículo 98° como Estándares e Indicadores de Calidad. Estos estándares de calidad e indicadores hacen referencia: a) La competencia técnica y el desempeño, b) A la seguridad de los usuarios sobre los servicios ofrecidos. C) Que haya seguridad de continuidad de los servicios prestados, d) La satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas y e) A los usos eficientes de los recursos. (p3)

1.2.1.7 Indicadores de la satisfacción al Usuario Externo

Seguidamente, MINSA (2013) a través de la Dirección de la calidad de salud nos describe que para poder medir la satisfacción del usuario es preciso hacerlo por porcentaje de tal manera que se puede comparar y evaluar sus resultados. (2013:p26)

- Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.

- Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.

- Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.

1.2.1.8 Dimensiones de la satisfacción al usuario externo

Hay que destacar que MINSa (2013) señalan a las dimensiones de esta variable independiente, quienes son los que tienen relación directa para que pueda ser baja, medio y/o alta satisfacción al usuario externo. (p.14) Entre las principales dimensiones de la variable independiente se tienen a los siguientes:

a. **Fiabilidad (F):** Se refiere a la capacidad para llegar con total éxito con el servicio ofrecido. Al no existir fiabilidad del producto y/o servicio se quiebra la necesidad.

b. **Capacidad de respuesta (CR):** Es la velocidad y tiempo en la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

c. **Seguridad (S):** Es un valor muy importante que todo usuario busca siempre y es centrar con mucha fuerza la evaluación de la confianza que genera la actitud del personal que tiene relación directa con la prestación del servicio demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

d. **Empatía (E):** Como en todo escenario el usuario llega y cuando busca un servicio, lo hace buscando que su presencia genere empatía y por cual pasa a ser la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

e. **Aspectos tangibles (T):** Se refieren a los aspectos físicos que se produce en la relación entidad o empresa con el cliente del cual se produce una percepción del usuario con la organización. Por tanto está relacionado con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

1.2.1.9 Expectativa del Usuario

Establecer la expectativa del usuario en cuanto a la espera del servicio que brinda la institución, se forma a través de sus experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes. En este punto debe surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio del servicio recibido. Las encuestas,

como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos,

El objetivo del estudio fue adaptar y validar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios externos basados en la encuesta SERVQUAL, incorporando en su constructo los requisitos de calidad del usuario y principales actividades del proceso de atención en consulta externa del Hospital General “Luis N Saenz”

1.2.1.10 Políticas nacionales de calidad de la atención de salud

Las políticas nacionales de calidad se basan en las políticas delineadas por el Ministerio de Salud (2009 que con Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA, ordena a todas las instituciones de salud sean clínicas, hospitales y centros médicos a que tengan en cuenta los 11 políticas como adecuación obligatoria y así poder centrar la calidad de la atención de salud pública como privada. (p25-31) A continuación se detalla las 11 políticas nacionales de calidad y son las siguientes:

Primera Política: La Autoridad Sanitaria es garante del derecho a la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones proveedoras de atención de salud, públicas, privadas y mixtas; mediante: (a) la formulación y aprobación de la política nacional de calidad, los objetivos, estrategias, normas y estándares para su implementación, control y evaluación, (b) la verificación de su cumplimiento por las organizaciones proveedoras de atención de salud.

Objetivo:

- Fortalecer la rectoría de la Autoridad Sanitaria en el campo de la calidad de la atención, en el ámbito nacional.

Estrategias:

- Establecimiento de la normatividad en calidad de atención a ser cumplida por las organizaciones proveedoras de atención de salud.
- Establecimiento de mecanismos de seguimiento, supervisión y evaluación de la implementación de la política nacional de calidad.

- Establecimiento de mecanismos de evaluación de la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios.
- Reforzamiento del Comité Nacional de Calidad del Consejo Nacional de Salud como instancia de coordinación sectorial que facilita la implementación de la política nacional de calidad.

Segunda Política: La Autoridad Sanitaria, en su respectivo nivel, es responsable de informar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de la atención y promover la vigilancia social de la misma.

Objetivo:

- Informar y difundir en el ámbito institucional y social el nivel de la calidad de la atención de salud.

Estrategias:

- **Establecimiento de instancias y mecanismos de rendición** periódica de cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de la atención provista.
- Promoción de espacios e instancias de vigilancia social de la calidad de atención.

Tercera Política: La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, fomenta y difunde las buenas prácticas de atención de la salud y establece incentivos a las organizaciones proveedoras de atención de salud que logren mejoras en la calidad de la atención.

Objetivo:

- Establecer y difundir la cultura de la calidad, orientada al desarrollo de buenas prácticas en la atención de salud en las organizaciones proveedoras.

Estrategias:

- Realización de eventos y otros medios presenciales y virtuales para la difusión y capacitación en la implementación de buenas prácticas de atención de salud.
- Implementación de programas de incentivos a las organizaciones proveedoras de atención de salud que logren mejoras en la calidad y

seguridad de la atención de salud.

Cuarta política: La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, promueve la producción y difusión del conocimiento científico, así como, de la producción tecnológica en el campo de la calidad de la atención.

Objetivo:

- Ampliar y fortalecer los conocimientos y tecnologías adicionales en el campo de la calidad de la atención.

Estrategia:

- Implementación de incentivos a las organizaciones de salud e instituciones académicas, para la investigación y el desarrollo de tecnología para la mejora de la calidad de atención

Quinta Política: La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, asigna los recursos para el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las políticas nacionales de calidad, que son implementadas por las organizaciones proveedoras de atención de salud.

Objetivo:

- Asegurar el cumplimiento de las políticas nacionales de calidad.

Estrategia:

- Asignación de fondos en el presupuesto nacional de salud para las actividades de seguimiento y evaluación de las Políticas Nacionales de Calidad de la Atención en el sistema de salud .Con respecto a las Organizaciones Proveedoras de Atención de Salud y sus establecimientos de salud

Sexta Política: Las organizaciones proveedoras de atención de salud, establecen y dirigen las estrategias de implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas y que hace de la mejora continua su tarea central.

Objetivo:

- Garantizarla adecuada implementación de las políticas nacionales de calidad.

Estrategia:

- Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de la Atención de Salud.

Séptima Política: Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración cumplan las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención; aprobados por la Autoridad Sanitaria implementen acciones de mejorado la calidad de la atención.

Objetivo:

- Mejorarla calidad de la atención de salud de manera sistemática y permanente. Estrategias:
- Acreditación de establecimientos y servicios médicos de apoyo.
- Implementación de planes, programas y procesos de mejora de la calidad de la atención en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Octava Política: Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, implementen mecanismos para la gestión de riesgos derivados de la atención de salud.

Objetivo:

- Reducirla ocurrencia de eventos adversos durante el proceso de atención de salud y atenuar sus efectos.
- Estrategias:
- Implementación de mecanismos de información sobre la ocurrencia de incidentes y eventos adversos.
- Implementación de planes de seguridad para la gestión de la reducción y mitigación de los riesgos derivados de la atención.

Novena Política: Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, protejan los derechos de los usuarios, promuevan y velen por un trato digno, así mismo, fomenten prácticas de atención adecuadas a los enfoques de interculturalidad y género y brinden las facilidades para el ejercicio de la vigilancia ciudadana de la atención de salud.

Objetivo:

- Garantizar el pleno ejercicio del derecho a la salud de los usuarios con enfoque de interculturalidad y género.

Estrategias:

- Implementación de instancias y mecanismos de protección de los derechos de los usuarios. Promoción de prácticas de atención orientadas por los enfoques de interculturalidad y género. Implementación de mecanismos para el acceso a la información de la atención brindada a los usuarios.

Décima Política: Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, garanticen las competencias laborales de los trabajadores que proveen la atención, brinden adecuadas condiciones de trabajo y protección frente a los riesgos laborales e incentiven a sus trabajadores en relación a la mejora de la calidad de la atención.

Objetivo:

- Garantizar la competencia, seguridad y motivación del personal de salud.

Estrategias:

- Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.
- Implementación de planes y programas de desarrollo de competencias laborales.
- Supervisión de la implementación de normas para la prevención de riesgos ocupacionales derivados de la atención.
- Implementación de programas de incentivos individuales y colectivos, relacionados a mejorar la calidad.

Undécima Política: Las organizaciones proveedoras de atención de salud asignan a los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, los recursos necesarios para la gestión de la calidad de la atención de salud.

Objetivo:

- Asegurar los recursos necesarios para la gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Estrategias:

- Consignación de los recursos destinados a la gestión de la calidad de atención en cada organización proveedora de atención de salud en el respectivo presupuesto, de acuerdo a la normativa que les es pertinente.

Duodécima Política: Los ciudadanos, ejercen y vigilan el respeto a su derecho a la atención de salud con calidad y se corresponsabilizan del cuidado de su salud, la de su familia y la comunidad, contando para ello con el apoyo de la Autoridad Sanitaria.

Objetivo:

- Garantizar la participación ciudadana en la vigilancia de la calidad de la atención de salud.

Estrategia:

- Promoción y apoyo a la constitución y funcionamiento de instancias y mecanismos de participación y vigilancia ciudadana de la calidad de atención como aval ciudadano y otras.

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

Esta investigación se justifica en el contexto teórico porque se apoyará en importantes autores que han investigado la necesidad de establecer la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo que llegan al Hospital Luis N. Sáenz. Entre los principales tenemos en materia de calidad de

servicio a Grande (2005) quien define como un factor de riesgo que las entidades o empresas establecen siempre antes o durante la relación con el cliente, dada la sensibilidad que existe en torno a la necesidad del cliente como objetivo.

Minsa (2002) también hace mención sobre la Gestión de la Calidad desde el enfoque administrativo a través del uso de herramientas de la gestión como FODA, PEYEA, EFI, EFE, Cadena de valor, etc. Estas herramientas tienen una gama de teorías que permiten mediante procesos lo positivo y negativo en el cual se encuentran los servicios de una entidad o de una empresa. Asimismo, se resalta a la percepción del usuario al centrar la necesidad con las expectativas de la calidad del servicio asignándole un cuadro de valoración a favor en contra de la empresa y/o entidad.

En cuanto a la satisfacción del usuario, existen numerosos investigadores que desde el año 1980 han ido clarificando su participación en el clima organizacional. Entre los principales tenemos a Rey (2000) quien conceptua a este factor como consecuencia de la demanda en diferentes campos de la actividad económica y centrándose más en los hospitales y clínicas del sector salud. De Poll y Boekhorst (1996) quienes desarrollaron su estudio sobre parámetros de valor en tipos de servicios que centran su atención en usuarios externos en forma masiva y medir si existe efectividad o no. Finalmente, de D'Elia, Georges y Walsh, Sandra (1986) centró su estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos basado en tres elementos: (1) necesidades, (2) Deseo y (3) el uso como servicio específico.

1.3.2 Práctica

Teniendo en cuenta el objetivo final para asegurar la calidad y comodidad del alcance de la ventaja para los clientes de la Policía Nacional Peruana y sus familiares con derecho, es importante establecer procedimientos. Creación de técnicas satisfactorias a través de sus capacidades, para evaluar la naturaleza del beneficio de la Consulta Externa otorgada en el Hospital Luis N Sáenz.

Los lineamientos de Política del Sector y de la Calidad en Salud, deberían ser incorporados, para mejorar la calidad de atención, específicamente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la PNP. Estos elementos deberían estar siendo operativizados a través del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que permite la implementación, la medición de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes).

Resulta indispensable, la medición de la satisfacción de Consultorios Externos en el Hospital Luis N Sáenz e para la implementación de acciones o proyectos de mejora en las áreas críticas del hospital, lo que contribuirá con el logro de los objetivos sanitarios repercutiendo en una buena calidad en la atención. La medición de la satisfacción de Consultorios Externos en el Hospital Luis N Sáenz

En esta oportunidad ha sido seleccionado el Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la PNP para evaluar la satisfacción de los usuarios, siendo necesaria su percepción para establecer la brecha existente entre la expectativa que tiene el paciente en la atención recibida por los servicios de consulta externa del Hospital. La brecha; va a depender mucho de la opinión subjetiva favorable o desfavorable de los usuarios de los servicios de salud y de la institución en general. .

Es importante la información obtenida, para efectuar los cambios necesarios dentro de la institución de salud; tanto los trabajadores y los directivos deben coincidir en recurrir a todos sus conocimientos durante la atención brindada y las diferentes necesidades de apoyo de quienes participan en la atención de un usuario de consulta externa.

El presente trabajo podría finalmente determinar el grado de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, y las alternativas de mejora en la calidad de servicio ofrecido.

1.3.3 Metodológica

Esta investigación tiene diversas formas de aplicación metodológica y uno de ellos es el de crear valor en la cadena para que el cliente logre la satisfacción y para tal efecto es preciso que las áreas administrativas deben impulsar el incremento de atributos de calidad y funcionalidad del producto; mejorar la imagen de la empresa y trabajar por un mejor servicio. De esta manera basándose en metodologías de aplicación que mejoren la funcionalidad del actual sistema de producción o estrategias de innovación. (Romero & Iedo, 2008:p2)

1.4 Problema

1.4.1 Determinación del Problema

El mundo ha evolucionado en los últimos años velozmente, los retos y las oportunidades de calidad, tecnología y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo, por ello las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad del producto o servicio que brindan u ofertan.

En el caso de las instituciones enmarcadas dentro de los sistemas de salud, existe una necesidad de cambio, para no sufrir un colapso, producido por factores como: nueva tecnología, dificultades económicas y mayor demanda de los usuarios de estos servicios. La competencia en este sentido se desarrolla principalmente en brindar calidad en los servicios ofrecidos. Este producto revaloriza la imagen de la institución, haciéndola crecer y captando mayor cantidad de usuarios, en la medida que la calidad en el servicio, sea continua y mejorada a través del tiempo. Este término ha obligado a las instituciones de salud a implementar estrategias de calidad en la búsqueda de un servicio óptimo para lograr captar pacientes y fidelizarlos.

La satisfacción del usuario de los servicios de salud es el termómetro que puede validar la calidad del servicio recibido. En este sentido este trabajo busca conocer estadísticamente la satisfacción del usuario de los servicios de salud, en cuanto a la calidad de atención recibida. Teniendo en cuenta el reclamo constante

de los pacientes, ocasionado por falta de personal, demora en la atención, deficiente comunicación, mala organización, entre otros factores de la consulta externa de los servicios de salud en las distintas instituciones.

Es importante, para determinar la brecha, entre la atención brindada y la satisfacción del usuario de los centros de salud, conocer la opinión de los pacientes y/o clientes, con la finalidad de fortalecer aquellos puntos, que sean necesarios, a partir de lo que siente el cliente durante la atención en los consultorios externos, Para cumplir esta tarea utilizaremos la metodología SERVQUAL, que analiza la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, considerando principalmente factores como: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, Estos factores están descritos en los cuadros del resultado de la encuesta desarrollada.

El presente estudio se ha realizado, considerando la atención de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la PNP, en el cual se ha medido la satisfacción de los usuarios, siendo necesario conocer su opinión y expectativa de la atención recibida. La mejora de la calidad en el servicio, dependerá de la opinión del usuario en cuanto a su satisfacción frente a la necesidad de una atención segura, oportuna y confiable, estos parámetros deberán ser alcanzados de manera satisfactoria en los servicios.

Esta información permitirá realizar los cambios necesarios al interior de la institución de salud para mejorar la calidad del servicio ofrecido y coadyuvar a la necesidad de trabajar en equipo al personal que se encarga de la atención de la consulta externa de los pacientes.

1.4.2 Problema General

¿Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Luis N. Sáenz 2016?

1.4.3 Problemas Específicos

- Problema Secundario 1

¿Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la Atención Médica del usuario en consulta externa en el Hospital Luis N. Sáenz 2016?

- Problema Secundario 2

¿Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y Atención Administrativa hacia el usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz 2016?

- Problema Secundario 3

¿Existe una relación significativa entre la seguridad y el cumplimiento hacia el usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz 2016?

- Problema Secundario 4

¿Existe una relación significativa entre la empatía y las Expectativas del usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz 2016?

- Problema Secundario 5

¿Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la equidad hacia el usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específico 1

H0: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la Atención Médica del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

H1: Sí existe una relación directa y significativa entre la eficacia y la Atención médica hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Hipótesis Específico 2

H0: No existe una relación directa y significativa y la capacidad de respuesta y la Atención Administrativa al usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la Atención Administrativa de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Hipótesis Específico 3

H0: No existe una relación significativa entre la seguridad y el cumplimiento hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

H0: Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y el cumplimiento del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Hipótesis Específico 4

H0: No existe una relación significativa entre la empatía y las Expectativas del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

H0: Existe una relación significativa entre la empatía y las Expectativas del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Hipótesis Específico 5

H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la Equidad hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

H1: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la Equidad hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta Externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la fiabilidad y la Atención médica al usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la Atención administrativa hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la seguridad y el cumplimiento hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la empatía y las expectativas hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la equidad hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

La Variable independiente es la calidad de servicio (percepción) y Variable dependiente, es la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz 2016.

Las dimensiones de las variables de la satisfacción del usuario de consulta externa son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles durante la atención recibida. Asimismo se ha definido como Variables de Control, la condición del encuestado, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro, tipo de paciente

2.1.1 Variable 1: Calidad del servicio

Definición conceptual

Se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad de servicio para finalmente construir la más pertinente para el presente estudio:

Deming (1989) nos dice “La calidad en el servicio es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. (p75). El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Juran y Gryna (1993) nos dice:

la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la

calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas. (SA)

Domínguez, Humberto (2006) nos dice: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (p.23)

Martínez, Armando (2005) define:

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes. (p.33)

Álvarez Francisco (2007) nos dice “La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. (p.15)

La Organización Mundial de la Salud – OMS (2010), a través de su analista Fernández, señala a la “calidad” como:

el uso adecuado de los servicios y diagnósticos médicos, teniendo en consideración al paciente, puesto que éste siempre llega al servicio con un background que debe ser escuchado y tomado en cuenta, a fin de lograr una atención sobresaliente y por ende alcanzar la satisfacción máxima del usuario. (s/a).

Para la OMS es indispensable correr el mínimo riesgo posible de efectos iatrogénicos como consecuencia de un tratamiento médico, por lo que pone énfasis en la atención del paciente.

2.1.2. Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Según (Rey, 2000) la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES INTERVINIENTES, las variables consideradas de influencia en la percepción del usuario externo son las siguientes:

2.2.1 Operacionalización de la Variable Dependiente: Satisfacción usuario externo

Tabla 1. Operacionalización de la Variable (Yo): Satisfacción del usuario Externo

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
<u>V. Dependiente:</u> Satisfacción del usuario Externo	La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.	Fiabilidad	% de Fiabilidad Preguntas de 1 al 5	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
		Capacidad de respuesta	% Capacidad de respuesta Preguntas del 6 al 9	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
		Seguridad	% de seguridad Preguntas del 10 al 13	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
		Empatía	% de empatía Preguntas del 14 al 18	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
		Elementos tangibles	% de Tangibilidad Preguntas del 19 al 22	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización de la variable Independiente: Calidad de servicio

Tabla 2. Operacionalización de la variable (Xo): Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Calidad de Servicio	Deming (1989) nos dice "La calidad en el servicio es "un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". (Deming, 1989:p75). El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.	Atención médica	% de Atención médica Preguntas del 1 al 6	Medición de escala del 1 al 7.Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
		Atención administrativa	% Atención Administrativa Preguntas de 7 a 12	Medición de escala del 1 al 7.Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
				Medición de escala del 1 al 7.Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
				Medición de escala del 1 al 7.Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

Elaboración propia

2.3. Metodología

Estudio basado en la encuesta SERVQUAL investigación básica aplicada. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.

Estudio observacional, descriptivo y transversal, realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Constó de tres fases. En la primera se elaboraron las encuestas, en la segunda se evaluaron la validez y confiabilidad y en la tercera fase se aplicaron las encuestas. Las encuestas fueron elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, tomando como base la estructura de la encuesta SERVQUAL original, Dimensiones de la calidad, distribuidas en 22 preguntas de percepciones y expectativas. Los nuevos constructos incluyeron: 1) Las características de calidad desde la percepción de los usuarios externos de consulta externa y emergencia y 2) Las principales actividades del proceso de atención.

Para la calificación de las expectativas y percepción se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. El instructivo para solicitar las expectativas decía: “Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en el servicio de emergencia/C. externa del HNCH. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación” y para la percepción: “Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted ha recibido en el servicio de emergencia/C. externa del HNCH. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación”.

Las expectativas se solicitaron haciendo mención al establecimiento y servicio donde sería atendido el usuario y no sobre un referente hipotético donde se brinda “excelente calidad de atención” como recomienda la metodología original SERVQUAL (16). La técnica propuesta para la toma de datos fue la entrevista.

Para la validación de contenido se realizó: 1) Prueba piloto en 40 usuarios, 2) Un test de comprensibilidad en 109 usuarios de la consulta externa y 124 del servicio de emergencia, calificando de 0 a 10 el grado de entendimiento de las preguntas y 3) Juicio de 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas.

Para la validación del nuevo constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett (29). Se consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett (30). La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$ (31). Para evaluar la aplicabilidad de las encuestas, por muestreo intencional, se aplicó las encuestas a través de una persona externa a la institución previamente capacitada, en una muestra representativa de usuarios externos mayores de 18 años, estimada con IC al 95% y error muestral del 5% (383 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia), captados en el horario de 08:00 a 16:00 horas, al término de la atención.

Los datos fueron analizados en un programa Microsoft Excel 2007 y los resultados expresados en frecuencias relativas y absolutas. Las estimaciones del Alfa de Cronbach y el análisis factorial se realizaron en el paquete estadístico SPSS v. 15,0.

Se consideró usuario satisfecho, cuando la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) para la pregunta planteada tenía una diferencia de cero o un valor positivo y usuario insatisfecho, cuando la diferencia tenía un valor negativo. Se calculó el grado de satisfacción global, en cada una de las dimensiones de calidad y en cada pregunta.

El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. (Cabello & Chirinos, 2012, p. 88-95)

En el 2011 el Ministerio de Salud emitió una resolución Ministerial Nro 527-2011 donde publica “La Guía Técnica para la Evaluación de La Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo “se basa en la metodología SERVQUAL Modificada y la valida para este tipo de estudios dicha metodología, ver Anexo 4.

2.4. Tipo de estudio

Es Básico, Pura o Teórica, porque se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios. Es un estudio descriptivo, explicativo correlacional, cuantitativo, transversal y observacional

2.5. Diseño

Descriptivo, correlacional, No experimental y corte transversal. El tamaño de la muestra para consulta externa se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, establecido en la normatividad vigente, aceptando un error estándar del 5% (0.05)¹ correspondiente a la categoría III-1, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$.

Se consideró un 10% adicional a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas durante el control de calidad.

Sostiene que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Hernández (2010).

Es una investigación No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Hernández (2010).

Es una investigación transaccional o transversal, porque se recolectó datos en el Hospital Luis N Sáenz en un solo momento, en un tiempo único, en Julio 2016. Su propósito fue describir las variables Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital Luis N Sáenz.

Es una investigación correlacional, porque examina la relación o asociación existente entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital "Luis N Sáenz" de Lima.

Hernández et. al., (2010), aseveran que estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan efecto (causales).

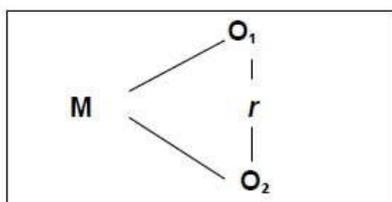


Figura 1. Esquema de una Investigación correlacional

Fuente: Sánchez, Reyes (2002)

Donde:

M = Muestra.

O1 (Variable independiente)= Calidad del servicio O2 (Variable dependiente)= Satisfacción del usuario r = Relación de las variables de estudio.

En síntesis esta tesis aplicó el diseño basado en la investigación No experimental se realizó sin manipular la variables, tal y conforme se obtuvieron los datos de las encuestas; Investigación descriptivo correlacional, porque se describió las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, en términos correlacionales y en función de causa-efecto; y la Investigación

transaccional porque se aplicó en un momento determinado, es decir en el Julio 2016

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

La población de estudio para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos participaron todos los pacientes que recibieron atención en los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz durante el mes de Julio 2016. Esta población de pacientes atendidos represento un total de 133,978 debidamente registrados en ficha de historial clínica.

2.6.2 Muestra

El marco muestral es integrado por todos los usuarios externos que acudieron a los servicios de consulta externa, del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, a recibir una atención durante el período de 30 días calendarios correspondientes al mes de julio del 2016.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Figura 2. Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n)
Fuente: (Sampieri & Collado, 2001)

$$n = \frac{133978 \times 3.8614 \times 0.5 \times 0.5}{(133978 \times 0.05 \times 0.05) + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{108084.876}{335.751} = 421 \text{ pac.}$$

2.6.3 Muestreo Poblacional

A continuación se describe los indicadores con el cual se determinó el tamaño de la muestra a partir de la población total de pacientes que llegan al Hospital Nacional N. Saenz.

Tabla 3. *Tamaño de la muestra*

		Categoría III-1
N	Tamaño de muestra.	
P	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos.	0,5
Q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valores(1-p).	0,5
E	Error estándar de 0.05 correspondiente a la Categoría III-1.	0,05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y	421 pacientes

Fuente:(Hospital N. Luis N. Sáenz, 2016)

Se han utilizado tres (3) tipos de encuestas en concordancia con la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de los pacientes de consulta externa de las instituciones de salud.

Para la investigación realizada, la muestra total fue de 421 encuestas aplicadas por única vez a los pacientes de consulta externa, de acuerdo a cada servicio.

Para la determinación de la muestra se utilizó las estadísticas de atención por tipo de servicios a usuarios externos los cuales ascendieron al año 2015 un total de 133978 pacientes del cual se obtuvo una muestra total de 383 y para actualizar al año 2016 se incrementó un 10% más según la variación entre año 2014 y 2015.

Tabla 4. *Distribución de la Muestra según encuesta*

Servicios	Número de atendidos 2015	Muestra	Total muestra
CONSULTA EXTERNA	133978	383	421
MEDICINA GENERAL	12185	35	39
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	7578	22	24
CARDIOLOGIA	8334	24	26
GASTROENTEROLOGIA	8282	24	26
ENDOCRINOLOGIA	7152	20	22
NEUROLOGIA	3728	11	12
PSIQUIATRIA	2298	7	8
NEFROLOGIA	1144	3	3
HEMATOLOGIA	2159	6	7
NEUMOLOGIA	1292	4	4
REUMATOLOGIA	5346	15	17
DERMATOLOGIA	4834	14	15
PROCTESS	360	1	1
INFECTOLOGIA	131	0	0
INMUNOLOGIA	930	3	3
MEDICINA ONCOLOGICA	1740	5	6
TERAPIA DEL DOLOR (ACUPUNTURA)	1506	4	4
Cirugía			0
CARDIOVASCULAR	3074	9	10
OTORRINOLARINGOLOGIA	3654	10	11
CIRUGIA GENERAL	849	2	2
CABEZA Y CUELLO	831	2	2
UROLOGIA	3728	11	12
TRAUMATOLOGIA	4391	13	14
OFTALMOLOGIA	5197	15	17
NEUROCIRUGIA	653	2	2
CIRUGIA PLASTICA Y QUEMADOS	672	2	2
Pediatría			0
PEDIATRIA GENERAL	3204	9	10
CIRUGIA PEDIATRICA	637	2	2
Ginecología			0
GINECO-OBSTETRICIA	3948	11	12
INFERTILIDAD	680	2	2
Obstetricia			0
OBSTETRICIA NORMAL	793	2	2
PLANIFICACION FAMILIAR	2726	8	9
Odontología			0
ODONTOLOGIA	20444	58	64
Psicología			0
PSICOLOGIA	8161	23	25
NUTRICION	1337	4	4

Elaboración propia

2.6.4 Criterios para Determinación de población y muestra

a. Criterios de inclusión

- ✓ Todos los usuarios de consulta externa entre los 16 y 18 años de edad acompañados de un adulto, que voluntariamente aceptaron ser entrevistados y fueron encuestados en los siguientes ambientes:
- ✓ Consultorio Externo se incluyó a usuarios, según la muestra estimada, entre los 16 años y 18 años de edad acompañados de un adulto, inmediatamente después a la prestación recibida en todos los procesos.

b. Criterios de exclusión

- ✓ En Consulta Externa: los pacientes externos menores y mayores de 16 años de edad y sus acompañantes, que no desearon ser entrevistados o no dieron su consentimiento.
- ✓ Pacientes discapacitados, con trastorno mental por la que no expresaban su opinión

2.7 Técnicas de recolección de datos Ficha Técnica

2.7.1 Criterios de Elegibilidad

Técnica de aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios metodología SERVQUAL modificado.

El encuestador al momento de levantar información tuvo en consideración las siguientes recomendaciones al inicio de la aplicación de la encuesta:

- a. Saludó y presentó (mostró foto checko credencial).
- b. Explicó el objetivo de la encuesta.
- c. Obtuvo la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
- d. Enfatizó que la entrevista es anónima.
- e. Explicó la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:

Asimismo, el encuestador explicó el objetivo de la encuesta que en primer lugar, se calificara las Expectativas, que otorga la atención que **ESPERA RECIBIR** el paciente en el servicio. Se utilizara una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

Tabla 5. Escala numérica para calificación de expectativas

1	2	3	4	5	6	7
Pésimo	Muy Malo	malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

Elaboración Propia

En segundo lugar, se calificó las Percepciones que refiere a como se **HA RECIBIDO** la atención en el servicio. Se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Tabla 6. Escala numérica para calificación de percepciones

1	2	3	4	5	6	7
Pésimo	Muy Malo	malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

Elaboración Propia

Para ello el usuario brindó su opinión sobre el grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a la Expectativa y Percepciones.

El entrevistador (encuestador) recordó frecuentemente al usuario que la calificación de cada pregunta tanto de **Expectativas** como de **Percepciones** se califique marcando en la escala numérica entre 1 al 7.

Asimismo, se consignó la fecha/ hora de inicio/ hora final y se continuó preguntando los datos generales al encuestado, de acuerdo a la herramienta (Servicio: Consulta Externa, Emergencia u Hospitalización).

En los casos que el usuario externo que no respondieron la pregunta al encuestador considero "No Aplica" (NA, los cuales se incorporó en la herramienta informática en numero 99), de la encuesta.

2.8 Métodos de análisis de datos

Paso 1. Se seleccionó el servicio de consulta y el número estimado de usuarios a entrevistar, según la técnica de muestreo, conjuntamente con el área de estadística del Hospital.

Paso 2. Se gestionó el oficio de autorización para el desarrollo del estudio, ante la Dirección del Hospital y la Oficina de Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-Saludpol.

Paso 3. Se trabajó con la Oficina de Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-Saludpol los objetivos del estudio, se validó un cronograma con fechas y tiempos correspondientes a los servicios a entrevistar a los usuarios.

Durante la aplicación de la encuesta

Paso 4. Los días de aplicación de la encuesta, se coordinó con el Jefe o responsable de servicio los horarios de entrevista a los usuarios del Hospital.

Paso 5. El encuestador informó a los usuarios sobre los objetivos del estudio y solicitó verbalmente el consentimiento de cada usuario a ser encuestado.

Paso 6. Cada entrevista (encuesta o formulario) tuvo una duración promedio de 15 a 10 minutos, al término de cual se brindó el agradecimiento correspondiente a cada uno de los usuarios encuestados.

Después de la aplicación del instrumento

Paso 7. El supervisor, procedió al control de calidad del llenado de cada encuesta aplicada, precisando los errores, ausencias de registro y errores de aplicación según servicio.

Paso 8. Al término de la jornada diaria, cada investigador de campo, entregó el material al coordinador y estos datos contenidos de la encuesta sean ingresados en el aplicativo informático correspondiente.

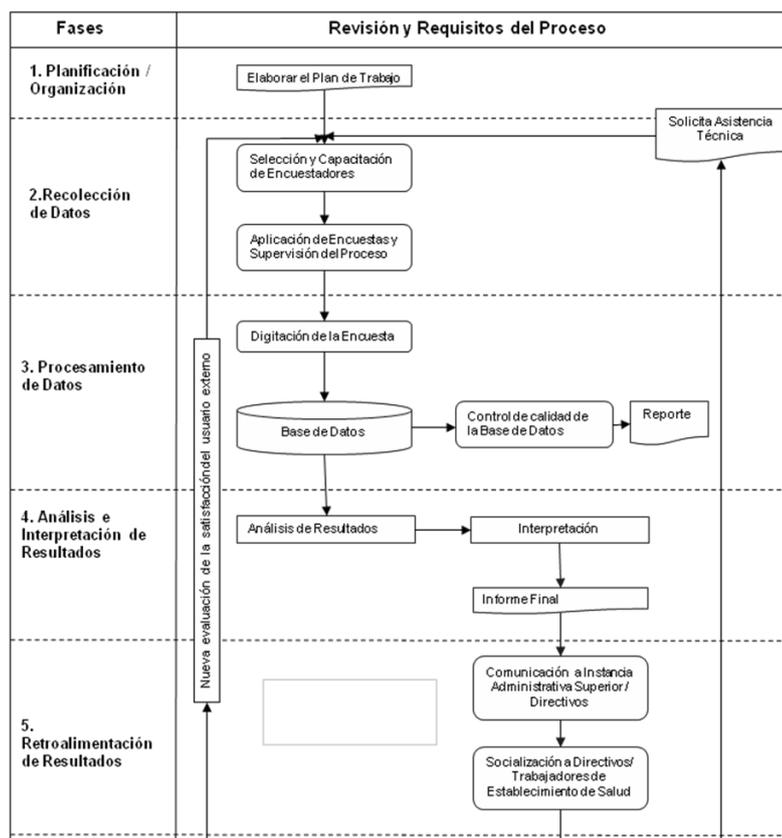


Figura 3: Flujograma Operativo para evaluar la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la PNP

Fuente: Oficina de Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2011

2.8.1 Identificación de acciones de mejora

2.8.1.1 Análisis y Procesamiento de Datos

Para la digitación de las encuestas se tuvo en cuenta lo siguiente:

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría

Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Los reportes y la base de datos fueron consolidados por el profesional estadístico. En los casos que el usuario no respondió algunas de las preguntas en el cual se consignó en la encuesta como No Aplica (NA), se registró el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Finalmente se obtuvo los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel). A través de la metodología SERVQUAL Modificado medir el nivel de satisfacción e insatisfacción (Ver Anexo)

2.9 Aspectos éticos

La herramienta utilizada fue aplicada en forma anónima, aplicada al sujeto que aceptó verbalmente participar en el estudio previo su propio consentimiento anunciado no documentado, para salvaguardar su confidencialidad de los datos, asimismo, las encuestas estuvieron custodiadas por el investigador.

III. Resultados

3.1 Análisis e interpretación de resultados

El análisis de los datos es expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerado el siguiente orden:

Tabla 7. Dimensiones y número de preguntas - Encuesta SERVQUAL modificado (R.M N°527-2011/MINSA)

Dimensión	Número de Pregunta	Total de preguntas
Fiabilidad	01a105	5
Capacidad de Respuesta	06a109	4
Seguridad	10a113	4
Empatía	14a118	5
Aspectos Tangibles	19a122	4

Fuente:(Oficina de Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2011)

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia entre P y E (P-E).

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud se realizó los siguientes pasos:

- a. Se elaboró una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerando en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
- b. Se determinó el nivel de satisfacción global como indicador según

servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

- c. Se priorizó las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Tabla 8. *Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal)*

>60%	PorMejorar(Rojo)
40–60%	En Proceso(Amarillo)
<40	Aceptable (Verde)

Fuente:(Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016)

- d. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color se consideró como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

3.2 Presentación de resultados

En base al a categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia entre P y E (P-E), los resultados se presentaron en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

En caso dudoso más evaluaciones de la satisfacción del usuario externo, se realizó las comparaciones con gráficos de tendencia.

3.3 Resultados del servicio de consulta externa

3.3.1 Variables de control

Los resultados relacionados a las variables de control en el servicio de consulta externa fueron los siguientes:

En cuanto al porcentaje de los encuestados según tipo de usuarios, se observó que en el 87% de los casos, fueron usuarios que directamente brindaron

información sobre la percepción de la calidad del servicio; seguido del 13% correspondiente a los acompañantes de los usuarios.

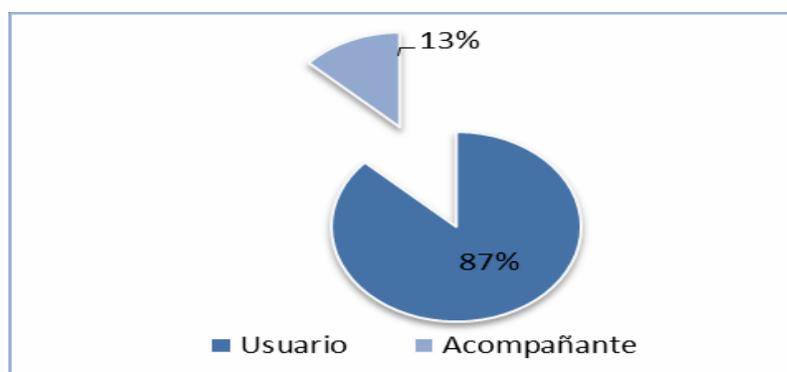


Figura 4. Porcentaje de Encuestados según tipo de usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente:(Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016)

En cuanto al porcentaje de los encuestados según el sexo, se observó que el 39% fueron del sexo femenino y 61% del sexo masculino. Dado la naturaleza de la institución estudiada, gran parte de la demanda de los servicios corresponde a servicios prioridad I y II, dentro de los cuales la presencia de usuarios del sexo masculino es la que predomina, mayormente titulares hombres.

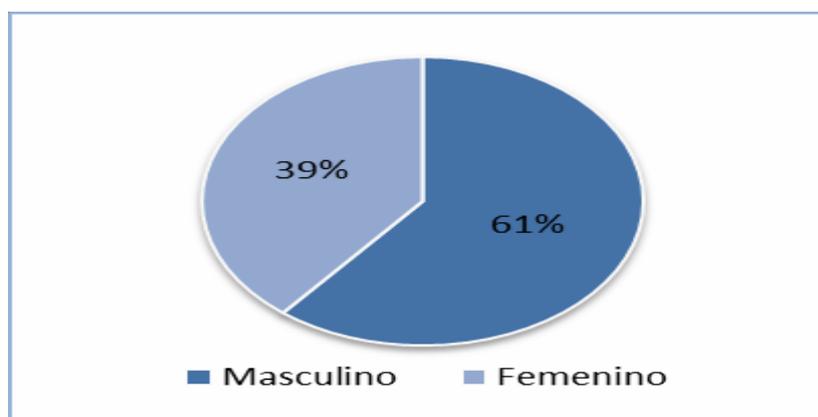


Figura 5. Porcentaje de Encuestados según sexo de los usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente:(Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016)

Con relación al porcentaje de encuestados según el grado de instrucción, se observó que el 56% de los encuestados correspondieron al grado de instrucción de superior técnico, seguido de la secundaria (30%), superior técnico (9%), analfabeto (0%) y primaria (9%).

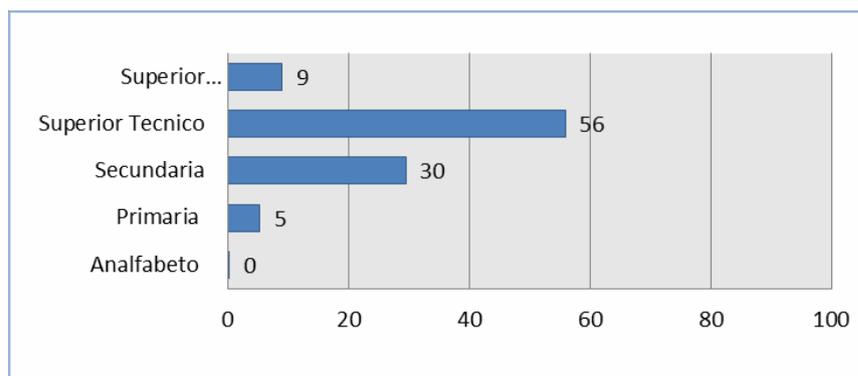


Figura 6. *Porcentaje de Encuestados según grado de instrucción en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016*
 Fuente: *Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016*

En cuanto al porcentaje de encuestados según tipo de seguro, se observó, que todos los usuarios son asegurados de Saludpol (100%). Estos resultados indican que los usuarios que acuden por consulta externa, cubran mayormente la atención mediante el pago de su seguro.

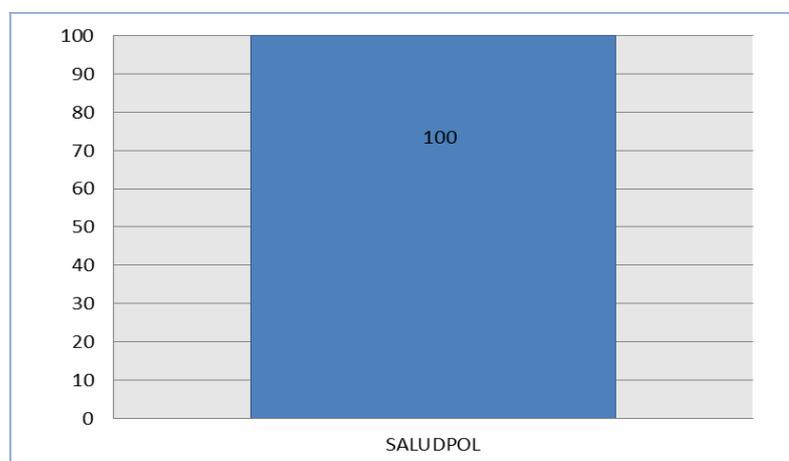


Figura 7. *Porcentaje de Encuestado según tipo de seguro en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016*
 Fuente: *Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016.*

En cuanto al tipo de paciente entrevistado en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, se observó un mayor porcentaje de pacientes continuadores (96%) en comparación con los pacientes nuevos (4%).



Figura 8. Tipo de Paciente en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016

3.4 Resultados de evaluación de satisfacción de usuarios según dimensiones en el Servicio de Consulta Externa

Los resultados de la satisfacción de los usuarios en el servicio de Consulta Externa muestran que el 63,7% de usuarios estuvieron insatisfechos con la atención en este servicio; y solo el 63,3% de usuarios se mostraron satisfechos con el mismo. Analizando cada una de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en este servicio, se pudo observar elevadas proporciones de insatisfacción en lo referido a fiabilidad (66,86%), capacidad de respuesta (75,35%), seguridad (51,11%), empatía (49%) y aspectos tangibles (79,36%). Los niveles de satisfacción fueron bastante menores en estas dimensiones, siendo la seguridad el que alcanzó una satisfacción de 51% y el de menor satisfacción aspectos tangibles, 20,6%.

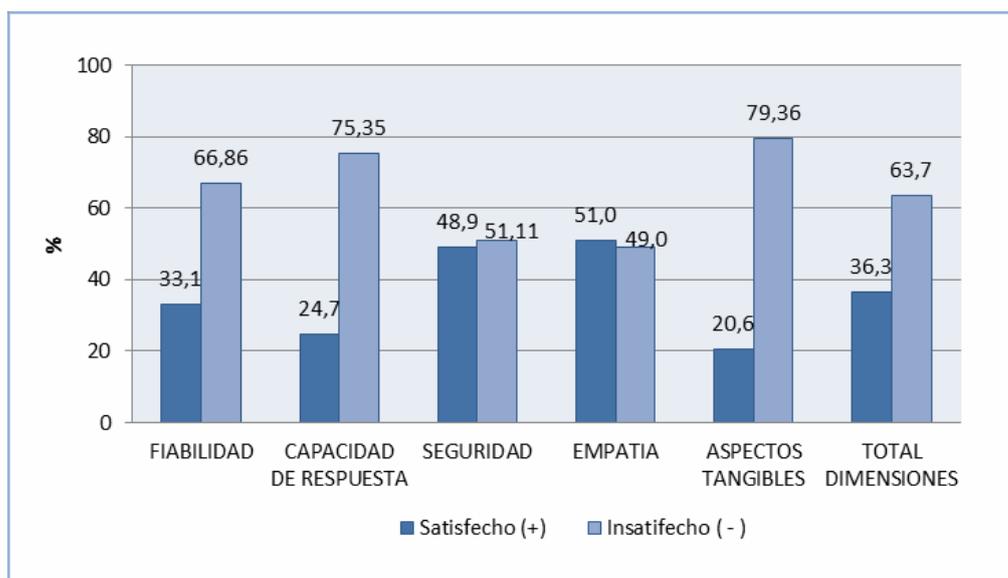


Figura 9. Satisfacción de Usuarios en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016

Analizando globalmente los resultados de las 22 preguntas relacionadas a la expectativa y la percepción de la satisfacción de los usuarios en el servicio de Consulta Externa, se observó en 13 preguntas la insatisfacción en la totalidad de 22 preguntas, verificándose una brecha global entre EXPECTATIVA y la PERCEPCIÓN de 63,65%.

La mayor brecha entre expectativa y percepción en lo referido a que la atención en consulta externa no conto con personal para orientarle e informarle, la atención en farmacia no es rápida, los consultorios no cuentan con equipos disponibles y materiales, los carteles, letreros y fechas no están adecuadas, los consultorios no se encuentran limpios

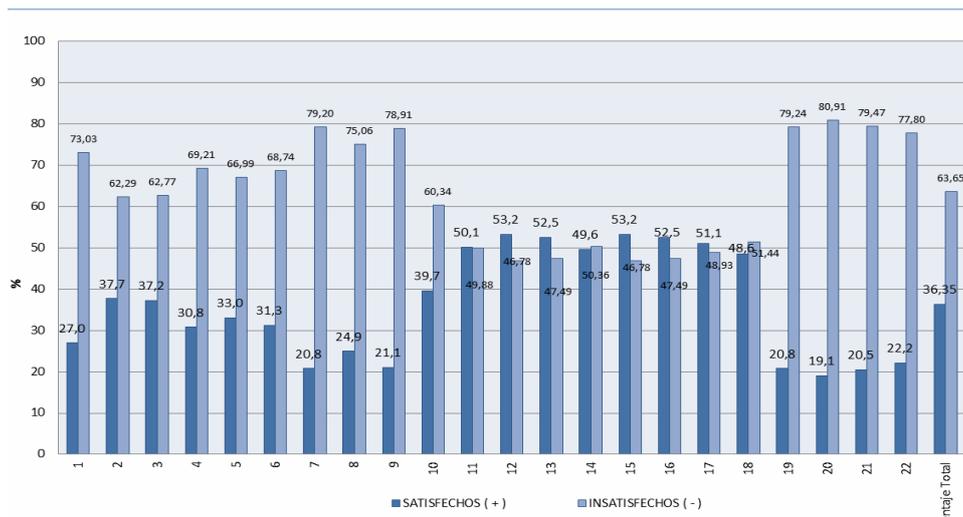


Figura 10. Satisfacción de Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente: *Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016.*

Como resultado de la calificación de cada una de las preguntas, se estableció la brecha de mejora para cada una de las preguntas analizadas, observándose que las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 19, 20, 21 y 22 todas se encuentran en un nivel de insatisfacción con un porcentaje mayor a 60% (“POR MEJORAR”), cabe resaltar que las preguntas 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18 están en el rango de 40-60% (En Proceso) por lo tanto estos procesos relacionados a la percepción de calidad necesitan ser mejorados en el servicio de consulta externa. Los resultados muestran que en ningún caso la evaluación realizada identificó preguntas que se encuentren “EN PROCESO” o “ACEPTABLE”.

Figura 11. *Escala de calificación de procesos relacionados a la percepción de la calidad*
Fuente: *Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016*

Los resultados de la evaluación de satisfacción de usuarios en el Servicio de Consulta Externa, según las dimensiones establecidas en el estudio fueron los siguientes:

3.4.1 Fiabilidad

En cuanto a la percepción respecto de la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, el 66,86% de los usuarios percibieron estar insatisfechos respecto de la fiabilidad del servicio de Consulta Externa. Esta insatisfacción se debe a que el 73,03% de los usuarios percibió que el personal de informes no le brindó la orientación adecuada ni le explicó de manera clara sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. Por otro lado, el 62,29% de los usuarios percibió que la consulta con el médico no se realizó en el horario programado. El 62,77% de los usuarios percibió que la atención no se realizó de manera adecuada: no se respetó la programación ni el orden de llegada. El 69,21% de los usuarios percibió que su historia clínica no se encontraba disponible en el consultorio durante el momento de su atención. El 66,99% de los usuarios percibió que las citas no se encontraban disponibles y que no pudieron obtenerlas con facilidad.

Sin embargo, una menor proporción (30,8%) percibió que su historia clínica se encontraba disponible en el consultorio para su atención y solamente el 33,1% percibió que las citas se encontraban disponibles y se obtuvieron con facilidad en el servicio de consulta externa.

En el siguiente cuadro se muestran los resultados descritos anteriormente:

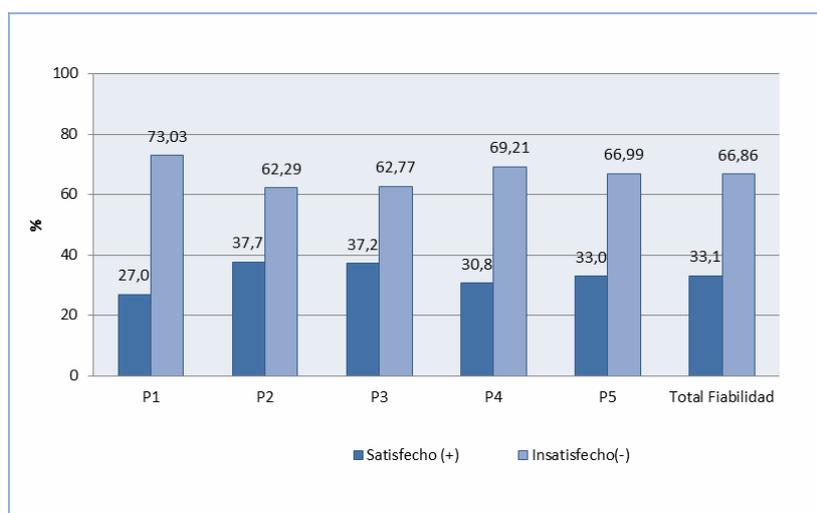


Figura 12. Fiabilidad en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente: *Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016*

3.4.2 Capacidad de respuesta

En cuanto a la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, el 75,35% de los usuarios percibieron estar insatisfechos con respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de consulta externa. Por otro lado, el 24,7% de los usuarios percibieron estar satisfechos.

Esta insatisfacción se debe a que el 68,74% de los usuarios percibió que la atención en el módulo admisión no se realizó de manera rápida. El 79,20% de los usuarios consideró que la atención al momento de realizarse análisis de laboratorio tampoco fue rápida. De la misma manera, el 75,06% de los usuarios consideró que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) tampoco fue rápida. Además el 78,91% de los usuarios percibieron que la atención en farmacia también tuvo demoras.

Se resalta que el 20,8% de los usuarios percibió que la atención al momento de tomarse análisis de laboratorio se realizó de manera rápida. Por otro lado, el 24,9% de usuarios percibió que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) también se realizó de manera rápida. En el resto de preguntas relacionadas a esta dimensión los porcentajes de satisfacción fueron bastante menores. En el siguiente cuadro, se muestra los resultados descritos anteriormente:

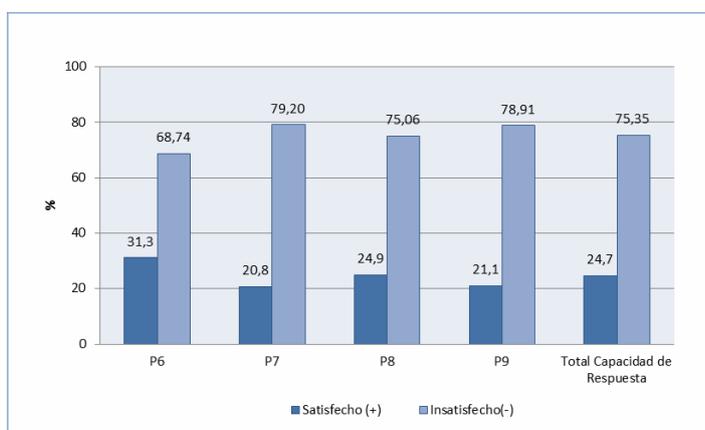


Figura 13. Capacidad de Respuesta en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente:(Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016)

3.4.3 Seguridad

En cuanto a la evaluación de la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse y, por otro lado, que inspire confianza, el 51,11% de los usuarios percibieron sentirse insatisfechos con la seguridad en el servicio de Consulta Externa, frente a un 48,9% de usuarios satisfechos.

Esta insatisfacción se debe a que el 60,34% de usuarios percibió que durante su atención en el consultorio no se respetó su privacidad. Por otro lado, el 49,88% de los usuarios afirmó que el médico no les realizó un examen físico completo y minucioso sobre el problema de salud que motivaba su atención. Además, el 46,78% de los usuarios indica que el médico no le brindó el tiempo necesario para disolver sus dudas y/o preguntas sobre los problemas de salud que presentan. De la misma manera, el 47,49% de los usuarios indicó que el médico que atendió su problema de salud no le inspiró confianza. De esta manera, solamente están satisfechos el 52,5% de los usuarios percibieron que el médico que le atendió su problema de salud, le inspiró confianza, y el 53,2% de usuarios percibió que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. En el siguiente cuadro, se muestra los resultados descritos anteriormente

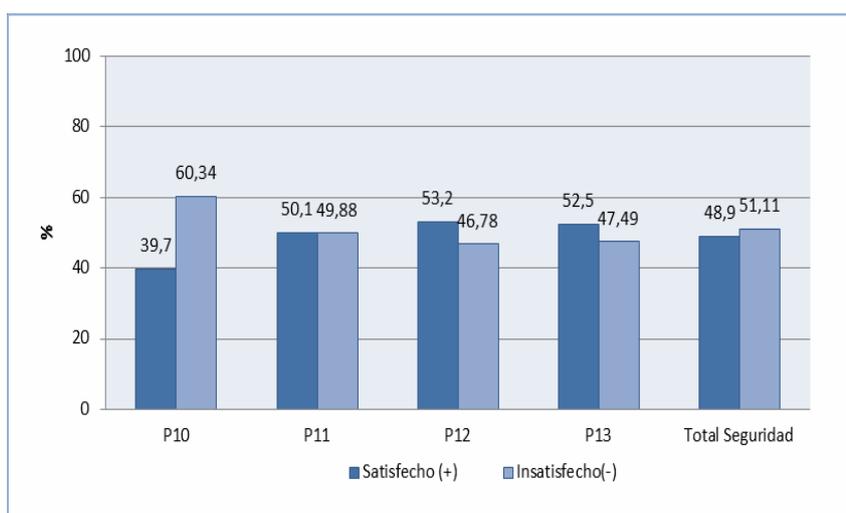


Figura 14. Seguridad en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016

3.4.4 Empatía

En cuanto a la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, entender y atender adecuadamente las necesidades de esta, el 49% de los usuarios se sintieron insatisfechos con la empatía del personal frente al 51% de usuarios satisfechos en el servicio de Consulta Externa.

Esta insatisfacción fue debido a que el 50,36% de los usuarios no percibió mayor amabilidad, respeto y paciencia de parte del personal de obstetricia y enfermería. Del mismo modo, el 46,78% de los usuarios con relación al personal médico con relación al interés que tuvieron en solucionar su problema de salud; el 47,49% de los usuarios quedó insatisfecho en cuanto a la comprensión sobre la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud como resultado de la atención; el 48,93% de usuarios quedó insatisfecho en cuanto a la comprensión sobre la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibió (tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos), y 51,44% de los usuarios dijo haber quedado insatisfecho en cuanto a la comprensión sobre la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.

Los niveles de satisfacción fueron proporcionalmente menores, tales así que la mayor satisfacción solamente alcanzó el 53,2%: el médico le solucionó sus problemas. El 52,5% de los usuarios quedó satisfecho porque comprendieron la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención. El 51,1% de los usuarios comprendió lo que el médico le dio sobre medicamentos, dosis y efectos adversos.

En el siguiente cuadro, se muestra los resultados descritos anteriormente:

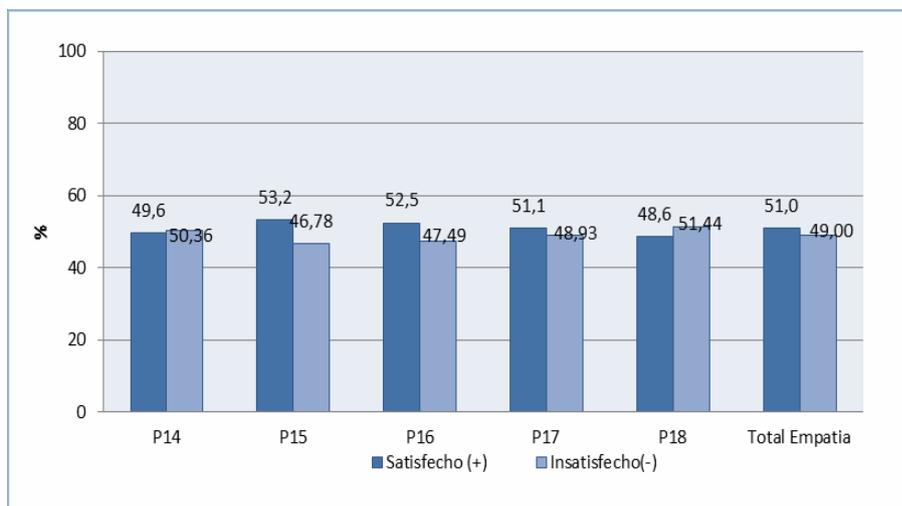


Figura 15. Empatía en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016

3.4.5 Aspectos Tangibles

En cuanto a la evaluación de los aspectos físicos que el usuario percibió en el servicio, tales como las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, el 79,36% de los usuarios percibieron sentirse insatisfechos con los “aspectos tangibles” en el servicio de Consulta externa. Frente a un 20,6% de satisfecho.

Esta insatisfacción se debió a que el 79,24% de los usuarios no percibieron que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa le sean adecuados para orientarlos; el 80,91% percibió que la consulta externa no contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes; el 79,47% que los consultorios no contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención; y el 77,80% que el consultorio y la sala de espera no se encontraron adecuadamente limpios y que fueran cómodos.

Solamente el 20,8% de los usuarios percibieron que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientarlos.

En el siguiente cuadro, se muestra los resultados descritos anteriormente:

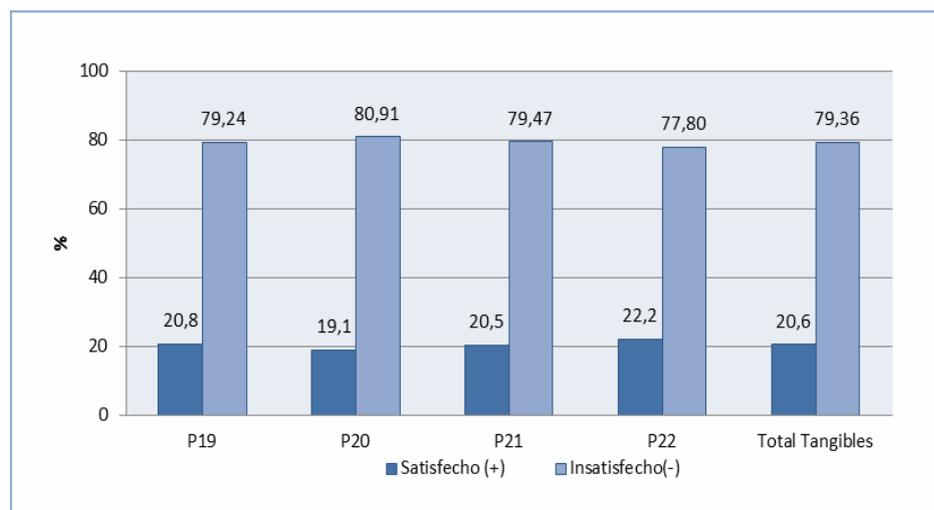


Figura 16. *Tangibles en Usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016*

Fuente: *Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016*

3.4.6 Buen trato en la Consulta Externa

Finalmente, en cuanto al “Buen trato”, en la consulta externa, se observó que el 62,49% estuvieron insatisfechos con el buen trato en tanto que solo el 37,51% estuvo satisfecho.

Dicha insatisfacción se debió a que el 79,47% estuvieron insatisfechos respecto de la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención, frente a un 20,53% que se mostró satisfecho; el 48,93% estuvo insatisfecho en cuanto a la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá el paciente, frente al 51,07% que consideró estar satisfecho; el 50,36% estuvo insatisfecho en cuanto agrado de amabilidad, respecto y paciente que el personal mostro con el paciente, frente al 49,64% que precisó estar satisfecho al respecto; el 60,34% expresó su insatisfacción en cuanto al respeto a la privacidad durante la atención en el consultorio mientras que el 39,66% si lo estuvo satisfecho; el 62,77% estuvo insatisfecho en cuanto a que su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada frente al 37,23% que se consideró satisfecho; y el 73,03% de usuarios que se sintieron insatisfechos en cuanto a la orientación y explicación clara sobre su cuidado frente al 26,97% que consideró satisfecho.

En el siguiente cuadro, se muestra los resultados descritos anteriormente:

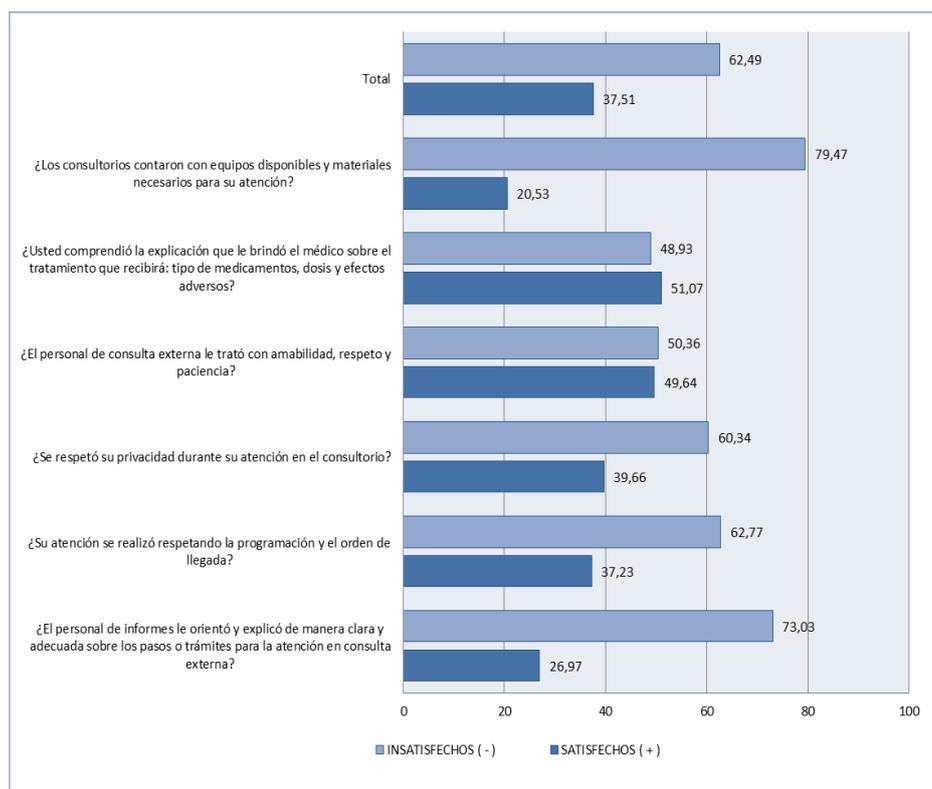


Figura 17. *Buen Trato en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016*

Fuente: *Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016.*

En todas las preguntas relacionadas con el Buen Trato, se observaron que las preguntas 1, 2, 3 y 6 tienen un porcentaje de insatisfacción en 60%; por lo tanto, las preguntas 4 y 5 se clasificaron en la categoría POR MEJORAR; siendo el de mayor insatisfacción el hecho de que los consultorios fueran percibidos que no contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

3.4.7 Prueba de Hipótesis

El método Servqual que hace referencia a la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo está validado por el Ministerio de Salud con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA del 11 de julio del 2011. Esta resolución se reafirma y se establece con una GUIA Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de Apoyo.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	147,875 ^a	24	,000
Razón de verosimilitud	163,601	24	,000
Asociación lineal por lineal	1,553	1	,213
N de casos válidos	421		

a. 15 casillas (38,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,58.

Figura 18: Prueba de hipótesis con Chi Cuadrado

Se observa que el Ch Cuadrado arroja un valor de 0.000 lo que indica que es menor a 0.05, por cual se demuestra la hipótesis principal de que la calidad de servicio de atención a los usuarios que llegan al hospital nacional es de total insatisfacción. Esto se corrobora con la correlación de Spearman que nos arroja un valor de 0.048 siendo muy baja y nos indica que La Calidad de Servicio con la Satisfacción no están relacionados de manera óptima y estas es altamente baja.

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo R de persona	-,061	,048	-1,247	,213 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	-,096	,048	-1,981	,048 ^c
N de casos válidos	421			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Figura 19: Correlación Spearman de la hipótesis principal

Análisis Chi Cuadrado de Sexo con Calidad de Atención

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	232,743 ^a	36	,000
Razón de verosimilitud	235,081	36	,000
Asociación lineal por lineal	,425	1	,514
N de casos válidos	421		

a. 24 casillas (46,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,08.

Figura 20: Chi cuadrado de Sexo con Calidad de Atención

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	-,032	,049	-,652	,515 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,063	,049	-1,295	,196 ^c
N de casos válidos		421			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Figura 21: Correlación Spearman de Sexo con Calidad de Servicio

A nivel de Sexo se observó la marcada respuesta negativa que tienen sobre el nivel satisfacción el cual se encuentra INSATISFECHOS, por cual arroja resultados de 0.00 igual que la relación entre Edades y calidad de Servicio.

Tabla 9. Brechas de "Buen Trato" en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

N°	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		N	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	113	26,969	306	73,03
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	156	37,232	263	62,77
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	165	39,663	251	60,34
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	208	49,642	211	50,36
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	214	51,074	205	48,93
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	86	20,525	333	79,47
Total		942	37,515	1569	624,851

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016.

Escala de Calificación:

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016

IV. Discusión

DISCUSIÓN

Los resultados de la satisfacción de los usuarios en el servicio de Consulta Externa muestran que el 63,7% estuvieron insatisfechos con la atención en este servicio; y solo el 36,3% se mostraron satisfechos con el mismo. Analizando cada una de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en este servicio, se pudo observar elevadas proporciones de insatisfacción en lo referido a fiabilidad (66,86%), capacidad de respuesta (75,35%), seguridad (51,11%), empatía (49%) y aspectos tangibles (79,36%). Los niveles de satisfacción fueron bastante menores en estas dimensiones, siendo la seguridad el que alcanzó una satisfacción de 51% y el de menor satisfacción aspectos tangibles, 20,6%.

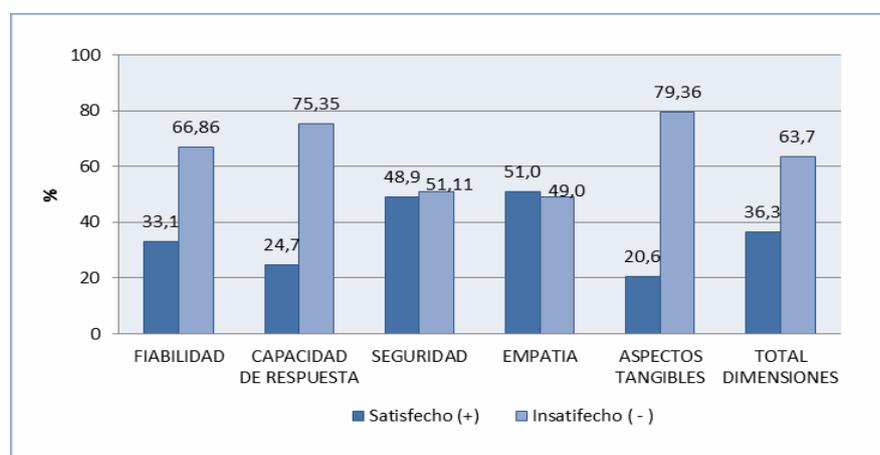


Figura 22. Satisfacción de Usuarios en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016.

El Ministerio de Salud junto a otras organizaciones están incentivando mejorar la calidad de atención de Salud ya que la calidad en las prestaciones es un de las mayores preocupaciones. Por tal motivo en el 2011 se validó a la encuesta SERVQUAL como Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Teniendo conocimiento que Salud Pol a través la Oficina de promoción y Vigilancia de los derechos del asegurado había mandado desarrollar la encuesta SERVQUAL a los usuarios de la consulta externa del hospital Luis N Sáenz que evalúa el nivel de satisfacción del usuario externo, vamos a comparar nuestros resultados con los obtenidos anteriormente.)

En el presente estudio se encontró, en primer lugar, que el usuario externo de la consulta externa del HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS NICASIO SÁENZ se encuentra insatisfecho (63,65 de insatisfacción) lo que significa que hay múltiples sectores de la gestión por mejorarse. Este resultado es menor que el otro estudio del MC Miguel Angello Leónidas Tinoco Begazo del 2013 que decía que la insatisfacción en el 2013 en el mismo hospital era de 73.03% y en relación a otros hospitales de Nivel I, II y III correspondientes al Ministerio de salud, como el Hospital Nacional Dos de Mayo donde el 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala; El Hospital Nacional Arzobispo Loayza, donde se encontró un 44.36% de satisfacción; Hospital Docente Madre-Niño “San Bartolomé” donde la satisfacción fue de 58.1% ; y centros de salud como el de Delicias de Villa, donde la insatisfacción fue de 58.2% y el Centro materno Santa Lucía de Moche, con una satisfacción del 75% . Asimismo, en Hospitales del seguro social – EsSalud como el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, donde la media de satisfacción fue del 65.6% y el Hospital Díaz Ufano la satisfacción fue del 40%. en el Hospital Naval la satisfacción es de 76.15%; lo cual demuestra que en el país, independientemente del organismo estatal gerencial y nivel de complejidad, la insatisfacción es una constante común en la consulta externa. Por otra parte, según el Instituto de Desarrollo Familiar y Social del Perú (23), se evidencia un menor nivel de insatisfacción en usuarios externos en establecimientos de atención primaria privados a diferencia de los públicos, debido a una menor insatisfacción en rubros específicos; tales como eficiencia en la entrega de información, trato del profesional, y modo de obtención de la cita.

Continuando con el análisis, la pregunta que motivo con mayor insatisfacción fue la 21 (“¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?”) con 79.47% Mientras que la de menor insatisfacción fue la 12 (¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?) y la 15 (¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?) con 46.78 % cada una las cuales corresponden a las dimensiones de Empatía y Seguridad, respectivamente.

Analizando los resultados de la encuesta sobre los niveles de satisfacción de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL, se evidencia que en la dimensión de Fiabilidad existe una insatisfacción de 66.86%; en Capacidad de Respuesta, 75.35%; en Seguridad, 51.11%; en Empatía, 49% (la de menor insatisfacción) y en Aspectos tangibles, 76.95% (la de mayor Insatisfacción). Comparando estos resultados con los obtenidos en el estudio de Acampana y cols. (14), se observa que la dimensión de Capacidad de respuesta, en ambos estudios, tienen alta insatisfacción (75.35% vs. 64%), lo cual coincide con lo explicado en el párrafo anterior, donde la una de la preguntas con mayor insatisfacción pertenecía a esta dimensión pero siendo la de mayor insatisfacción en el Hospital Luis N Sáenz Aspectos tangibles, 76.95%; sin embargo, la dimensión de menor insatisfacción en el estudio de Acapana y cols. fue la de Seguridad (47%). Mientras en nuestro estudio la dimensión de Seguridad fue la segunda con menor insatisfacción siendo allí la de empatía con 49%; estos resultados con respecto a Seguridad se pueden explicar por lo mencionado en el primer párrafo, en función a la menor insatisfacción observada a nivel privado; dado que los rubros de eficiencia en entrega de información y trato del profesional forman parte de esta dimensión.

Lo que se explica, probablemente, por una mayor tolerancia a las eventuales deficiencias del servicio y/o mayores expectativas en la adultez El 96% es continuador y el 4% son usuarios nuevos, lo cual indica que en este grupo etario la insatisfacción predomina en los usuarios continuadores, probablemente debido a sus mayores expectativas y deseos de cambio ante una mala experiencia previa.

En relación a genero se manifiesta que los entrevistado fueron el 61 % Hombres y el 39% mujeres.

V. Conclusiones

Conclusiones:

Como resultado de la medición de la satisfacción de usuarios en el **Servicio de Consulta Externa** del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, se puede concluir lo siguiente:

- Primera: El análisis correlacional entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa al someter las cinco dimensiones arrojan un nivel de Insatisfacción de 63.65% (Categoría: Por mejorar) lo que indica que hay relación directa de los usuarios que llegan al Hospital Luis N Sáenz 2016, porque describen diferentes posturas sobre la calidad de servicio.
- Segunda: Sobre el nivel de insatisfacción que existe respecto a la fiabilidad se encuentra en el 66.86%(Estaría en la categoría por Mejorar) frente a la satisfacción de la fiabilidad que es del 31.1%. Esto indica que los pacientes de consulta externa están totalmente insatisfechos en el tema de fiabilidad que refiere a los tipos de servicios tanto administrativos como de aplicación médica. (Objetivo 1)
- Tercera: Del total de las preguntas formuladas se observa que 14 de ellas se encuentran en un nivel de insatisfacción con un porcentaje mayor a 60% ("Por mejorar"), las cuales están en el rango de 40-60% (En Proceso) por lo tanto estos procesos relacionados a la percepción de calidad necesitan ser mejorados en el servicio de consulta externa. Y se observa que al 75.35%(Categoría: Por mejorar) se encuentran insatisfecho con la capacidad de respuesta hacia los usuarios consulta externa que llegan al Hospital Nacional Luis N. Sáenz. (Objetivo 2)
- Cuarta: Existe un nivel de insatisfacción en el tema de seguridad al 51.1%(Categoría: En proceso) pero en forma ajustada es la satisfacción de 48.9% lo que indica que el problema es mínimo pero que debe ser superior al que viene configurándose en dicha entidad de salud. (Objetivo 3)

- Quinta: Se observa un nivel de empatía en el cual la satisfacción es de 51% respecto a la insatisfacción de 49%(Categoría: En proceso) lo que indica que esta cercanía es muy peligrosa debido a que la proximidad puede ser a favor o en contra en la medida que los otros indicadores se vean perjudicados.
- Sexta: En lo que respecta a los Aspectos Tangibles es la Dimensión con mayor Insatisfacción con 79.36%(Categoría: Por Mejorar) , el mayor porcentaje de Insatisfacción está en la Pregunta N° 20 (80.91%) que es una de las 14 preguntas que pasan el 60% de Insatisfacción (Categoría Por Mejorar), lo que limitan enormemente todo el esfuerzo que despliega el equipo de salud para una atención con calidad que sea claramente percibida por los pacientes de consulta externa que son atendidos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. (Objetivo 5)

RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primero: Posicionar al personal de informes que oriente e informe a los usuarios y acompañantes que acuden al servicio de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz.

Segundo: Se recomienda recordar al personal profesional de la salud que labora en el Hospital: mejorar la información que precise sobre la enfermedad, los procedimientos y tratamiento que se les está ofreciendo en el momento de la atención a fin de disuadir la percepción de los pacientes en relación a que no son atendidos considerando la gravedad de su salud, además de recordar la importancia de realizar un examen físico, completo y minucioso a cada paciente que acude para su atención al Hospital Luis N Sáenz...

Tercera: Dar mayor énfasis en una mayor eficiencia y eficacia de la información, orientación y explicación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa respetando la programación y el orden de llegada de los usuarios.

Cuarta: Realizar las gestiones necesarias para la infraestructura hospitalaria que mejore sustancialmente los ambientes y equipamiento de la consulta externa, que vulnere rápidamente los bajos niveles de percepción de calidad relacionados con los aspectos tangibles de la organización tales como las condiciones y apariencia física de las instalaciones, ambientes, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, entre otros.

Se recomienda: tener mayor personal para atención en Farmacia de Consultorios Externos en horarios de mayor demanda; implementar mecanismos que mengüen el tiempo de espera para la dispensación de los medicamentos. Mantener el Stock de medicamentos en un nivel del 100% de acuerdo al peticitorio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

- Barrantes Soplopucó, Mario C. (2015) Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Banco Interbank del distrito de la Molina, Período 2012-2014. Tesis para la Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima-Perú.p1-85
- Donabedian, A. Seminario sobre Garantía de Calidad. Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos. Preparado por A. Donabedian e impreso por Comisión Organizadora, Buenos Aires-Argentina. Año 1993.
- Fernández Busso, Nélica (1996) Calidad de la Atención Médica. En Fascículo N° 1, Programa de Educación a Distancia “Nuevas Formas de Organización y Financiación de la Salud”. p1-38.
- Grande Ildelfonso, Esteban. (2005). *Marketing de servicios*. Madrid, España: ESIC.p36.
- Intriago Ortiz, Evelyn & Mendoza Jiménez, Mariauxi A. (2017) “Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney park, Quito”. Tesis para la Universidad de Guayaquil-Ecuador. p1-98.
- Larrea Ascue, José A. (2016) Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015. Tesis para la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.p1- 76.
- Montiel Cubillo, Vanesa & Sánchez Cervantes, Gabriela (2014) Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño. San José-Costa Rica.p1-115
- Ñahuirima Tica, Yanina N. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. Tesis para Universidad Nacional José María Arguedas. Apurímac-Perú.p1-126.
- Poll; Peter and Boekhorst. (1996) Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries. München:K.G. Saur, (IFLA publications; 76) p. 106
- Pozo, Marcela (2013) Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global. Superintendencia de Salud, Gobierno de Chile. República de Chile. p1-50.
- Rolando Juric, Sergio (2011) Gestión en calidad de Hospital Público Municipal, diagnóstico, Evaluación de los valores y tradiciones de la

organización, Visión del Futuro". Caso. Hospital Público Municipal Eustaquio Aristizabal, Provincia de Buenos Aires-República de Argentina.

Roldán Arbieta, Luis H.; Balbuena Lavado, Jorge L. & Muñoz Mezarina, Yanela K. (2010) Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. Tesis de Maestría presentada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.p1-83

Sánchez España, Aby L. (2017) "Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. Tesis para la Universidad Rafael Landívar. República de Guatemala.p1-90.

Sánchez Rodríguez, Violeta. (2016) Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016. Tesis para Universidad Científica del Perú. Iquitos-Loreto.p1-72.

Siaden Tuanama, Quetti I. (2016) Calidad de atención en la consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho 2016. Tesis para maestra en medicina con mención en gerencia de servicios de salud. Lima-Perú. p1-46

Valencia Izarra, Luisa (2013) Análisis comparativo de la calidad del servicio en Hoteles de 4 estrellas en el distrito de Miraflores (Lima-Perú), según el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas del MINCETUR Luisa Valencia Izarra Lima – Perú Investigación realizado para la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú.p1-110.

Villalba Sánchez, Cristian (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. pp. 54-73.

G. D'elia and S.WALSH. (1984) Content, pas content? La satisfaction de l'usager soul_vera-t-elles les biblioth_ques publiques?.en Bulletin des Biblioth_ques de France, 29, (1), 1984, p. 16

Institucionales

MINSA (2011) "La Guía Técnica Para La Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo. - Metodología SERVQUAL Modificada. RM 527-2011/MINSA del 11.07.2011

MINSA (2009) Documento Técnico Política Nacional de Calidad en la Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Lima-Perú 1-35

SALUDPOL(2016) Oficina de Promoción y Vigilancia de los derechos de Asegurado –(2016). Base de datos de Encuesta de Satisfacción de usuarios hospital N. Luis N. Sáenz

Anexos

Anexo 2: Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz

Tabla 10: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Luis N. Sáenz 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P.E.1: ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016?</p> <p>P.E.2: ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la atención médica hacia el usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016?</p> <p>P.E.3: ¿Existe la relación entre la seguridad y la Atención administrativa hacia el usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016?</p> <p>P.E.4: ¿Existe relación entre la empatía y la expectativas del usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016?</p> <p>P.E.5: ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la Equidad hacia el usuario de consulta externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta Externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O.E.1: Investigar la relación que existe entre la fiabilidad y la atención médica hacia el usuario de consulta Externa en el Hospital Luis N Sáenz, 2016.</p> <p>O.E.2: Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la atención administrativa hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016</p> <p>O.E.3: Identificar la relación que existe entre la seguridad y el cumplimiento del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016</p> <p>O.E.4: Determinar la relación que existe entre la empatía y las expectativas del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016</p> <p>O.E.5: Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la empatía del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016</p>	<p>Hipótesis General La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la atención médica hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la atención administrativa hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y el cumplimiento hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la empatía y expectativas del usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la equidad hacia el usuario de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, 2016</p>	V. 1 (X): independiente " Calidad de servicio "			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
			Fiabilidad	% de fiabilidad del personal y de los usuarios externos Pregunta 1 al 5	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Satisfacción e Insatisfacción
			Capacidad de respuesta	% de Capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa. Pregunta 6 al 9	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Satisfacción e Insatisfacción
			Seguridad	% de seguridad del usuario externo Pregunta del 10 al 14	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Satisfacción e Insatisfacción
			Empatía	% de empatía del usuario externo hacia colaboradores Pregunta del 15 al 18	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Satisfacción e Insatisfacción
			Aspectos tangibles	% en calidad de infraestructura Pregunta del 19 al 22	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Satisfacción e Insatisfacción

V. 2 (Y) Variable 2 dependiente: Satisfacción de usuarios externos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
Atención médica	• % de atención médica	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Satisfacción e Insatisfacción
Atención administrativa	• % de atención administrativa	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.	Satisfacción e Insatisfacción

Anexo 2: Instrumentos

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	PROPUESTA DE MARCO TEÓRICO														
<p><i>Tipo</i> <i>Cuantitativa, descriptiva, observacional y de corte transversal</i></p> <p>Diseño::</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><i>Estudio se realizó bajo el diseño : Descriptivo, correlacional y corte transversal</i></p> </div>	<p>Población:</p> <p>TABLA N° 01 Población de Estudio</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">POBLACIÓN DE ESTUDIO</th> <th style="width: 20%;">TOTAL</th> <th style="width: 20%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">133978</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: elaboración propia</p> <p>TABLA N° 02 Muestra de Estudio</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">MUESTRA DE ESTUDIO</th> <th style="width: 10%;">NAS 10%</th> <th style="width: 15%;">TOTAL</th> <th style="width: 45%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">383</td> <td style="text-align: center;">38</td> <td style="text-align: center;">421</td> <td style="text-align: center;">110</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: (Elaboración Propia)</p>	POBLACIÓN DE ESTUDIO	TOTAL	%	133978			MUESTRA DE ESTUDIO	NAS 10%	TOTAL	%	383	38	421	110	<p>Encuesta</p> <p>Índice</p>	<p>Servqual</p> <p>Modificado</p>	
POBLACIÓN DE ESTUDIO	TOTAL	%																
133978																		
MUESTRA DE ESTUDIO	NAS 10%	TOTAL	%															
383	38	421	110															

Anexo 3: Artículo Científico

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Calidad del servicio y satisfacción del usuario consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz

2. AUTOR

Luis Enrique Ignacio Reinoso Caravedo

Correo: lreinoso.c@gmail.com

Universidad Cesar Vallejos

3. RESUMEN

Hace un poco más de una década la satisfacción del usuario y la calidad en la atención ha cobrado mayor atención en salud pública al considerarla uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud ya que los usuarios exigen más por lo general y la salud no está exenta de estas exigencias

El Objetivo principal del presente trabajo, tiene como finalidad establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de Consulta Externa del Hospital Luis N Sáenz. Se utilizó el tipo de investigación: Cuantitativa, descriptiva, transversal y observacional, no experimental.

Para verificar calidad y satisfacción del usuario usamos el cuestionario de Calidad de servicio promovido por el Ministerio de Salud (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del cliente de consultorios externo. La muestra fue de 383 según formula de clientes de consultorios externos del Hospital Luis N. Sáenz la muestra total utilizada es de 421. Se consideró un 10% adicional a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas durante el control de calidad.

Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz 2016.

4. PALABRAS CLAVES

Calidad del servicio, satisfacción del usuario, empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta.

5. ABSTRACT

The main objective of this study is to establish the relationship between the quality of service and the satisfaction of the External Consultation user of the Hospital Luis N Sáenz. We used the type of research: Quantitative, descriptive, transverse and observational, nonexperimental.

To collect the information, the quality of service questionnaire (servqual) and the client's questionnaire were used. The sample was 383 according to the formula of clients of external consultancies of the Hospital Luis N. Sáenz the total sample used is 421 An additional 10% was considered to the total estimated sample, considering the possibility of losses or errors in the records of the surveys During quality control.

It was demonstrated with this thesis that there is a direct and significant relationship between the quality of the service and the user satisfaction of the outpatient users of the Hospital Luis N. Saenz 2016.

6. KEYWORDS

Quality of service, user satisfaction, empathy, tangible elements, reliability, security, responsiveness

7. INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción del usuario se determina por la calidad del servicio de salud prestado. Este es uno de los aspectos de mayor importancia en las áreas críticas o no críticas del servicio de emergencia, ya que la misma

proporciona la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación de conocimientos y tecnologías avanzadas, tomando en consideración los requerimientos del usuario así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución.

En los últimos años, los países de América Latina han realizado importantes transformaciones en la organización del sistema nacional de salud. Estas han involucrado a la calidad de servicio como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De esta manera se deduce que la calidad del servicio es un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios. Lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud y que puedan ser evaluados regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad. El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica para el usuario. La calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad en la atención y, sobre todo, que se obtenga el servicio esperado. El usuario tiene derecho a recibir respeto, información pertinente y equidad. El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios.

El propósito del estudio de investigaciones demostrar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz. Este trabajo de investigación es de naturaleza cuantitativa, descriptivo y de corte transversal, y se realizará en el servicio de consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz entre los meses de junio y julio 2016.

8. METODOLOGÍA

Tipo de estudio.

Estudio fue descriptivo, transversal.

Población de Estudio.

La población de estudio para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos participaron todos los pacientes que recibieron atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz.

Marco muestral.

El marco muestral es integrado por todos los usuarios externos que acudieron a los servicios de consulta externa, del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, a recibir una atención durante el período de 30 días calendarios correspondientes al mes de junio y julio del 2016.

Diseño muestral y selección de la muestra

El tamaño de la muestra para consulta externa se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación del 5% (0.05)¹ correspondiente a la Categoría III-1, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$. Se Consideró un 10% adicional a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas durante el control de calidad.

9. RESULTADOS

Presentación de resultados

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la **diferencia de P-E**, los resultados se presentaron en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

En caso de dos o más evaluaciones de la satisfacción del usuario externo, se realizó las comparaciones con gráficos de tendencia.

El análisis de los datos es expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerado el siguiente orden:

Tabla 11. Dimensiones y número de preguntas - Encuesta SERVQUAL modificado (R.M N°527-2011/MINSA)

Dimensión	Número de Pregunta	Total de preguntas
Fiabilidad	01 al 05	5
Capacidad de Respuesta	06 al 09	4
Seguridad	10 al 13	4
Empatía	14 al 18	5
Aspectos Tangibles	19 al 22	4

Fuente: (Oficina de Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2011)

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia entre P y E (P-E).

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud se realizó los siguientes pasos:

a. Se elaboró una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.

b. Se determinó el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

c. Se priorizó las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Tabla 12. *Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal)*

>60%	PorMejorar(Rojo)
40–60%	En Proceso(Amarillo)
<40	Aceptable (Verde)

Fuente:(Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016)

d. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color se consideró como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

10. DISCUSIÓN

Los resultados de la satisfacción de los usuarios en el servicio de Consulta Externa muestran que el 63,7% estuvieron insatisfechos con la atención en este servicio; y solo el 36,3% se mostraron satisfechos con el mismo. Analizando cada una de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en este servicio, se pudo observar elevadas proporciones de insatisfacción en lo referido a fiabilidad (66,86%), capacidad de respuesta (75,35%), seguridad (51,11%), empatía (49%) y aspectos tangibles (79,36%). Los niveles de satisfacción fueron bastante menores en estas dimensiones, siendo la seguridad el que alcanzó una satisfacción de 51% y el de menor satisfacción aspectos tangibles, 20,6%.

Algunas Recomendaciones

Primera: Realizar estudios cualitativos sobre la calidad de atención en los pacientes, como en otros servicios de diferentes áreas, teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.

Segunda: Implementar acciones de mejora así como un permanente seguimiento y mejoramiento continuo de la calidad en la atención a los usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital, manteniendo un alto grado de satisfacción de los usuarios internos y externos.

Tercera: Dar mayor énfasis en una mayor eficiencia y eficacia de la información, orientación y explicación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa respetando la programación y el orden de llegada de los usuarios.

Cuarta: Realizar las gestiones necesarias para la infraestructura hospitalaria que mejore sustancialmente los ambientes y equipamiento de la consulta externa, que vulnere rápidamente los bajos niveles de percepción de calidad relacionados con los aspectos tangibles de la organización tales como las condiciones y apariencia física de las instalaciones, ambientes, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, entre otros.

Tabla 13. Brechas de insatisfacción en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Julio 2016

Nº	Preguntas	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	113	27,0	306	73,03
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	158	37,7	261	62,29
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	156	37,2	263	62,77
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	129	30,8	290	69,21
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	138	33,0	280	66,99
6	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	131	31,3	288	68,74
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	78	20,8	297	79,20
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	99	24,9	298	75,06
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	85	21,1	318	78,91
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	165	39,7	251	60,34
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema De salud por el cual fue atendido?	210	50,1	209	49,88
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o Preguntas sobre su problema de salud?	223	53,2	196	46,78
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	220	52,5	199	47,49
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	208	49,6	211	50,36
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	223	53,2	196	46,78
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	220	52,5	199	47,49
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento Que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	214	51,1	205	48,93
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los Procedimientos o análisis que le realizarán?	203	48,6	215	51,44
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	87	20,8	332	79,24
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	80	19,1	339	80,91
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	86	20,5	333	79,47
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	93	22,2	326	77,80
Porcentaje Total		33.19	36,35	58.12	63,65

Fuente: Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL, 2016

11. CONCLUSIONES

La finalización de un proceso de investigación, es decir es el término de una cadena de eventos o circunstancias que están en función a los objetos planteados. Se caracterizan por su concisión.

Como resultado de la medición de la satisfacción de usuarios en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, se puede concluir lo siguiente:

Primera: El análisis correlacional entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa al someter las cinco dimensiones arrojan un nivel de Insatisfacción de 63.65% (Categoría: Por mejorar) lo que indica que hay relación directa de los usuarios que llegan al Hospital Luis N Sáenz 2016, porque describen diferentes posturas sobre la calidad de servicio.

Segunda: Sobre el nivel de insatisfacción que existe respecto a la fiabilidad se encuentra en el 66.86% frente a la satisfacción de la fiabilidad que es del 31.1%. Esto indica que los pacientes usuarios externos están totalmente insatisfechos en el tema de fiabilidad que refiere a los tipos de servicios tanto administrativos como de aplicación médica. (Objetivo 1)

Tercera: Del total de las preguntas formuladas se observa que 14 de ellas se encuentran en un nivel de insatisfacción con un porcentaje mayor a 60% ("Por mejorar"), las cuales están en el rango de 40-60% (En Proceso) por lo tanto estos procesos relacionados a la percepción de calidad necesitan ser mejorados en el servicio de consulta externa. Y se observa que al 75.35%(Categoría: Por mejorar) se encuentran insatisfecho con la capacidad de respuesta hacia los usuarios consulta externa que llegan al Hospital Nacional Luis N. Sáenz. (Objetivo 2)

Cuarta: Existe un nivel de insatisfacción en el tema de seguridad al 51.1%(Categoría: En proceso) pero en forma ajustada es la satisfacción de

48.9% lo que indica que el problema es mínimo pero que debe ser superior al que viene configurándose en dicha entidad de salud. (Objetivo 3)

Quinta: Se observa un nivel de empatía en el cual la satisfacción es de 51% respecto a la insatisfacción de 49%(Categoría: En proceso) lo que indica que esta cercanía es muy peligrosa debido a que la proximidad puede ser a favor o en contra en la medida que los otros indicadores se vean perjudicados.

Sexta: En lo que respecta a los Aspectos Tangibles es la Dimensión con mayor Insatisfacción con 79.36%(Categoría: Por Mejorar) , el mayor porcentaje de Insatisfacción está en la Pregunta N° 20 (80.91%) que es una de las preguntas de las 14 que pasan el 60% de Insatisfacción (Categoría Por Mejorar 1)a , lo que limitan enormemente todo el esfuerzo que despliega el equipo de salud para una atención con calidad que sea claramente percibida por los pacientes de consulta externa que son atendidos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. (Objetivo 5).

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, L. y col. 2006, Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario, *Revista Médica de Chile* 2007; 135: 696-701.
- Casalino-Carpio. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc. Perú Medicina Interna* 2008; vol. 21 (4). Lima.Perú.2008.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Material y Métodos. *Revista Médica Herediana*, 88-95.
- Chapilliquen, J. (2013). Diagnóstico del proceso de Atención por Consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta. Piura, Perú.
- Cuevas, M. R. (2014). Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall de la Ciudad de Trujillo. Trujillo, La Libertad, Perú.

- Hospital N. Luis N. Sáenz. (2016). Base de datos de Encuesta de Satisfacción de Usuarios. Oficina de Promoción y vigilancia de los derechos del asegurado Saludpol.
- Hospital San Juan de Lurigancho. (2013). Estudio de Satisfacción del Usuario Externo Servqual. Lima, Perú.
- Juric, S. (2011). Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. *Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro*. Buenos Aires, Argentina.
- MINSA. (2002). Documento de Satisfacción de los usuarios externos de Servicios de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.
- MINSA. (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud*. Lima, Perú: Chataro E.I.R.L.
- Niño-Effio, B(2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev. Cuerpo Méd. HNAAA 5(1) Perú.
- Oficina de la Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL. (2016). Base de Datos de Encuesta de Satisfacción de Usuarios Hospital N. Luis N. Sáenz.
- Oficina de Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL. (2011). *Esquema adaptado de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo - Acotado por el Equipo Investigador (RM N°527-2011/MINSA)*.
- Oficina de Promoción y Vigilancia de los Derechos del Asegurado-SALUDPOL. (2011). R.M N°527-2011/MINSA.
- Osorio, T. (2015). Tesis para optar el título de segunda especialidad "Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay abril - junio del 2015. Yungay, Ancash, Perú.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (May de 1994). *Improving Service Quality in America: Lessons Learned*. Academy of Management Executive.

- Pezoa, M. (2013). Satisfacción y Calidad percibida en la atención de salud hospitalaria: Ranking de Prestadores. Santiago, Chile: Gobierno de Chile Superintendencia de Salud.
- Sampieri, R., & Collado, C. (2001). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México.
- Zavaleta, M. (2014). Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall de la Ciudad de Trujillo. Trujillo, La Libertad, Perú.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, LUIS ENRIQUE IGNACIO REINOSO CARAVEDO., estudiante (), egresado(X), docente (), del Programa DE MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI O7767689, con el artículo titulado

“Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 28 de enero de 2017

Luis Enrique Ignacio Reinoso Caravedo

Anexo 4: RM 527-2011/MINSA

“La Guía Técnica Para La Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos De Salud Y Servicios Médicos De Apoyo “- Metodología SERVQUAL Modificada - Válida Para Este Tipo De Estudios



Resolución Ministerial

Lima, ..11...de....Julio.....del...2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro. Una firma manuscrita está sobre el sello.

Z. Solís V.

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro. Una firma manuscrita está sobre el sello.

D. León C.

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro. Una firma manuscrita está sobre el sello.

C. ACOSTA S.

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro. Una firma manuscrita está sobre el sello.

W. Olivera A.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud



Z. Solís V.



C. ACOSTA S.



W. Olivera A.



D. León Ch.

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

I. FINALIDAD

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo¹, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

Establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

Objetivos Específicos:

- Promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Guía Técnica es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales y de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados.

IV. PROCESO A ESTANDARIZAR

El proceso a estandarizar es la evaluación de la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Sector Salud.

V. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 DEFINICIONES OPERATIVAS:

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Atención Intramural.- Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

¹ Para facilitar la lectura del presente documento se utilizará el género masculino para definir términos como usuario externo, entendiendo que se trata de hombre o mujer.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por él usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

Encuestador y Moderador.- Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, el cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Establecimiento de Salud.- Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Expectativa del Usuario.- Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Grupo Focal.- Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés.

Satisfacción del Usuario Externo.- Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Percepción del Usuario.- Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Servicios Médicos de Apoyo.- Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos.

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.



5.2 CONCEPTOS BÁSICOS

Acciones Correctivas.- Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

Acciones de Mejora.- Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención.- Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad.- Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad.- Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

Oportunidad de Mejora.- Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.- Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

5.3 REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Para la aplicación de la encuesta se requiere:

- Plan de trabajo incluido en el Plan Anual de Calidad.
- Encuestadores externos capacitados en el tema de Calidad en Salud y la Metodología SERVQUAL Modificada.
- Encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Guía del encuestador para la aplicación de la encuesta y para grupo focal. **Anexos 4 y 5.**
- Material de escritorio (tablillas, lapiceros, credenciales o fotocheck para encuestadores).
- Herramienta informática (Aplicativo en Excel) para el registro, análisis y reporte de resultados.
- Personal que digite los datos de la encuesta en el aplicativo y a la vez obtendrá el indicador de la satisfacción del usuario externo.

Para el mejoramiento continuo se requiere:

- Contar con herramientas para implementar acciones o proyectos de mejora.
- La decisión de la gestión para impulsar y liderar el proceso, destinando los recursos necesarios.
- El compromiso del personal para llevar a cabo el proceso.



VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN:

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo, se estructura en función a las siguientes fases:

- Planificación
- Recolección de Datos
- Procesamientos de Datos
- Análisis e Interpretación de Resultados
- Retroalimentación de Resultados
- Implementación de Mejoras en base a los resultados obtenidos

6.1.1 PLANIFICACIÓN: Consiste en la organización, identificación del ámbito de intervención y la elaboración del plan de trabajo que incluye cronograma de actividades con responsables y tiempos.

6.1.1.1 Organización

6.1.1.1.1. Nivel Nacional

La Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud se encargará de:

- Definir los conceptos y conducir la metodología y el procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Difusión de la presente Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, hasta el nivel regional.
- Conducir el proceso de implementación Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional mediante la asistencia técnica.
- Fortalecer las competencias de los equipos regionales de los Sub Sectores /Direcciones Generales de DISA/ DIRESA/ GERESA/ Instituto, para la implementación de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional.
- Monitorear los resultados de la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo, con la finalidad de orientar y promover las acciones e iniciativas para la mejora continua de la calidad.
- Evaluación de los indicadores de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.
- Sistematizar y socializar las experiencias exitosas de las acciones o proyectos de mejora de la calidad en salud.
- Actualizar la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, cuando se requiera.



GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

6.1.1.1.2. Responsables de Calidad del Nivel Regional

Se encargarán de:

- Capacitar y brindar asistencia técnica al equipo técnico regional y local de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Conducir el proceso de implementación de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Coordinar que en la formulación del Plan Regional, Estratégico y Operativo se incorpore la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Concertar alianzas estratégicas con instituciones que apoyen el financiamiento y ejecución del Plan Regional y Estratégico, en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Incorporar en el Plan Operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Difundir la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a las unidades ejecutoras que implementen el Plan Regional, Estratégico y Operativo.
- Remitir el Informe Técnico de los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, por lo menos una vez al año.
- Socializar los resultados de la evaluación periódica de la atención de salud al usuario externo, para orientar las acciones, promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.
- Monitorear y supervisar los indicadores de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.
- Sistematizar las experiencias exitosas en el proceso de implementación de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Fomentar el desarrollo de investigaciones en base a los resultados obtenidos de la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

6.1.1.1.3. Responsables de Calidad en Salud del Nivel local

Se encargarán de:

- Operativizar las acciones del Plan Local y Estratégico en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Incorporar en el Plan Operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.



GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

- Implementar el monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan Local y Estratégico en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, de acuerdo a los indicadores establecidos en la presente Guía Técnica.
- Implementar la metodología para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/ hospitalización/ emergencia según categoría. Socializar los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo a los directores, jefes de servicios y equipos técnicos locales, para orientar las acciones y promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.
- Retroalimentar oportunamente los avances a las instancias de su competencia y a las instituciones de salud sobre los resultados de los indicadores de la satisfacción del usuario externo.
- Identificar acciones o proyectos de mejora continua de la calidad en salud para la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Elaborar y desarrollar proyectos de investigación producto del resultado de la evaluación de la satisfacción del usuario externo.
- Remitir informe técnico de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a las instancias correspondientes, sobre los resultados obtenidos de los proyectos de mejora.
- Determinar el indicador de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del nivel local.
- Sistematizar las experiencias exitosas en el proceso de implementación para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Dar facilidades para que la evaluación de la satisfacción del usuario externo sea sostenible aplicando la metodología, por lo menos una vez al año.
- Promover la implementación de acciones o proyectos de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Institucionalizar la metodología de evaluación de la satisfacción del usuario externo en la organización.

6.1.1.2 Identificación ámbito de intervención

Establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que brindan atención intramural en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia según categoría.

6.1.1.3 Elaboración del Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo se elaborará en el contexto del Plan de Calidad, e incluirá los calendarios, responsabilidades, recursos necesarios y las actividades para implementar la ejecución, supervisión, monitoreo, seguimiento y evaluación en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo, de acuerdo a los indicadores establecidos en la presente guía técnica.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

6.1.2 RECOLECCIÓN DE DATOS:

METODOLOGÍA DEL PROCESO:

Determinación del tamaño de la muestra (número de encuestados):

El tamaño de la muestra para consulta externa y emergencia se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, del 5% (0.05)² para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p = 0.5 y q = 0.5, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Se recomienda añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

La muestra para servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño, la muestra será asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo. Se recomienda un periodo mínimo de 2 meses.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)	0,5	0,5	0,5
E	Error Estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				



² Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, 2002; Para el caso de establecimientos I-1 y I-2 se recomienda aplicar una muestra de grupos focales. Revisar el Anexo 5 Guía para aplicar Grupos Focales.

**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

Selección de la muestra:

Los entrevistados serán seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:

- Para aplicar la encuesta de forma sistemática, divida el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual establecerá cada cuantos usuarios deberá entrevistar.
- Ejemplo: Usuarios externos atendidos en consulta externa o emergencia en la última semana 300

Fórmula:

Número de usuarios atendidos la última semana	300	2
Tamaño de muestra obtenida	150	

Lo que significa que deberá entrevistar después de dos usuarios de la consulta externa o emergencia.

Selección de los encuestadores:

Es recomendable que sean personas externas al establecimiento, pudiendo ser promotores de la salud de la comunidad, estudiantes de universidades, institutos y personal capacitado de otro establecimiento de salud.

Capacitación de los encuestadores:

- La capacitación del encuestador en la metodología será responsabilidad del Jefe o Responsable de Calidad del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo.
- La capacitación se desarrollará en un mínimo de dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos y la segunda aspectos prácticos de aplicación de la encuesta.
- La capacitación se realizará utilizando la Guía del Encuestador, y deberán cumplir con lo establecido en las definiciones operativas. **Anexo 4 y 5**

IMPORTANTE: La capacitación del encuestador es requisito principal y obligatorio para que aplique la encuesta, debe estar capacitado (teoría y práctica), para lo cual debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Conocer la metodología
- Conocer el contenido de la Guía del Encuestador. **Anexo 4 y 5**
- Conocer la estructura de la encuesta
- Entender el contenido de las preguntas

El encuestador para la aplicación de la encuesta debe tener en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.



GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso:

Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, la supervisión del personal que encuesta y el control de la aplicación correcta de las encuestas será responsabilidad del jefe o responsable de calidad del establecimiento para ello debe considerar lo siguiente:

- Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación, la encuesta debe estar llena todas las preguntas respondidas a fin de identificar posibles errores o vacíos.
- Para el control de calidad de la encuesta se toma como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones).
- El profesional responsable de la supervisión y monitoreo de la aplicación de la encuesta del establecimiento de salud, deberá velar hasta que se complete la muestra, para su digitación y que se encuentre correctamente llena.
- **Recomendación:** recordar al encuestador que si un encuestado no pasó por algún proceso durante su atención que considere No Aplica.

Periodo de aplicación de las encuestas:

Para consulta externa y emergencia debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; se propone que la aplicación de la encuesta sea durante una semana (en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días de acuerdo a los días establecidos en el establecimiento de salud).

En los servicios de hospitalización deberá considerarse un periodo de 2 meses como mínimo.

Tiempo que toma la aplicación de una encuesta:

La duración aproximada de una encuesta basada en la experiencia de su aplicación en diferentes establecimientos de salud según categoría, ha mostrado un promedio de 15 minutos.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

Periodicidad de la evaluación de la satisfacción del usuario externo:

Se recomienda que se aplique la encuesta, de acuerdo al Plan de Trabajo o según los proyectos de mejora en ejecución del servicio y/o establecimientos. Su aplicación por lo menos una vez al año.

Descripción del instrumento de evaluación:

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de **Expectativas** y 22 preguntas de **Percepciones**, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22

6.1.3 PROCESAMIENTO DE DATOS:

Para la digitación de las encuestas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. **Anexo 3**
- Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.
- Los reportes y la base de datos deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación.
- En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en cual se consigna en la encuesta como No Aplica (NA), debe registrar el numero 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).
- Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

6.1.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.



GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global. **Anexo 7.**
2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría el estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 – 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

Presentación de resultados:

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

En caso de dos o más evaluaciones de la satisfacción del usuario externo, podrán hacerse comparaciones con gráficos de tendencia.

Informe final:

El equipo de la mejora continua deberá elaborar un informe técnico con sus respectivos análisis de los datos expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad, en el se incluyen las acciones correctivas o proyectos de mejora continua propuestos por el establecimiento de salud o servicios médicos de apoyo.

6.1.5 RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS:

Es la difusión de los resultados a los jefes y trabajadores del establecimiento de salud mediante sala situacional, boletines, página web etc.

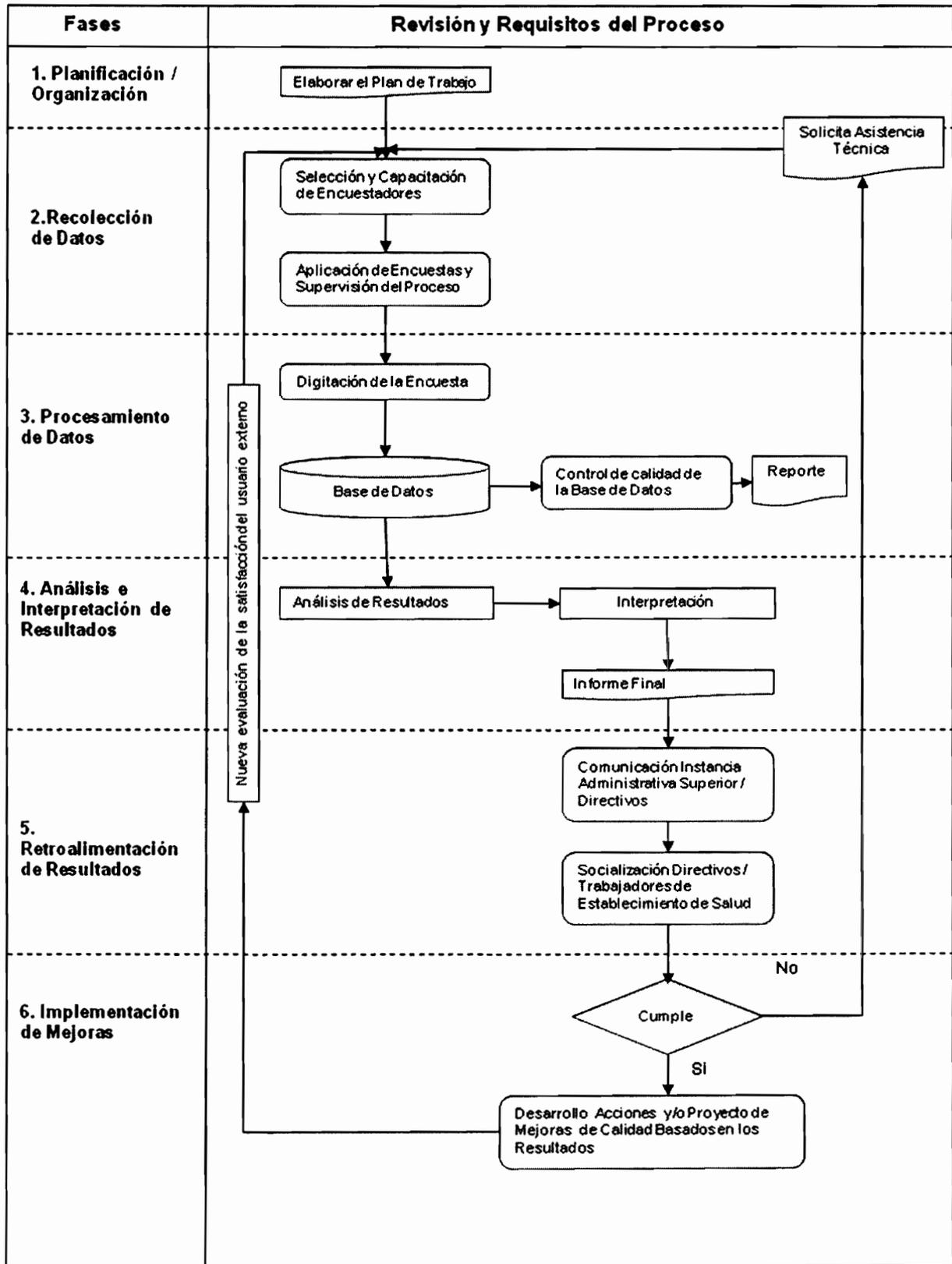
6.1.6 IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

- Es el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención. **Anexo 8 ó 9.**
- Después de haber implementado acciones correctivas o proyectos de mejora continua, deberá de evaluarse nuevamente la satisfacción del usuario externo, para verificar si fue efectiva la intervención realizada.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

6.2 FLUJOGRAMA OPERATIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO:



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- 1) La presente Guía Técnica contribuirá a estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario externo, para el mejoramiento continuo de la calidad de atención en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo.
- 2) Asimismo, fortalecerá los procesos de las prestaciones en los diferentes niveles de atención: regionales y locales.
- 3) Será un documento de referencia para todas aquellas instituciones que brinden servicios de salud.
- 4) Contribuirá específicamente en todo el proceso prestacional buscando la satisfacción del usuario externo, así como identificando el nivel de insatisfacción a fin de implementar la mejora de la calidad de atención.
- 5) Esta herramienta permitirá la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo permitiendo consolidar una cultura de calidad basada en el usuario. Las acciones de mejora continua, deben expresar el mejoramiento de la atención en los establecimientos de salud.
- 6) Para el éxito de la aplicación de esta herramienta es fundamental el involucramiento y apoyo de la alta dirección de toda institución que pretenda alcanzar la excelencia a través de la mejora continua de la calidad de atención en salud.

VIII. ANEXOS:

- Anexo 1: Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría.
- Anexo 2: Indicador de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud. (Indicador de Proceso y de Resultado).
- Anexo 3: Herramienta informática (Aplicativo en Excel), para el procesamiento de datos según servicio de atención y categoría. Manual para el procesamiento de Datos.
- Anexo 4: Guía para el encuestador metodología SERVQUAL Modificada.
- Anexo 5: Guía para aplicar grupos focales.
- Anexo 6: Ejemplo: Resultados según servicio de atención, nivel y categoría
- Anexo 7: Tabla General de Resultados (Matriz de Mejora).
- Anexo 8: Pautas mínimas a considerar para la presentación de las acciones de mejora.
- Anexo 9: Pautas mínimas a considerar para la presentación de los Proyectos de Mejora Continua.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

ANEXO 1

Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría

N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III	
Nombre del Encuestador:	_____
Establecimiento de Salud:	_____
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/> Hora Final: <input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value="1"/>
	Acompañante <input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input style="width:100%;" type="text"/>
3. Sexo	Masculino <input type="text" value="1"/>
	Femenino <input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto <input type="text" value="1"/>
	Primaria <input type="text" value="2"/>
	Secundaria <input type="text" value="3"/>
	Superior Técnico <input type="text" value="4"/>
	Superior Universitario <input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <input type="text" value="1"/>
	SOAT <input type="text" value="2"/>
	Ninguno <input type="text" value="3"/>
	Otro <input type="text" value="4"/>
6. Tipo de usuario	Nuevo <input type="text" value="1"/>
	Continuador <input type="text" value="2"/>
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____	



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

EXPECTATIVAS

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 (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	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							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	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?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
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 le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							



D. ACOSTA S.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

Nº Encuesta: _____											
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III											
Nombre del Encuestador:	_____										
Establecimiento de Salud:	_____										
Fecha:	Hora de Inicio: <input style="width: 40px;" type="text"/> / <input style="width: 40px;" type="text"/> / <input style="width: 40px;" type="text"/> Hora Final: <input style="width: 40px;" type="text"/> / <input style="width: 40px;" type="text"/> / <input style="width: 40px;" type="text"/>										
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el Servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.											
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>											
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> 1 Acompañante <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> 2										
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>										
3. Sexo	Masculino <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> 1 Femenino <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> 2										
4. Nivel de estudio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Analfabeto</td><td style="width: 20%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">SIS</td><td style="width: 20%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
SIS	1										
SOAT	2										
Ninguno	3										
Otro	4										
6. Tipo de usuario	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Nuevo</td><td style="width: 20%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
Nuevo	1										
Continuador	2										
7. Tópico o área donde fue atendido : _____											



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

EXPECTATIVAS

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 Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

PERCEPCIONES

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

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							



C. ACOSTA S.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

		N° Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL I-4, II y III		
Nombre del Encuestador:		_____
Establecimiento de Salud:		_____
Fecha:	Hora de Inicio: <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/>	Hora Final: <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/>
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió del servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.</p>		
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text" value=" 1 "/>
	Acompañante	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text" value=" 2 "/>
	Padre	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text" value=" 1 "/>
	Madre	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text" value=" 2 "/>
	Otro	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text" value=" 3 "/>
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 25px;" type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text" value=" 1 "/>
	Femenino	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text" value=" 2 "/>
4. Grado de Instrucción	Ninguno	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior	4
	No Sabe	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____	
7. Tiempo de hospitalización en días :	_____	



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

EXPECTATIVAS

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 Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que todos los días reciba una visita médica							
02	E Que usted comprenda la explicación que los médico le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E Que el trato del personal de obstetra/enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿El trato del personal de obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P ¿Los equipos se encontró disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

Nº Encuesta: _____											
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN											
Nombre del Encuestador:	_____										
Establecimiento de Salud:	_____										
Fecha:	Hora de Inicio: <input style="width: 40px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 40px;" type="text" value=" / "/> Hora Final: <input style="width: 40px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 40px;" type="text" value=" / "/>										
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.											
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>											
8. Condición del encuestado	Usuario (a) <input style="width: 40px;" type="text" value=" 1 "/> Acompañante <input style="width: 40px;" type="text" value=" 2 "/>										
9. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100px;" type="text"/>										
10. Sexo	Masculino <input style="width: 40px;" type="text" value=" 1 "/> Femenino <input style="width: 40px;" type="text" value=" 2 "/>										
11. Nivel de estudio	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Analfabeto</td><td align="center">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td align="center">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td align="center">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td align="center">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td align="center">5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
12. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td align="center">1</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td align="center">2</td></tr> <tr><td>Otro</td><td align="center">3</td></tr> </table>	SIS	1	Ninguno	2	Otro	3				
SIS	1										
Ninguno	2										
Otro	3										
13. Tipo de usuario	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nuevo</td><td align="center">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td align="center">2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
Nuevo	1										
Continuador	2										
14. Consultorio /área donde fue atendido :	_____										
15. Personal que realizó la atención:											
Médico	()										
Obstetra	()										
Enfermera	()										
Psicólogo	()										
Odontólogo	()										
Otros:	_____										



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

EXPECTATIVAS									
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 (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

ANEXO 2: Indicador de Proceso

A. Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría

1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input checked="" type="checkbox"/> Resultado <input type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo en los servicios brindados: consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje (%).
6.- NUMERADOR	Número de establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo.
7.- DENOMINADOR	Número Total de establecimientos de salud
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal
9.- FUENTE DE DATOS	<p>Total de establecimientos que se encuentran aplicando encuestas a usuarios externos en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.</p> <p>Informe de encuestas aplicadas (muestra), según establecimientos de salud y categoría.</p>
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Establecimientos de salud que se encuentran aplicando la metodología (Encuestas).
11.- MUESTRA	Tomando como universo la relación de establecimientos de salud en el periodo de aplicación.
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, a fin de propiciar debate, el análisis de los resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, y a su vez realizar mejoras continuas.
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.



C. ACOSTA S.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

ANEXO 2: Indicador de Resultado

B. Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría

1.- NOMBRE	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar la satisfacción del usuario externo en los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría, que refieren estar satisfechos
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje
6.- NUMERADOR	Número de usuarios encuestados que refieren estar satisfechos con los servicios del Establecimiento de Salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría
7.- DENOMINADOR	Total de usuarios encuestados en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría
8.- UMBRAL	60% Sujeto a variación según medición basal
9.- FUENTE DE DATOS	Total de encuestas aplicadas (muestra) a usuarios externos en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta de satisfacción del usuario externo SERVQUAL modificado para servicios de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría
11.- MUESTRA	Se estima tomando como universo el número de usuarios atendidos en el último mes
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, de tal manera que propicie, discusión, análisis de resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, a su vez realizar mejoras continuas
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

ANEXO 2: Indicador de Resultado

- C.** Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría

1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa/ hospitalización/ emergencia según nivel y categoría
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que realizan acciones de mejora implementadas de la satisfacción del usuario externo con los servicios brindados en consulta externa/ hospitalización/ emergencia según nivel y categoría
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje
6.- NUMERADOR	Se considera al número de acciones de mejora implementadas según los resultados de la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud de los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría
7.- DENOMINADOR	Número Total de acciones recomendadas en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría, por establecimiento de salud
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal
9.- FUENTE DE DATOS	Los establecimientos que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Informe de establecimientos de salud que se encuentran implementando acciones de mejora
11.- MUESTRA	Establecimientos de salud que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, de tal manera que propicie, discusión, análisis de resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, a su vez realizar mejoras continuas
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional



MANUAL PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Herramienta informática (Aplicativo en Excel), para el procesamiento de datos según servicio de atención, nivel y categoría

Procesamiento de información: (Digitación encuestas):

Consiste en la digitación de los datos de entrada (encuestas según servicio nivel y categoría), ello refiere que se debe ingresar los datos que se consigna:

1. Datos del establecimiento como:
 - DISA/DIRESA/GERESA y Privados
 - Nombre y categoría del establecimiento y Privados
 - Servicio: Consulta Externa, Emergencia u Hospitalización
2. Datos Generales del Encuestado
3. Procesamiento de la información para la toma de decisiones:

Entrada: Ingreso de las Expectativas y Percepciones.

- **Importante:** Se debe registrar el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), si una pregunta en la encuesta se consideró como "No Aplica".

Proceso: Según dimensiones.

Salida: Reporte del indicador según servicio y tabla general (matriz de mejora).

Sistematización de la Información:

1. Los Establecimientos de Salud deberá remitir la Base de Datos de las Encuestas según servicio, nivel y categoría a la Microrred/Red/GERESA/DIRESA/DISA.
2. El consolidado de la información la DIRESA/DISA/GERESA deberá remitir la Base de Datos de las Encuestas según servicio, nivel y categoría al Nivel Central.

Equipo informático necesario:

Requisitos mínimos para el procesamiento:

1. Equipo de computo (Pentium D o más).
2. Con dispositivo de entrada para USB.
3. Software Informático (Aplicativo en Excel) versión Office 2003 o más.



ANEXO 4

GUÍA PARA EL ENCUESTADOR METOLOGÍA SERVQUAL MODIFICADA

REQUERIMIENTOS:

- Un tablero para llevar y llenar las encuestas.
- Lapiceros.
- Fotocheck o credencial, que consigne el nombre del encuestador.
- Encuesta SERVQUAL modifica.

CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

Ponga especial atención al momento de iniciar su contacto con la persona a ser entrevistada (usuario externo o acompañante). Deberá esmerarse en generar una relación amable, pues de ello depende el éxito de la encuesta.

TÉCNICA DE LA APLICACIÓN:

Pregunte claramente y permita que el usuario decida su respuesta, recuerde que lo que está midiendo es la expectativa y percepción que el usuario tiene sobre el servicio y no lo que usted piensa. No trate de influir en las respuestas.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS:

Los encuestados serán seleccionados al finalizar la atención (áreas finales: farmacia, caja, laboratorio, puerta de salida u otra) de acuerdo al flujo de usuarios.

A QUIENES ENCUESTAR:

A aquellos usuarios o sus familiares que buscan atención en el establecimiento de salud o en el servicio médico de apoyo considerando los criterios de Inclusión, Exclusión y Eliminación:

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

Criterios de eliminación:

- Rechazar las encuestas incompletas (no han culminado su aplicación).

El encuestador tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones al iniciar la aplicación de la Encuesta:

1. Saludar y presentarse (mostrar fotocheck o credencial)
2. Explicar el objetivo de la Encuesta.
3. Obtener la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
4. Enfaticar que la entrevista es anónima.
5. Explicar la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

- En primer lugar, califique las **Expectativas**, que refiere a **LA IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
 - En segundo lugar, califique las **Percepciones** que refiere a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio.
 - Para ello el usuario debe dar un grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a la Expectativa y Percepciones.
6. Explicar que para la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
 7. Es importante que el entrevistador recuerde frecuentemente al usuario que la calificación de cada pregunta tanto de Expectativas como de Percepciones se califique en la escala numérica entre 1 al 7 y la posibilidad de marcar cualquier número entre el 1 al 7.
 8. Consignar la fecha/hora de inicio/hora final y continua preguntando los datos generales del encuestado, de acuerdo a la herramienta (servicio: consulta externa, emergencia u hospitalización).
 9. En los casos que el usuario externo no responda la pregunta se recomienda considerar No Aplica (NA, serán incorporados en la herramienta informática en numero 99).

FIN DE LA ENCUESTA:

Agradezca al encuestado, exprese el valor de la información que ha brindado para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud y la confidencialidad de la información.



C. ACOSTA S.



ANEXO 5

GUÍA PARA APLICAR GRUPOS FOCALES

La investigación cualitativa, es un método utilizado sobre todo en las ciencias sociales, que emplea métodos de recolección de datos son analíticos. Ayuda a explorar las relaciones sociales y a describir una realidad vista tal como la experimentan. Generalmente explora y busca explicar el ¿por qué? y ¿el cómo?, en tanto la investigación cuantitativa busca explicar ¿el cuál?, ¿el dónde?, ¿el cuándo?. Utiliza diversas técnicas de recolección de información: la observación participante, la entrevista en profundidad, la entrevista grupal, el grupo focal (*focus group*), entre otras.

El grupo focal, explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés. Las respuestas del grupo generan una interacción en la que las o los participantes se sienten libres de hablar y comentar. La variedad de respuestas enriquecen el tema tratado. Aporta también con ideas sobre otros aspectos que pueden ser motivo de estudios posteriores. Esta técnica es muy utilizada en el mercadeo de productos y servicios (marketing / publicidad).

REQUERIMIENTOS

- Un moderador(a) y una persona de apoyo entrenadas en la técnica.
- Fotocheck o credencial, que consigna sus nombres
- Ficha de participantes
- Solapines de cartulina / plumones
- grabadora / casetes de audio / pilas.
- cuaderno de notas / papel / lapiceros

CONSIDERACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DEL GRUPO FOCAL

Hay que decidir acerca del número de grupos focales requeridos y las calificaciones de los participantes en cada grupo así como la duración, dimensión, ubicación y fechas. Lo importante es tener claro qué es lo que se desea lograr con esta indagación, qué información se puede obtener del grupo y qué variables debe tenerse en cuenta.

Número de grupos focales. Es necesario recopilar cierta información acerca de la relevancia de la edad o el sexo de los participantes, el lugar de procedencia, o la ubicación geográfica. Se recomienda por lo menos dos grupos para cada variable tratada. Si éstos producen resultados diferentes, será necesario explorar estas diferencias haciendo otros grupos adicionales a fin de explicarlas y hacerlas comprensibles.

La composición del grupo focal. Las personas que participan en un grupo focal deben tener un criterio de homogeneidad. Tener en cuenta las diferencias entre hombres o mujeres, o jóvenes y adultos, o solteros de casados con hijos, o de personas de procedencia rural o de ciudad. En algunos casos será recomendable hacer grupos mixtos, por ejemplo hombres y mujeres cuando el tema tiene está relacionado por estereotipos relacionados con la salud sexual o reproductiva. Una forma de resolver estos dilemas es hacer grupos separados y luego grupos mixtos.

El tamaño de un grupo focal. Generalmente el número de participantes no debe pasar de 10, sin embargo de seis a ocho es un número ideal pues permite recoger opiniones con más detalle y profundidad. El tamaño del grupo dependerá del objetivo, si se trata de generar ideas y opiniones un grupo mayor será mejor, si se trata de profundizar ideas el grupo más pequeño funcionará mejor.

La ubicación de los participantes. La colocación de las sillas debe estar orientada a promover la participación y debe permitirle al moderador(a) un buen contacto visual de todos. Todos deben estar sentados guardando las mismas distancias ya que dará la sensación de formar parte del grupo.



GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

La duración del grupo focal. Un grupo focal no debería requerir más de dos horas.

El local para hacer el grupo focal. El lugar dónde se decida hacer el grupo focal debe permitir privacidad, es decir un lugar dónde puedan expresarse sin ser observados por otros que no pertenecen al grupo. Debe elegirse un lugar donde se puedan escuchar unos a otros, sin ruidos molestos. Debe contar con sillas cómodas y un ambiente aireado y debe hacerse en un lugar neutral, por lo que no se recomienda que se haga en el establecimiento de salud.

La guía de temas. Es una relación de temas, variables o aspectos que deben ser tratados en el grupo, es una hoja de ruta que permitirá que la discusión sea productiva. Debe ser rigurosamente elaborado por los responsables de calidad y directivos. Servirá para que el moderador(a) oriente la discusión de manera natural y espontánea. La guía de temas se convertirá en preguntas, no más de 10, calculando el tiempo con el que se cuenta:

- Las preguntas deben ser estimulantes, motivadoras
- Deben ir de lo general a lo específico, de lo sencillo a lo complicado
- La secuencia y el tono de las preguntas deben ser tan significativos como las preguntas mismas

TÉCNICA DE LA APLICACIÓN:

El moderador(a) debe tener suficiencia en el tema tratado, saber escuchar, expresarse con claridad (verbal y no verbal), saber interpretar conductas, manejo de dinámicas de grupos, control eficiente del tiempo, asertividad. El moderador(a) tendrá en cuenta los siguientes pasos al iniciar el grupo focal:

La presentación:

- El moderador(a) se identifica, da la bienvenida y agradece la presencia de los participantes
- Explica el propósito de la sesión, para qué va a servir, la importancia de su participación y qué es lo que va a pasar luego de la sesión.
- Explica el por qué de la grabadora y aclara que todos los comentarios vertidos tienen carácter de confidencial, se utilizarán sólo para fines de la investigación y que tienen amplia libertad para expresar desacuerdos.
- Pide a cada participante que diga su nombre y se presente.
- Inicia la interacción con una introducción al tema a tratar y abre la participación.

La interpretación de la información obtenida:

- Resumir lo sucedido luego de la sesión
- Transcribir las grabaciones
- Analizar los relatos, actitudes y opiniones que aparecen reiteradamente o los comentarios sorprendentes, conceptos o vocablos que generaron algunas reacciones positivas o negativas de los participantes.
- En el análisis conceptual es importante tener en cuenta:
 - lo que no se dijo
 - quién lo dijo en el grupo
 - la cantidad de comentarios sobre un tema
 - el orden en que se dijeron
 - la forma en que se dijeron
- Discutir la información con el equipo de investigación, comparar, contrastar y combinar con los resultados de otras herramientas aplicadas (entrevistas, información secundaria, por ejemplo).
- Contextualizar la información lograda a partir de los objetivos.
- Resaltar los temas, sucesos y preguntas principales de la discusión al interior del grupo focal. Clasificar estos aportes de acuerdo a criterios o códigos pre establecido.
- Si la información es demasiada y compleja, hay que definir criterios de prioridad y clasificación.



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

- Decidir qué acción será necesario tomar con relación a los temas prioritarios, por ejemplo, compartir la información con personas clave que ayuden a decidir la pertinencia.

El informe debe contener lo siguiente:

1. Planteamiento del problema
2. Objetivos
3. La metodología y las herramientas
4. Técnicas empleadas
5. El desarrollo
6. Los hallazgos
7. Resultados y las conclusiones



C. AGOSTA S.

En anexos debe incluirse: la guía de temas o cuestionario de preguntas, las transcripciones de audio, las fichas de participantes y otros materiales que pudieran haberse usado.

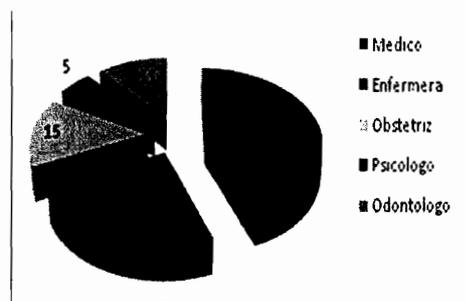
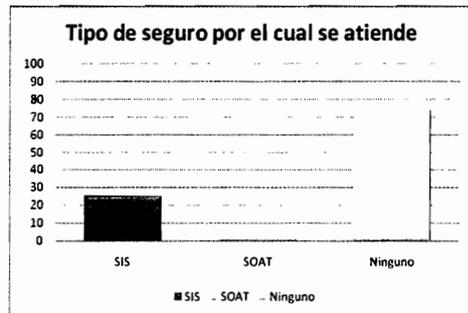
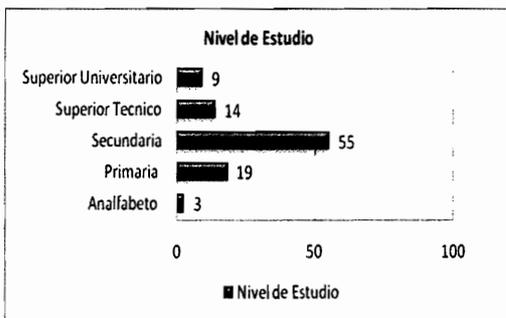
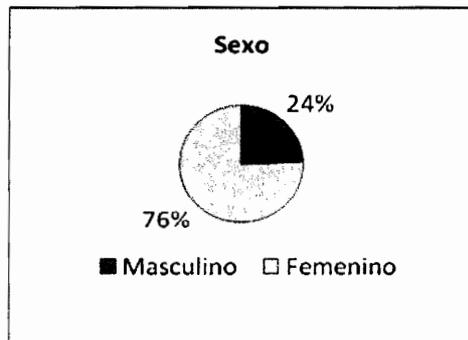
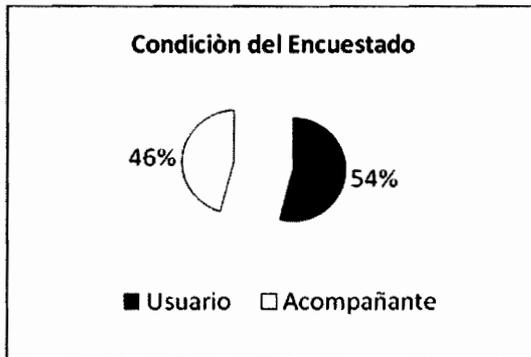


GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

ANEXO 6

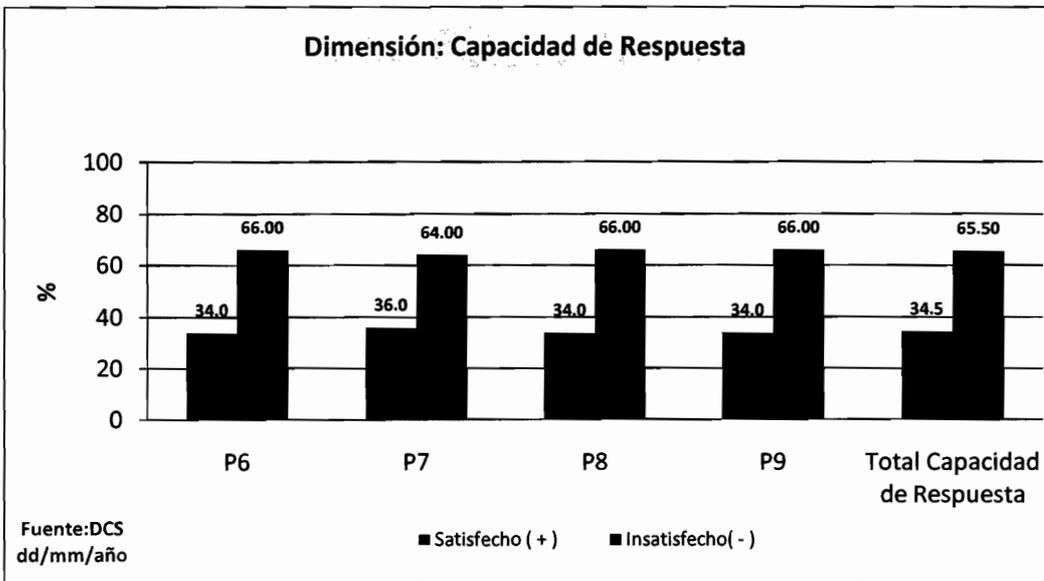
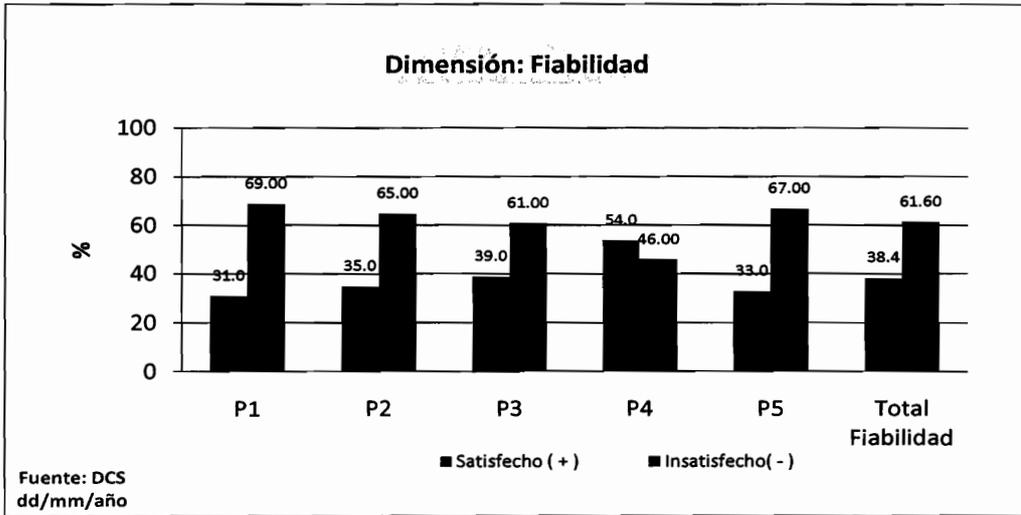
Ejemplo: Resultados según servicio de atención, nivel y categoría

Por variables de control:

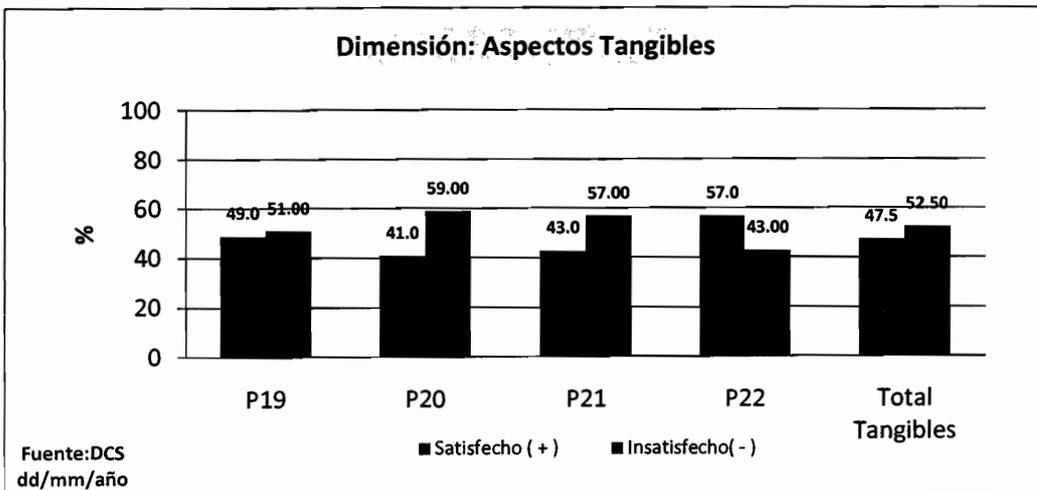
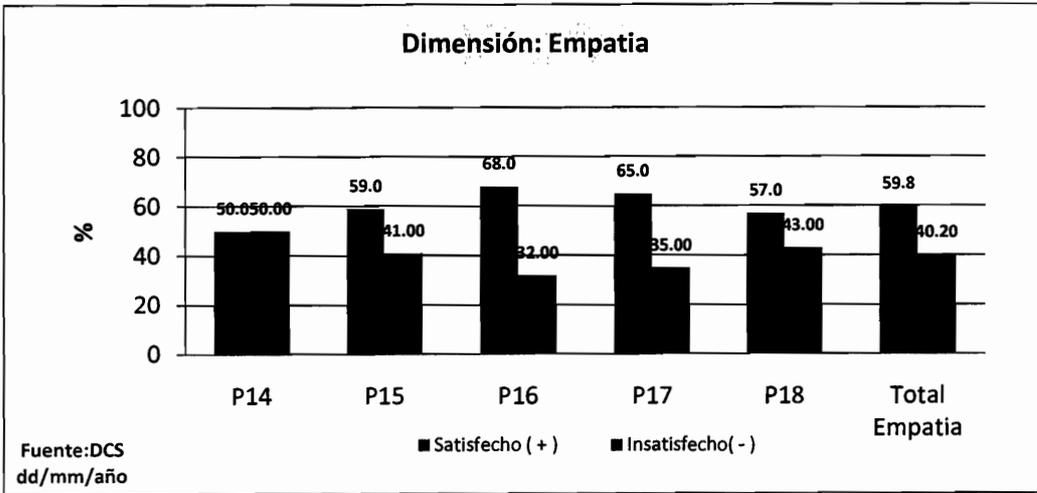
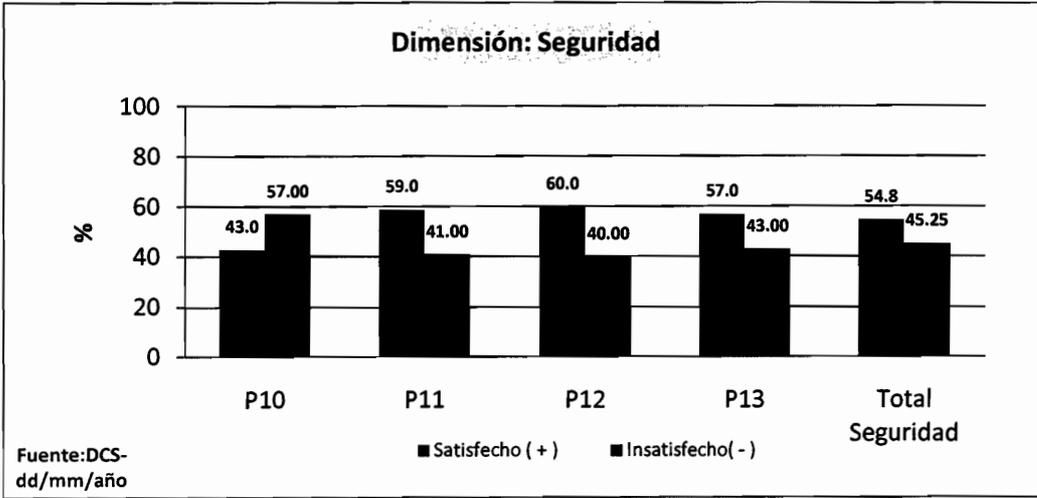


**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

Dimensiones/Preguntas:

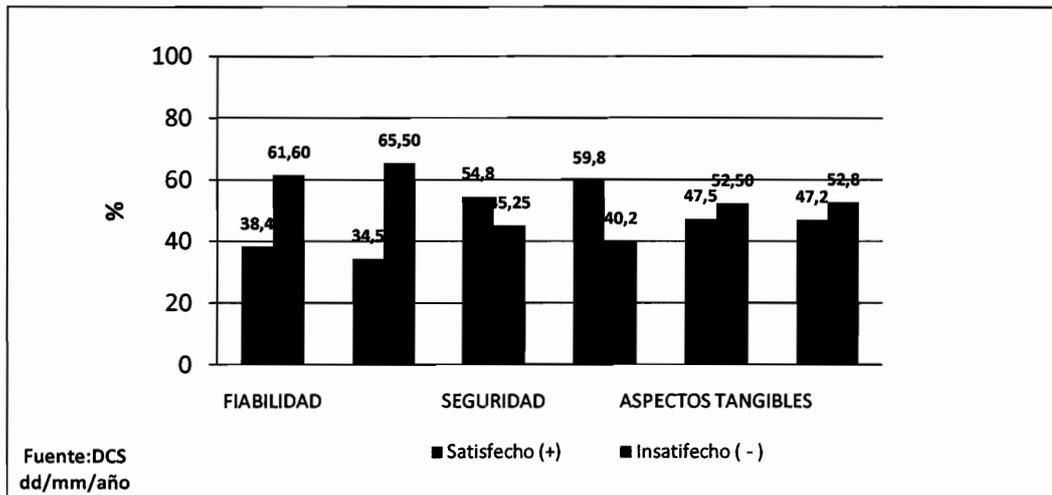


**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

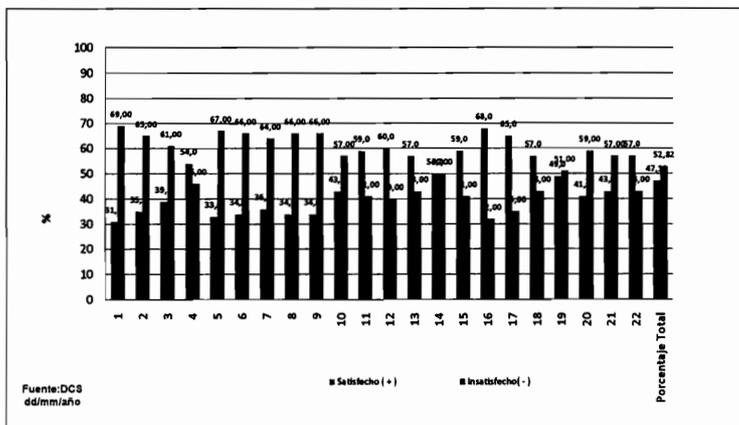


GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

Global Dimensiones:



Según pregunta:



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

ANEXO 7

Tabla General de Resultados (Matriz de Mejora)

Ordenar y priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, y los de color rojo serán consideradas como prioritarias para implementar acciones de mejora o formular Proyecto de Mejora Continua:

Insatisfacción:

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Ejemplo:

1	P01=	31	31,0	69	69,00
5	P05=	33	33,0	67	67,00
6	P06=	34	34,0	66	66,00
8	P08=	34	34,0	66	66,00
9	P09=	34	34,0	66	66,00
2	P02=	35	35,0	65	65,00
7	P07=	36	36,0	64	64,00
3	P03=	39	39,0	61	61,00
20	P20=	41	41,0	59	59,00
10	P10=	43	43,0	57	57,00
21	P21=	43	43,0	57	57,00
19	P19=	49	49,0	51	51,00
14	P14=	50	50,0	50	50,00
4	P04=	54	54,0	46	46,00
13	P13=	57	57,0	43	43,00
18	P18=	57	57,0	43	43,00
22	P22=	57	57,0	43	43,00
11	P11=	59	59,0	41	41,00
15	P15=	59	59,0	41	41,00
12	P12=	60	60,0	40	40,00
17	P17=	65	65,0	35	35,00
16	P16=	68	68,0	32	32,00
Porcentaje Total			47,18		52,82



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

ANEXO 8

PAUTAS MÍNIMAS A CONSIDERAR PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA:

- a) Título
- b) Antecedentes
- c) Equipo participante
- d) Lugar de ejecución
- e) Duración
- f) Análisis
- g) Resultados esperados
- h) Conclusiones
- i) Sugerencias y recomendaciones



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

ANEXO 9

**PAUTAS MÍNIMAS A CONSIDERAR PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS PROYECTOS DE
MEJORA CONTINUA:**

- a) Título del Proyecto
- b) Equipo
- c) Dependencia
- d) Población objetivo
- e) Lugar de ejecución
- f) Duración
- g) Antecedentes
- h) Justificación
- i) Objetivos
- j) Metodología
- k) Resultados esperados
- l) Cronograma de actividades
- m) Propuesta de financiación



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

VIII. BIBLIOGRAFÍA:

- 1) Ministerio de Salud: Documento Técnico: "Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstetricias y Neonatales, Perú., 2007.
- 2) Ministerio de Salud: Documento Técnico "Sistema de Gestión de las Calidad en Salud" Perú, 2006.
- 3) Ministerio de Salud: Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú, 2002.
- 4) Ministerio de Salud PAAG-SBPT-AC: Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1º Nivel de Atención desde la Demanda, 2000.
- 5) Debus Mary, Novelli Porter. Manual para la Excelencia en la Investigación Mediante Grupos Focales, Communication for Child Survival. Health Com. Academy for Educational Development, Washington, USA, 1984.
- 6) Zeithaml, Valarie A.: **Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.** USA 1993.
- 7) Parasuraman, A; Zeithaml, V. and Berry, Leonard.L SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988; 64(1), 12-37). Disponible en: <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf> Fecha de Visita: 07.06.2011.
- 8) Babakus, E.; W. G. Mangold. Babakus, E.and W. G. Mangold 1992: Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Health Services Research 26, no. 6: 767-786.
- 9) Babakus, E. y Boller G.W. 1992: An empirical assesment of the SERVQUAL scale. Journal of Bussiness Research, vol.24,pp.253-268.
- 10) Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA ; American Medical Association 260: 1743-1748. 1988. Disponible en: <http://www.bradfordvts.co.uk/ONLINERESOURCES/03.1%20CLINICAL%20GOVERNANCE%20incl%20appraisal,%20revalidation%20and%20tools%20for%20reflection/quality%20of%20care%20by%20Donabedian.pdf> Fecha de Visita: 07.06.2011..
- 11) Rodriguez A.: Calidad en los Servicios de Salud en Colombia desde la Perspectiva del Consumidor: Propuesta de Construcción de una Escala de Medida, Disponible en: http://editorial.unab.edu.co/revistas/rcmarketing/pdfs/r11_art3_c.pdf. Losada O; Rodríguez O: 2007: Calidad del Servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la Perspectiva del Marketing. Disponible en http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/10_34_calidad_servicio_salud.pdf Fecha de Visita: 07.06.2011.





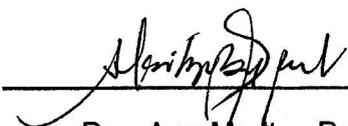
ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dra. Ana Maritza Boy Barreto. docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz”** del estudiante **Luis Enrique Ignacio Reinoso Caravedo** ; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Enero de 2017



Dra. Ana Maritza Boy Barreto
DNI: 08698815



Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - RESULTADOS



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Dr. Luis Enrique Ignacio Reinoso Carrasquero

ASESORA:

Dr. Ana María Ibañeta

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017



turnitin **19%**

Resumen de Coincidencias

ACTUALMENTE VENDO BIEN EL RESULTADO
EN Ver fuentes en inglés (Beta)

1	ambesynl.blogspot.com	3%
2	nulan.mdp.edu.ar	3%
3	alicia.concytec.gob.pe	2%
4	docplayer.es	1%
5	cmhnaaa.org.pe	1%
6	myslide.es	1%



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

REINOSO CARAVEO LUIS ENRIQUE IGNACIO

D.N.I. : 07767685

Domicilio : AV. AUCCO 4351 - MIRAFLORES

Teléfono : Fijo : 4468191 Móvil : 975437333

E-mail : LREINOSO.C@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PUBLICA

[] Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

REINOSO CARAVEO, LUIS ENRIQUE IGNACIO

Título de la tesis:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO-CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL LUIS N. SAENZ

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 27.09.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESUELA DE POSTGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUIS ENRIQUE IGNACIO REINOSO CAPRAVEDO

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION

DEL USUARIO - CONSULTA EXTERNA HOSPITAL

LUIS N. SAENES

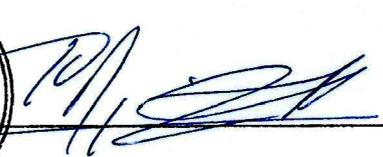
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29.05.2017

NOTA O MENCIÓN: A PROBABILIDAD MAYORÍA





Dr. HUGO L. ABUELO ALVA
28/9/2017