

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**

MAESTRÍA GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE
SALUD SAN JUAN BAUTISTA – AYACUCHO 2017”.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR:
CARLOS ANCHAY QUISPE**

**AYACUCHO - PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A la memoria de mi madre quien fue una persona ejemplar quien me inculco de valores.

A mi padre y a mis hermanas a toda mi familia por su inmenso apoyo desinteresado, comprensión y soporte emocional.

Carlos

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por haberme impartido enseñanzas, durante los años de estudios de la maestría.

Al comité de Calidad del Centro de Salud San Juan Bautista, ya que gracias a ellos realizamos las encuestas como también la consolidación de los resultados, ya que los resultados también fueron remitidos al MINSA.

Al maestro y asesor Mg Serapio Romero Gavilán, por su apoyo altruista en el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	11
1.1. Antecedentes de la investigación	11
1.2. Base Teórica Científica	26
1.2.1. Satisfacción del usuario externo en salud	26
1.2.2. Usuario Externo	26
1.2.3. Servicios de Salud	27
1.2.4. Prestación de servicios	28
1.2.5. Percepción	28
1.2.6. Expectativas	29
1.2.7. Concepto de calidad	30
1.2.8. Concepto de calidad en salud	31
1.2.9. Calidad Total	32
CAPÍTULO II	
MATERIALES Y MÉTODOS	33
2.1. Enfoque de estudio	33
2.2. Tipo de investigación	33
2.3. Nivel de investigación	33
2.4. Diseño de investigación	33
2.5. Área de investigación	34
2.6. Población	34
2.7. Muestra	34
Tipo de muestreo	35
Criterios de inclusión	35
Criterios de exclusión	35
2.8. Técnicas e instrumento de recolección de datos	35

2.8.1. Técnicas	35
2.8.2. Instrumento	35
2.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento	36
2.9. Recolección de datos	36
2.9.1. Procedimiento	36
2.9.2. Mediciones	36
2.9.3. Procesamiento de datos	37
CAPÍTULO III	
RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	44
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFIA	50
ANEXOS	
Anexo N° 01 Matriz de consistencia de la investigación	55
Anexo N° 02 Encuesta de satisfacción para el usuario externo	56
Anexo N° 03 Guía para el encuestador metodología SERVQUAL modificada	59
Anexo N° 04 Descripción general de los usuarios externos	61
Anexo N° 05 Descripción de la satisfacción e insatisfacción por dimensiones	63
Anexo N° 06 Descripción de la satisfacción e insatisfacción por preguntas de la encuesta SERVQUAL	65
Anexo N° 07 Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA	67

RESUMEN

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA - AYACUCHO 2017.

Carlos Anchay Quispe*

la satisfacción del usuario externo es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y características del servicio recibido, el presente trabajo tiene como: **Objetivo** conocer la satisfacción del usuario externo con la prestación de los servicios del Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. **Material y Métodos**, el enfoque de la investigación es cuantitativa, el tipo de investigación es aplicada, niveles de investigación es descriptiva y el diseño de la investigación es observacional, prospectiva, transversal, descriptivo. **La muestra** es probabilística, estuvo constituida por 113 usuarios externos, la técnica de recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL emitido por el Ministerio de Salud, bajo la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA “GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO”.

Mientras que los detalles se tuvieron en cuenta a la Norma Técnica Para la Gestión de la Historia Clínica NTS N° 022-MINSA/DGSP-V0.2.

Los **resultados** de la investigación determinaron que el 33.1% (37) se encuentran satisfechos, mientras que el 66.9% (76) se encuentran insatisfechos los usuarios externos ante la atención recibida en los servicios externos del Centro de Salud San Juan Bautista.

Llegando a la **conclusión** de que usuarios externos que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista se encuentran insatisfechos.

Palabras claves: usuario externo, satisfacción.

ABSTRACT

SATISFACTION OF THE EXTERNAL USER WITH THE PROVISION OF SERVICES AT SAN JUAN BAUTISTA HEALTH CENTER - AYACUCHO 2017.

Carlos Anchay Quispe *

the satisfaction of the external user is the value judgment issued according to the perception of the individual in relation to the conditions of the physical areas and characteristics of the service received, the present work has as: **Objective** to know the satisfaction of the external user with the provision of the services of the Health Center San Juan Bautista - Ayacucho 2017. **Material and Methods**, the focus of the research is quantitative, the type of research is applied, levels of research are descriptive and the design of the research is observational, prospective, transversal descriptive. **The sample** is probabilistic, it was constituted by 113 external users, the technique of data collection was the SERVQUAL survey issued by the Ministry of Health, under Ministerial Resolution No. 527-2011 / MINS "TECHNICAL GUIDE FOR THE EXTERNAL USER'S EVALUATION IN HEALTH ESTABLISHMENTS AND MEDICAL SUPPORT SERVICES".

While the details were taken into account to the Technical Standard for the Management of the NTS Clinical History N ° 022-MINSA / DGSP-V0.2.

The results of the investigation determined that 33.1% (37) are satisfied, while 66.9% (76) are unsatisfied external users before the care received in the external services of the Health Center of San Juan Bautista.

Arriving at the **conclusión** that external users who come to the Health Center of San Juan Bautista are dissatisfied.

Keywords: external user, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el mundo preocupados por obtener buenos estándares en los productos y servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios, han desarrollado diversas escalas de medición y así aplicar a los consumidores, de esa manera obtener resultados si los consumidores se encuentran satisfechos con el producto o servicio prestado.

Los usuarios externos pueden verse afectados desde el momento que realizan colas en que sacan la cita y el personal administrativo que lo atiende no se dirige hacia él en forma cordial o no lo orienta adecuadamente, cuidando que el tiempo de atención sea el óptimo. Hay ocasiones en que el paciente debe esperar demasiado porque la persona está ocupada atendiendo llamadas personales o porque abandona su puesto momentáneamente por un asunto personal a pesar que el área está atestada de pacientes o porque decide atender a un recién llegado por ser su familiar o amigo; estas situaciones extremas se pueden presentar si el personal no ha internalizado lo que significa “una atención de calidad”.

En el Perú el gobierno preocupado por la calidad de atención en los establecimientos de Salud en los diferentes niveles de atención, basados en 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. Por lo tanto, 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.

La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y servicios Médicos de Apoyo, fue aprobado bajo la propuesta de la Dirección General de Salud de las personas; cuyo objetivo 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.

En la Región Ayacucho, los diferentes trabajos de investigación se están involucrando en temas relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo con enfoque de la calidad en los servicios externos, que ya contamos con una cantidad de trabajos, es necesario que los establecimientos de salud tomen en cuenta la aplicación de cuestionarios para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, tengan un manejo e interpretación de las quejas que reciben y que haya mecanismos de retroalimentación para el personal profesional y administrativo a fin de lograr una mejora en la calidad del servicio que brindan y, sobre todo, proporcionen un trato más humano. Sólo así la mortificación de tener que acudir a un establecimiento de salud se convertirá en una decisión menos traumática para el paciente, tomando en cuenta que una enfermedad, por pequeña que sea, siempre causará estragos en él; por lo que es necesario conocer el grado de satisfacción al recibir la atención de salud e identificar los factores que influyen, para ello, se realizó una entrevista a los usuarios externos que tomó aproximadamente entre 10 a 15 minutos y se le aplicó la encuesta SERVQUAL (Quality Service), emitido por el Ministerio de Salud bajo Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA “GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO” y bajo los cuidados de Norma Técnica Para la Gestión de la Historia Clínica NTS N° 022-MINSA/DGSP-V0.2 con un cuestionario de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad. Con el objetivo de determinar la satisfacción de los usuarios externos, en la atención en los diferentes servicios externos existentes en el Centro de Salud de San Juan Bautista, para el cual se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Conocer la satisfacción del usuario externo con la prestación de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.

Objetivos Específicos

- Determinar la satisfacción del usuario externo con la fiabilidad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista - Ayacucho 2017.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la capacidad de respuesta de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista - Ayacucho 2017.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la seguridad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista - Ayacucho 2017.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la empatía de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la tangibilidad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista - Ayacucho 2017.

Con referencia a la hipótesis de la investigación, se llegó a rechazar ya que los usuarios externos se encuentran insatisfechos.

Por tal motivo es la importancia del presente trabajo de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación es descriptiva y diseño de investigación es estudio observacional, prospectivo, transversal, descriptivo, que tiene una muestra de 113 usuarios externos que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cuatro capítulos: en el Capítulo I, Introducción; Capítulo II, Material y Métodos; Capítulo III, Resultados; Capítulo IV, Discusión, finalmente se consigna las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

García (2011), realizó la investigación en “Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de Salud “EL BOSQUE”. Propuesta gerencial de mejoramiento Guayaquil – Ecuador periodo 2011”. El objetivo del trabajo de investigación fue evaluar la calidad y calidez de la atención y a partir de ésta se elaboró una propuesta de mejoramiento. Tipo de investigación es descriptiva. Diseño de investigación es transversal. Muestra lo constituyen 393 usuarios que fueron evaluados a través de un cuestionario tipo encuesta que acudieron a la atención en el subcentro de salud “El Bosque” de Machala. La investigación se efectuó en base a encuestas aplicada a los usuarios externos mayores de 17 años que acudieron al establecimiento para recibir atención durante los meses octubre y noviembre del 2011. Se encuestó a 393 pacientes de los cuales el 9% fueron masculinos y el 91% de sexo femenino. El autor llega a la conclusión que el 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%. Lo que nos demuestra como promedio en la satisfacción del usuario externo está entre buena y muy buena con respecto a la atención. Con el análisis de los resultados de esta información, basado en los resultados provenientes de las encuestas se elaboró una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención.

Lizano (2012), realizó la investigación en “Percepción de la calidad en la consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Maximiliano Peralta Cartago - Costa Rica 2012”. El estudio mide en cuanto a la calidad de servicio prestada por sistema

de citas, de las semanas del 21 de febrero al 1 marzo del 2011, en el Laboratorio Clínico del Hospital Max Peralta Jiménez de la ciudad de Cartago, Costa Rica. La investigación es de tipo descriptiva con diseño no experimental, transeccional y de campo. Muestra 420 pacientes, mediante un instrumento tipo cuestionario aplicado a la muestra obtenida luego de aplicar las técnicas muestrales apropiadas. Del 100% (420) pacientes entrevistados el autor llega a la conclusión: El 93% de los entrevistados en los CDI y el 95% en los Ambulatorios manifestaron que se les da una respuesta adaptada a sus necesidades; en cuanto: al tiempo de espera para darle citas, ser atendido y entrega de resultados de exámenes médicos. Para más del 75% de los usuarios de los CDI y de los Ambulatorios coincidieron en afirmar que la atención del personal médico, de enfermería y del personal administrativo satisface sus necesidades. Por otra parte, el 87% de los usuarios de los CDI y el 77% de los Ambulatorios, opinan que los medicamentos y suministros utilizados son suficientes para cubrir sus requerimientos de salud. Según los resultados de las encuestas aplicadas, más de un 55% de la muestra de los usuarios de los CDI y de los Ambulatorios, considera satisfactorio el fácil acceso por medio de transporte público, así como la cercanía a sus residencias de los centros de asistencia.

Del Salto (2012), realizó la investigación en “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 Ecuador”. En el que analizó la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. El diseño de la investigación es observacional de tipo epidemiológico analítico transversal de período que permita describir la prevalencia de satisfacción del usuario que acude al Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía.

Cuya población de estudio es la comunidad educativa del Instituto Nacional Mejía, constituida por personal docente (206), administrativo (43), servicios (36) y estudiantes (4537) (Secretaría del Instituto Nacional Mejía, 2012) que asisten regularmente en el período 2012.

Por lo tanto, debe considerarse que esta población es un universo finito, heterogéneo. La variable dependiente (satisfacción) es de naturaleza cualitativa, muestreo aleatorio estratificado. La muestra es de 391 sujetos de los estudiantes,

docentes, administrativos y de servicios en su mayoría son de sexo masculino, con una edad promedio de $17,03 \pm 10,2$ años, con un mínimo de edad de 10 años y un máximo de hasta 71 años, de los cuales la mayoría son primera consulta, quienes consideran que la ubicación del Departamento Médico está bien en el 92,1%.

El autor llega a las siguientes conclusiones:

- Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97% y el 94,36% de toda la población del Instituto Nacional Mejía.
- Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia Clínica.
- Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%).
- No existe una adecuada información en post consulta por parte del personal de Enfermería.
- Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente.
- El tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario.
- El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico.

Vargas (2013), realizó la investigación en “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, Quito – Ecuador enero del 2013” En el que Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad.

Objetivo: Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad.

Estudio de diseño descriptivo, analítico transversal cuya población de estudio fue usuarios internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha, y usuarios externos.

Muestra 101 usuarios internos (todo el personal de los servicios de salud) y 499 usuarios externos (seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a demanda de

cada centro). La autora llega a los resultados obtenidos que el usuario interno el nivel de satisfacción en general es del 90%. La edad promedio es de 40 años, en su mayoría de sexo femenino 71,3%, con un tiempo promedio de trabajo de 4 años, el cargo de mayor porcentaje es médicos y odontólogos 34,65%. Dentro de las principales variables estadísticamente significativas: centro de salud: Anova ($p=0,012$); χ^2 : “instalaciones” y “equipamiento existente” ($p= 0,003$) y ($p=0,005$) respectivamente), “servicios de apoyo” ($p=0,002$) y “comunicación” ($p=0,042$ y $p=0,015$). En relación con los principios de gestión de calidad, 2 de los 3 principios se encontraron relacionados con el nivel de satisfacción: “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal”; el nivel de satisfacción del usuario externo fue de un 98%. No presentaron insatisfacción las variables: la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida. Los servicios más utilizados son medicina general y odontología 54,51%, con un tiempo promedio de espera para ser atendido de 15,75 minutos y un tiempo de atención de 18,37 minutos. Las variables estadísticamente significativas, χ^2 : sexo ($p= 0,047$), “horario de atención” ($p=0,000$), instalaciones ($p=0,000$) y tarifas ($p=0,014$); Anova: “por qué escogió estos servicios” ($p=0,058$); todas ellas relacionadas con el principio ISO: “enfoque al cliente,” en la población en general. La variable de las dos poblaciones: IESS (28,26%) y Demanda Espontánea, no tiene asociación estadísticamente significativa.

La autora concluye que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y usuario externo en las unidades de salud del Patronato Provincial de Pichincha, se encuentra en niveles altos.

Córdova (2014), realizó la investigación en “Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó Colombia – Bogotá 2014”.

La población está conformada por los usuarios que acuden a los servicios en los centros asistenciales: Hospital San Francisco de Asís, Hospital Local Ismael Roldan Valencia de Quibdó, Clínica de Comfachocó, Clínica de Caprecom EPSS y Clínica vida, porque son los más representativos, ya que atienden la mayor parte de la población del Departamento del Chocó. La muestra lo conforman 398 usuarios.

El tipo de muestreo es aleatorio simple. Esta investigación se desarrolló utilizando

el modelo SERVPERF. El autor concluye que la seguridad, que arrojó un Alfa de Cronbach de 0,922, por encima de los otros factores, lo que quiere decir que los usuarios le dan mucha importancia al conocimiento y la cortesía en la atención recibida por el personal médico y su capacidad para inspirar seguridad. Seguido de la dimensión capacidad de respuesta, con un Alpha de Cronbach de 0,830, la dimensión fiabilidad, con un Alpha de Cronbach de 0,825, tangibilidad con un Alpha de Cronbach de 0,820 y por ultimo empatía, con un Alfa de Cronbach de 0,804, dimensión a la cual le dan menos importancia los usuarios a la hora de percibir la calidad de los servicios en centros asistenciales.

León (2012), realizó la investigación en “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2012”. Dicha investigación tiene como objetivo Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción según el enfoque de Donabedian con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición mediante una escala de Likert. Con una muestra de 75 usuarios del Consultorio de Nutrición cuyas edades fluctuaban entre 18-70 años; siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 – 29 años de edad; predominando el sexo femenino (98%), el grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa o incompleta (56%) y su principal ocupación es Ama de Casa (67%). En forma global, la mayoría de los usuarios, es decir, 76% manifiestan estar satisfechos y 14% muy satisfechos con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La dimensión Relaciones Interpersonales registró 81% Satisfechos, 19% Muy Satisfechos; la dimensión Capacidad Técnica registró 76% de Satisfechos, 20% Muy Satisfechos, 4% Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos y la Dimensión Entorno registró 45 % satisfechos, 10% Muy Satisfechos y 45% Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. El autor llega a la conclusión: La mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, debiendo mejorar en la Dimensión Entorno, especialmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido.

Rodríguez (2012), realizó la investigación en “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Cronbach, el cual se obtuvo una alta consistencia interna. El autor llega a las conclusiones que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambas asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva, como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%).

Ríos (2012), realizó la investigación en “Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza: perspectiva de los usuarios: Lima, enero - febrero 2012”. El estudio es descriptivo de corte transversal prospectivo y cualitativo, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios del servicio. La muestra es de 87 usuarios encuestados que acudieron al servicio de planificación familiar. Se evidencia altos porcentajes que piensan que el tiempo de espera es mucho a través de un 60,9% de los casos, mientras que en la duración de la entrevista un 85,1% de los pacientes manifestó que es aceptable dicha duración de tiempo. El 50.6% manifestaron que no fueron examinados, resolvieron sus dudas fue de 94,3%, y respecto a la explicación de lo que se le solicita en el servicio de parte del paciente también el porcentaje es

mayor con un 98.9%. Respecto al trato del personal se evidencia un porcentaje de 98,9% mediante un respeto y discreción hacia el paciente, la privacidad del usuario con un 97.7%, denotar la percepción del trato del personal de admisión un alto porcentaje 86,2% manifestó que el trato fue bueno, otro porcentaje (12,6%) manifiesta un trato regular. Los usuarios responden no haber recibido maltrato durante las atenciones con un 94,3%, se le atendió cada vez que se solicitó la consulta con un porcentaje de 95,4%, con respecto a la obtención de los anticonceptivos solicitados se evidenció un 3,4% no obtuvieron dichos anticonceptivos, este porcentaje no se debió a la falta de dichos insumos para ser entregado a las usuarias, más bien fue por circunstancias propias de las usuarias. En la pregunta si se había dado algún tipo de cobro en dicho centro lo cual la mayoría manifestó que no había dicho cobro que se evidencio a través de un mayoritario 100%. A pesar de que las personas tienen una percepción favorable del Hospital, el tiempo de espera es uno de los principales factores y el principal problema presente en el programa de planificación familiar del Hospital nacional Arzobispo Loayza.

Wajajay (2013), realizó la investigación en “Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, enero - febrero 2013”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo de evaluar la percepción que tienen las usuarias sobre la calidad de atención del parto en el servicio de centro obstétrico del establecimiento mencionado. Estudio tipo observacional, descriptivo y de corte transversal. Se empleó un cuestionario tipo SERVPERF modificado para el centro obstétrico y se calcularon los puntajes promedios individuales, por dimensiones de calidad y generales. La muestra tuvo a 100 mujeres. 35% de las mujeres se encontraba en el rango de edad entre 21 a 35 años y el 34% entre los 16 y 20 años. 66% es ama de casa, 14% trabajadora independiente, 11% desempleada y 9% profesional. Solo 5,1% de la población era primigesta y 63% refirió no haber tenido abortos. 87% de las mujeres están globalmente satisfechas con el servicio brindado con 6%, 22% y 59% de valoración en los niveles de “satisfacción amplia”, “satisfacción moderada” y “satisfacción baja” respectivamente. La seguridad fue la dimensión más pobremente valorada con 51% de las mujeres indicando “satisfacción baja” y 28% “insatisfacción leve”. Los aspectos tangibles fueron los mejores valorados con 14% de mujeres indicando “satisfacción amplia” y 56% “satisfacción

moderada”. Llegando a la conclusión de que las mujeres atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión perciben la calidad de atención en un nivel de “satisfacción leve” a partir de los niveles explorados.

Ninamango (2014), realizó la investigación en “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, enero 2014” Con el objetivo de describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del establecimiento mencionado, enero del 2014. El estudio es Descriptivo, Transversal y Observacional. La muestra consta de 230 usuarios de los consultorios externos. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Llegando a la conclusión de que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

Espinoza (2014), realizó la investigación en “Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del hospital san juan de Lurigancho enero 2014”. Con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención de parto en el establecimiento mencionado. El estudio es no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. Cuya muestra estaba integrada por 80 puérperas la encuesta modificada tipo SERVPERF para valoración de la percepción de la calidad de atención del parto, se usó para el análisis el promedio, la desviación estándar. Características clínicas y socio demográficos de las usuarias. Se encontró que la percepción de la calidad de atención del parto es insatisfactoria con 88,75% y el 11.25 son satisfechos de acuerdo a la encuesta SERVPERF modificada. Llegando a la conclusión de que la percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico es insatisfactoria.

Huerta (2015), realizó la investigación en “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima, enero del 2015”. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del establecimiento mencionado del 2015. El diseño de investigación es descriptivo por lo que no es necesaria la formulación de una hipótesis como en un estudio analítico. Tipo de investigación es cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal. La muestra está conformada por 77 usuarios y acompañantes. Tipo de muestreo intencional de conveniencia. Se aplicó la encuesta SERVPERF. El autor llega a las siguientes conclusiones que el 63.64% fueron usuarios, el 62.34% fueron adultos (36 a 64 años), el 58.44% fueron del sexo femenino, el 28.57% se encontraba en nivel secundaria seguido por el 25.97% con nivel primaria, el 76.62% contaba con Seguro Integral de Salud (SIS), y el 50.65% fueron usuarios nuevos.

El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). El autor concluye: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2%. Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Mendocilla (2015), realizó la investigación “Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Lima, octubre - 2015”. Con el objetivo de Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el mes de octubre 2015.

Estudio descriptivo, transversal, observacional, prospectivo. Se seleccionó una muestra aleatoria sistematizada de 100 usuarios de los consultorios externos. Empleándose la encuesta SERVQUAL modificada de 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción del usuario calculando la diferencia entre las respuestas de percepciones y expectativas aprobado con Resolución Ministerial 527-

2011/MINSA. Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS y Excel.

Se halló una satisfacción del usuario del 64.8% donde las dimensiones más valoradas fueron capacidad de respuesta (78.8%), seguridad (80.8%), empatía (73.6%) y aspectos tangibles (61%) y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%.

Existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica recibida en los consultorios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Entre las características sociodemográficas que se asociaron con la satisfacción del usuario externo tenemos el grupo etario, grado de instrucción y ocupación.

Larrea (2015), realizó la investigación en “Calidad de Servicio de la consulta Externa en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú setiembre – noviembre del 2015”. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del establecimiento mencionado.

Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada. El muestreo fue por conveniencia y la muestra estuvo constituida por 100 personas (usuarios y acompañantes).

El autor llega a la conclusión que el 76.9% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% de usuarios satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; respectivamente); pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (29.2%).

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%. 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.

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". El trabajo de investigación que se empleó fue el descriptivo correlacional. El método que se empleó fue el cuantitativo. La investigación fue de tipo aplicada, diseño de investigación fue no experimental, tipo correlacional, descriptivo. La población: Todas las usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico. Muestra: 91 usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico, tipo de muestreo por conveniencia. La autora llega a las siguientes conclusiones:

Que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención.

Los resultados indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho.

Mientras, las dimensiones de la calidad de atención según: respuesta rápida, la empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, estuvieron presentes en las 12 preguntas de calidad de atención teniendo con el mayor porcentaje la fiabilidad, Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias con el 90%.

Al aplicar el contraste no paramétrico χ^2 , se obtuvo como resultado, $\chi^2 P = 0.43 (>0.05)$. 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 bueno. 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%).

Quispe (2010), en su trabajo de investigación "Programa de mejora en el trato del usuario externo en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2010". El trabajo de investigación tiene un enfoque de investigación cuantitativa. Tipo de investigación Aplicativo. Nivel de investigación explicativo. Diseño de investigación cuasi – experimental. Conformada con una población de 3664 usuarios externos atendidos en dos meses. Muestra 700 usuarios de 18 a 60 años (350 adultos con pre-prueba y 350 adultos con post prueba). Tipo de muestreo fue probabilístico sistemático. La técnica fue la entrevista con el instrumento el cuestionario de valoración del buen trato al usuario externo.

La autora realiza la encuesta (pre – prueba), posteriormente realiza cuatro talleres con temas:

- Taller N° 01 Amabilidad en el trato del usuario: escucha activa y habilidad para preguntar.
- Taller N° 02 Respeto en el trato al usuario.
- Taller N° 03 Paciencia en el trato al usuario.
- Taller N° 04 Calidad en el trato al usuario – satisfacción del usuario.

La autora realiza la encuesta (post - prueba), posterior a los talleres realizados.

La autora concluye:

Del 100% (350) de los usuarios externos, previa a la aplicación del “Programa de Mejora en el trato al usuario externo”, el 81,4% expresaba una satisfacción del nivel medio en el trato amable, 16% bajo y 2,6% alto; posterior a la intervención, el 95,7% expresa una satisfacción de nivel medio en el trato amable y 4,3% alto, habiendo descendido a 0% al bajo nivel de satisfacción; por tanto, la aplicación del programa es efectivo en el incremento significativo del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud San Juan Bautista ($Z_c = 7,211$; $Z_t = 1,64$; $p < 0,001$).

Del 100% (350) de usuarios externos, previa a la aplicación del programa, el 84% expresaba una satisfacción de nivel medio con el trato respetuoso, 13,7% bajo y 2,3% alto; posterior a la intervención, el 84,3% expresa una satisfacción de nivel medio con el trato respetuoso, 14,9% alto y solo 0,9% bajo, entonces la aplicación del programa es efectivo en el incremento significativo del nivel de satisfacción de los usuarios externos ($Z_c = 13,559$; $Z_t = 1,64$; $p < 0,001$).

La aplicación del programa es efectivo en el incremento significativo del nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto al trato paciente ($Z_c = 13,519$; $Z_t = 1,64$; $p < 0,001$).

La aplicación del programa es efectivo en el incremento significativo del nivel de satisfacción con el trato en usuarios externos ($Z_c = 11,962$; $Z_t = 1,64$; $p < 0,001$); lo que explica que del 100% (350) de usuarios externos, previa a la aplicación del programa, el 82,9% expresaba una satisfacción de nivel medio con el trato, 15,4% bajo y 1,7% alto; posterior a la intervención, el 94% expresa una satisfacción de nivel medio con el trato y 5,1% alto, habiendo descendido a 0,9% el bajo nivel de satisfacción.

Rivera (2011), realizó la investigación en “Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de los servicios de Salud. Hospital Regional de Ayacucho noviembre 2010 – febrero 2011. Cuyo objetivo del estudio es determinar la

percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad de atención de los servicios de Salud en el Hospital Regional de Ayacucho. El tipo de investigación fue descriptiva, prospectiva y transversal, con una población representada por 1067 usuarios que acuden al Hospital Regional de Ayacucho. Y una muestra de 285 usuarios. La autora llega a la conclusión que el 37.9% de usuarios, mostro un nivel de percepción de insatisfacción ante la calidad de atención de los servicios de salud; mientras que en un 33% refirió estar satisfecho; se demostró que el tiempo de espera mayor a 30 minutos para la consulta y la presencia de personas extrañas en el momento de la consulta determinaron más casos de insatisfacción del usuario ($p < 0,01$); mientras que el ambiente de consulta limpio y decorado y el tiempo de duración adecuada en la consulta, se comportaron como variables de satisfacción para la percepción del usuario ($p < 0,01$); la mayor proporción de usuarios mostraron satisfacción ante el lenguaje utilizado por el profesional de salud durante la consulta ($p < 0,01$). Por lo que se concluye que la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital Regional de Ayacucho, no está en un nivel adecuado que permita la satisfacción del usuario.

Pillaca (2014), realizó la investigación en “Satisfacción del usuario interno y externo del Centro de Salud de Luricocha, Huanta – Ayacucho 2014”. El objetivo del estudio es conocer la satisfacción del usuario interno y externo del Centro de Salud de Luricocha, Huanta – Ayacucho 2014. El tipo de investigación fue no experimental, y el diseño de investigación fue transversal descriptivo. Una población de 3,423 y una muestra de 112 usuarios externos y los usuarios internos 22. El autor llega a la conclusión que del 100% de encuestados se observa que el 59,1% de los usuarios internos se encuentran satisfechos, en el ambiente de trabajo en un 54,5% en el trabajo actual y trabajo en general en un 81,8% para cada uno. Mientras que la relación con su jefe inmediato y oportunidades de progreso, es de un 54,5% de insatisfacción para cada uno, del mismo sucede con la relación con los demás compañeros de trabajo y las remuneraciones e incentivos en un 59,1% y 86,4% respectivamente.

Del total de encuestados se observa que el 51,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos en la atención recibida en el Centro de Salud, del mismo modo en la dimensión de capacidad de respuesta con el 51,8%, la seguridad con 62,5%, la empatía con el 60,7% y con el aspecto tangible en un 55,4%. Solo se encuentran satisfechos en la dimensión de fiabilidad con un 58%. El autor llega a

las siguientes conclusiones: el usuario interno está satisfecho en un 59,1% y el usuario externo está insatisfecho en un 51,8%. Para los usuarios internos en el trabajo actual y trabajo general se encuentran satisfechos en el 81,8% para cada uno y en el ambiente de trabajo en un 54,5%; del mismo modo existe insatisfacción en un 54,5% en la interrelación con el jefe inmediato, en un 59,1% con los compañeros de trabajo y en un 86,4% en cuanto a la oportunidad es de progreso y remuneraciones e incentivos.

Los usuarios externos, se encuentran satisfechos con la habilidad y cuidado del servicio recibido, con un 58% cada uno; insatisfechos en un 62,5% en la seguridad 60,7% en la empatía, 55,4% en aspectos tangibles y 51,8% con respecto a la rapidez y oportunidad del servicio recibido.

Flores (2016), en su trabajo de investigación "Calidad de atención en consultorios externos de la Comunidad Local de Administración en Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2016". Para lo cual se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo de investigación no experimental y con diseño descriptivo relacional. Previa validación a través de la prueba de "r" de Pearson (valores mayores de 0,20 para cada ítem) y su confiabilidad a través de Alfa de Cronbach (0,860). La población estuvo conformada por 980 usuarios que acuden a consultorios externos del CLAS San Juan Bautista, la muestra por 88 usuarios. Los resultados muestran que: respecto a la calidad de atención, que la aceptabilidad es de 7% para la dimensión de fiabilidad; 2% en la dimensión capacidad de respuesta; 10% en la dimensión seguridad; 5% en la dimensión empatía y 7% en la dimensión aspectos tangibles. La condición del encuestado y el nivel de estudio se encuentra asociado a la percepción de la calidad de atención en los consultorios externos de la Comunidad Local de Administración en salud San Juan Bautista, Ayacucho 2016 ($X^2_c = 7,941$; $\text{sig}(\alpha) = 0,019 < 0,05$) y ($X^2_c = 20,141$; $\text{sig}(\alpha) = 0,010 < 0,05$) respectivamente.

Revollar (2016), en su trabajo de investigación "Calidad de atención y satisfacción del usuario en un centro de Salud. Ayacucho 2016". Trabajo de investigación con diseño de investigación transversal. Tipo de diseño correlacional. Población está constituido por 200 usuarios. La muestra está constituida por 105 usuarios externos que acuden entre los meses mayo - julio 2016, al Centro de Salud de Tambo, Ayacucho 2016. la autora concluye:

Según las dimensiones del total de usuarios 100% (105), en la dimensión de

empatía el 99% (104) manifiestan que se encuentran regularmente satisfecho, el 1,0% (1) se encuentran satisfechos.

En la dimensión seguridad el 96,2% (101) manifiestan que se encuentran regularmente satisfecho, el 3,8% (4) se encuentran satisfechos.

En la dimensión capacidad de respuesta el 89,5% (94) manifiestan que se encuentran regularmente satisfecho, el 10,5% (11) se encuentran satisfechos.

En la dimensión elementos tangibles el 78,1% (82) manifiestan que se encuentran regularmente satisfecho, el 21,9% (23) se encuentran satisfechos.

En la dimensión fiabilidad el 91,4% (96) manifiestan que se encuentran regularmente satisfecho, el 8,6% (9) se encuentran satisfechos de los usuarios que acudieron a los servicios del Centro de Salud de Tambo.

Se encontró correlación directa muy alta entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acudieron al Centro de salud Tambo, estadísticamente significativo ($T_b = 0,890$, $p = 0,034 < 0,05$).

1.2. BASE TEORICA CIENTIFICA.

1.2.1. Satisfacción del usuario externo en Salud:

Hoy en día la satisfacción de los usuarios se utiliza como un indicador con el fin de evaluar la actuación o intervención de los servicios sanitarios y de salud dado que éste brinda información sobre la percepción de la calidad en diferentes aspectos como estructura, procesos y resultados referidos al servicio de salud. Es importante tener en cuenta aspectos relevantes a la hora de determinar la satisfacción del usuario (Camisón 2006). Existen tres aspectos son: (Donabedian, 1985) a) Estructura: Insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales, necesarios para brindar una adecuada calidad de atención.

b) Proceso: Todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es elemento clave para asegurar la calidad. c) Resultado: Adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. De este enfoque se puede distinguir entre calidad técnica y calidad humana en el proceso de atención. Así por calidad técnica se puede entender el cuidado y la atención provista por el personal de salud, sustentada en el adecuado conocimiento y justo juicio empleado en arribar a estrategias y diagnósticos y en llevar a cabo su implementación. La calidad técnica es directamente mensurable. Por otro lado, la calidad humana implica ciertas categorías difíciles de medir como la empatía personal, la confianza, la seguridad que inspira el médico en su interacción con el paciente. Entonces la calidad humana es aquella relación interpersonal existente entre el paciente y el profesional o trabajador de salud.

1.2.2. Usuario externo: (Nebrera 1999).

Recientemente, la palabra *paciente* está comenzando a sustituirse por la palabra *usuario*, precisamente por la relación que tiene con la palabra *paciencia* y, erróneamente por supuesto, también con la palabra *pasividad* que, aunque de distinto origen etimológico, transmite la sensación de que el paciente tiene que comportarse, necesariamente, como un ente pasivo, inactivo, sin mostrar interés alguno por plantear preguntas y cuestionar lo que no le resulta familiar, lo que no entiende en la consulta con el profesional de la salud. Por supuesto,

llámese *paciente* o *usuario*, es indispensable que la persona que asiste a consulta con un profesional de la salud muestre interés tanto por su cuerpo como por sus sensaciones, sus síntomas; que esté pendiente, de preferencia con anticipación a la aparición de los síntomas, de toda sensación (tanto las habituales como las esporádicas), de todo dolor, de todo cambio, pues es ése, el reconocimiento, el primer paso para encontrar el camino hacia un buen estado de salud tanto física como mental.

Cliente externo, aunque el cliente como tal, entendido como la persona que compra o alquila los productos de nuestra empresa ha existido siempre, es a partir de los años 80 cuando su figura adquiere importancia capital en la gestión de las empresas. El cliente se vuelve cada vez más exigente a la hora de adquirir sus productos, y exige niveles cada vez más elevados de calidad al mismo precio. Se dice incluso, que la razón de ser de la empresa son sus clientes, y que sin clientes no hay empresa que valga. Esta afirmación es muy cierta, pero tampoco debemos olvidar que la meta de una empresa es ganar dinero, y si satisfacer a sus clientes le hace ganar dinero ahora, y dentro de cinco años, mejor.

1.2.3. **Servicios de Salud:** (Pérez 2014).

Servicio es el acto y el efecto de servir.

El concepto hace referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad. Por lo general, los servicios implican brindar algo que no es material, a diferencia de los productos que son bienes materiales. La idea de salud, por su parte, se vincula al bienestar físico y psicológico de una persona. Cuando un individuo goza de buena salud, su organismo puede ejecutar sus funciones con normalidad y su psiquis no presenta alteraciones.

Los servicios de salud, por lo tanto, son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria: Puede decirse que las articulaciones de estos servicios constituyen un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de salud de las personas.

Es importante tener en cuenta que los servicios de salud no contemplan solo el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades o trastornos: También abarcan todo lo referente a la prevención de los males y a la difusión de aquello que ayuda a desarrollar una vida saludable.

1.2.4. Prestación de servicios:

El término prestación es un término que se puede utilizar en diversos órdenes de la vida para hacer referencia a distintos tipos de servicios o asistencias que una persona puede recibir. La palabra o el concepto de prestación proviene del verbo prestar, que significa en este caso entregar, ofrecer, dar a otro. Así, la palabra prestación hace referencia a todo aquello que sea considerado como un servicio que una persona, una institución, una entidad otorga a otra persona, entidad, cliente, etc. En la mayoría de los casos, la palabra se utiliza para indicar aquellos servicios que tienen que ver con el área de la medicina, es decir, todas aquellas prestaciones que se otorgan a los pacientes con el objetivo de proteger y cuidar su salud.

1.2.5. Percepción: (Hernández, 2012)

La percepción no es un proceso simple, pues es propiamente el resultado de otros procesos complejos, muchos de los cuales escapan a nuestra conciencia. Uno de los propósitos de la percepción es informarnos acerca de las propiedades del ambiente que son vitales para nuestra sobrevivencia. Otro propósito es ayudarnos a actuar con relación al ambiente. Por medio de la percepción podemos organizar la información recibida e interpretarla de manera significativa. Cada persona percibe el mundo de manera diferente porque cada uno elabora una interpretación única e individual. La identificación de la percepción como un proceso complejo deriva de que ésta puede estar influenciada por nuestros conocimientos, recuerdos y expectativas. En este sentido, la percepción es entendida como un estado subjetivo. La percepción depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe. Estas categorías se constituyen como referentes perceptuales a través de los cuales se identifican nuevas experiencias sensoriales para transformarlas en situaciones reconocibles y comprensibles. A este respecto, la Gestalt se reconoce como un enfoque que hizo contribuciones relevantes en cuanto a la comprensión de la percepción, sobre todo de estímulos visuales. Bajo esta perspectiva, se considera que la percepción es el proceso fundamental de la actividad mental, y que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual. El primer supuesto básico desarrollado por la Gestalt es la afirmación de que la actividad mental no es una copia idéntica

del mundo percibido y que el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta formulación llevó a establecer una serie de principios que explican cómo se organiza nuestra interpretación de lo que nos rodea. Ahora bien, aunque a estos se les identifica comúnmente como Leyes de la organización perceptual, Goldstein considera que es más apropiado llamarlos principios heurísticos y no leyes, pues no hacen predicciones sólidas. Al denominarlas principios heurísticos se establece que son reglas generales que proporcionan la mejor solución posible a un problema.

1.2.6. Expectativas: (Nebrera 1999)

Una expectativa, es lo que ves más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa. Una expectativa sobre la conducta o desempeño de otra persona, expresada a esa persona, puede tener la naturaleza de una fuerte petición, o una orden, y no solo una sugerencia.

Particularmente en las ciencias sociales incluyendo la teoría de juegos, la expectativa juega uno de los roles centrales. En la teoría del juego, un equilibrio de Nash constituye una serie de expectativas correctas y estables mantenidas por los jugadores. Varios otros conceptos de solución de juegos como la racionalidad han sido propuestos de acuerdo al grado de conocimiento que los jugadores tienen sobre la expectativa de las acciones de otros jugadores.

La expectativa es una variable de la naturaleza cognitiva que sugiere la idea de anticipación y cuya inclusión en los análisis psicológicos resulta de fundamental importancia a los fines de explicar y predecir un comportamiento dinámica social y hasta el motivo de nuestros estados de ánimos. Asimismo la expectativa constituye el ingrediente cognitivo fundamental de al menos dos efectos importantísimos psicológicos: el efecto Pigmalión y el efecto placebo.

Es la posibilidad razonable, más o menos - cercana o probable, de realizar o conseguir algo, al ocurrir un suceso que se prevé o al hacerse efectiva determinada eventualidad.

En psicología; la expectativa suele estar asociada la posibilidad razonable de que algo suceda. Para que sea expectativa tiene que haber, en general, algo que lo sustente. De lo contrario sería una simple esperanza que puede ser irracional o basarse en fe. La expectativa surge en casos de incertidumbre cuando aún no

está confirmado lo que ocurrirá. La expectativa es aquello que se considera más probable que suceda y es, en definitiva, una suposición más o menos realista.

Si la expectativa no se cumple, el sujeto podría experimentar decepción. Sin embargo, por lo general si la realidad supera las expectativas la persona podría sentir alegría por la sorpresa.

La expectativa está vinculada a las predicciones y previsiones, a mayor cantidad de certezas en el futuro mayor será la probabilidad de que se cumpla la expectativa.

1.2.7. Concepto de Calidad: (Camisón 2006).

Los conceptos de calidad existen muchas, y algunos autores menciona que no existe definición de calidad debido que es un concepto global y complejo (Pirsig, 1974), sin embargo, citare un concepto de calidad por el cual se catalogan para un producto o servicio, pero, citare conceptos para ambos es decir solo concepto de calidad.

Los conceptos de calidad según:

- a) **Producto y proceso:** La norma ISO 9000:2000 lo define a proceso como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”; y el producto lo define como “resultado de un proceso”.
- b) **Calidad subjetiva y calidad objetiva:** La calidad objetiva es la comparación entre un estándar y un desempeño totalmente medibles; mientras la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas.
- c) **Calidad estática y calidad dinámica:** La calidad estática es en términos de superioridad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil, mientras que la calidad dinámica es en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor,
- d) **Calidad absoluta y calidad relativa:** La calidad absoluta se determina libremente por la dirección o bien por las necesidades de los clientes, una serie de características y especificaciones, que pueden medirse objetivamente, mientras la calidad relativa puede significar cosas distintas

para personas diferentes, es decir al venir por la percepción del cliente, no puede definirse absolutamente.

- e) **Calidad interna y calidad externa:** Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas está ausente el entorno competitivo y de los mercados, la única importancia data en la calidad del producto, mientras que la calidad externa está en la selección del consumidor, que se guían por la comparación de los productos que se encuentran en el mercado.

Cito otros conceptos de calidad:

“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”. Domínguez C. Humberto (2006: 47)

“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”. Álvarez H. Francisco (2007: 95).

“La calidad es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia u superioridad global del producto”. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

1.2.8. Concepto de Calidad en salud: (Camisón 2006).

La calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.

Calidad, según la OMS es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para seguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Calidad según MINSA “La calidad técnica de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología medicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar los riesgos”.

“La calidad de atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin

aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario". (Donabedian).

1.2.9. Calidad total: (Nebrera 1999).

La calidad total es el conjunto de principios, de métodos organizados y de estrategia global que intentan movilizar a toda la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del cliente al menor coste. Es un sistema integrador de los esfuerzos de mejora continua de la calidad de todas las personas de una organización, para proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores. Es un enfoque dirigido a mejorar la eficacia y la flexibilidad global de la empresa, una vía para involucrar toda la organización, a todos y cada uno de los departamentos, grupos, personas y actividades. La calidad total es una filosofía empresarial que conforma una estrategia de cambio en la organización y en modelo de gestión. Se apoya en tres pilares:

- **Orientación al cliente.** Basada en el conocimiento de los clientes y sus necesidades y en el diseño y productos que las satisfagan.
- **Liderazgo en costes de producción.** Fundamentado en la correcta realización de todas las actividades todas las actividades todas las veces y desde la primera vez y en la reducción de los costes de calidad con el objetivo como estándar de calidad.
- **Orientación al cliente interno.** Cimentada en la motivación, participación y formación de los trabajadores, el marketing interno y el servicio al cliente interno.

Sin embargo, este significado de lo absoluto se conserva en el término que la calidad es lo mejor, lo más brillante, el poseer los estándares más altos.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque de estudio:

El enfoque de investigación es cuantitativo debido a que usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista 2006).

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación científica es aplicada, porque busca conocer para hacer, para actuar, para construir para modificar, para solucionar problemas prácticos inmediatos; su propósito es la aplicación inmediata sobre una realidad concreta, de tal forma que el hombre mejore y amplíe su dominio sobre la realidad. (Supo 2012).

2.3. Nivel de investigación.

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptiva.

Descriptiva debido a que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. (Supo 2012).

2.4. Diseño de investigación. (Supo 2012).

a) Según la intervención del investigador

Es observacional, porque no existe intervención del investigador sobre los resultados, las mediciones se reflejan evolución natural.

b) Según la planificación de la medición de la variable de estudio.

Es prospectivo, porque el investigador administra sus propias mediciones, es decir los datos que se recolecta son primarios.

c) Según el número de mediciones de la variable de estudio.

Es transversal por que la medida se realizó en una sola ocasión de tiempo.

d) Según el número de variables de interés.

Descriptivo, porque describo los hechos tal cual suceden.

2.5. Área de investigación

La investigación se realizó en el Centro de Salud San Juan Bautista, distrito de San Juan Bautista Provincia de Huamanga y Departamento de Ayacucho.

2.6. Población

La población atendida entre 14 a 60 años de ambos sexos atendidos o acompañantes en el Centro de Salud San Juan Bautista durante los meses de julio a setiembre del 2017, cifra que se eleva a 4,013. La unidad de análisis es el usuario externo del Centro de Salud San Juan Bautista 2017.

De la población se obtuvo de la base de datos HIS – SIS con que cuenta el establecimiento.

2.7. Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará el muestreo probabilístico con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 X N X P X Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 X P X Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

z = 1,96 (Nivel de confianza 95%)

p = 0,5 (Proporción de éxito del 50%)

q = 1 – p = 0,5

e = 0,1 (Error muestral del 10%).

N = Población 4,013.

La muestra de los usuarios externos está integrada por 94 pacientes o usuarios externos, al cual añadiremos el 20%, es decir 19 usuarios externos obteniendo un total de 113, para tener una muestra representativa.

n = Tamaño de muestra = 113

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico, aleatorio simple

Criterios de inclusión:

- Usuarios de consultorios externos o acompañante informado del usuario y que demando atención en cualquier servicio (medicina, laboratorio, psicología, tópico, emergencia, odontología, enfermería, obstetricia etc.), del Centro de Salud San Juan Bautista de ambos sexos.
- Edad comprendida entre los 14 a 60 años, de los usuarios externos o acompañantes (nuevos, reingresos y continuadores), que acudieron a atenderse al del Centro de Salud San Juan Bautista.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

Criterios de Exclusión:

- Usuario externo o acompañante menor de 14 años y mayor a 60 años.
- Usuario externo transeúnte, que demando atención en el establecimiento.

2.8. Técnicas e instrumento de recolección de datos:**2.8.1. Técnicas**

La técnica cuantitativa habitual en la recolección de datos es la encuesta SERVQUAL. Esta técnica, mediante la utilización de un cuestionario estructurado en un conjunto de preguntas, permite obtener información sobre una población a partir de una muestra.

2.8.2. Instrumento:

El instrumento que se utilizará es la encuesta modificada SERVQUAL (Quality Service) emitido por el Ministerio de Salud (MINSa). El cual incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de calidad, que son:

1.- Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Del 01 al 05.

2.- Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Del 06 al 09.

3.- Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Del 10 al 13.

4.- Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Del 14 al 18.

5.- Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Del 19 al 22.

2.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento. El instrumento es la encuesta SERVQUAL (Quality Service) modificada, el cual ha sido validado por el Ministerio de Salud (MINSA) mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA “GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO”. Dicha encuesta se estructura en 22 preguntas, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de calidad. (Anexo 2).

2.9. Recolección de datos.

Las encuestas fueron realizadas por personas ajenas al establecimiento, a quienes previamente se les capacitó utilizando la guía del encuestador (anexo 3), además se les realizó una prueba del llenado correcto antes de su aplicación, todo usuario y/o acompañante que acudió a los consultorios externos del Centro de Salud San Juan Bautista, formó parte de la muestra de estudio, a quien se le aplicó una entrevista personal luego de la atención de salud recibida.

2.9.1. Procedimiento.

Previo saludo y consentimiento del usuario externo se procedió aplicar la encuesta, después de la atención brindada en los servicios externos de manera aleatoria simple.

2.9.2. Mediciones.

Para Parasumaran et al, se obtuvo la satisfacción de los usuarios a través de la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) para cada enunciado y por cada encuestado. Para el análisis de los resultados deberá considerar como

usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero, y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-).

Según la escala de Likert modificada las encuestas están numeradas de 1 al 7 donde 1 es la de menor calificación y 7 es la de mayor calificación.

2.9.3. Procesamiento de datos.

Previo llenado correcto de las encuestas se descargó la información en el software Excel, brindado por el Ministerio de Salud, donde se tabuló la información, el cual el software procesó del cual se extrajeron las tablas y gráficos correspondientes.

El procedimiento se realizó de acuerdo a la Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica (NST N° 022-MINSA-DGSP-V.02).

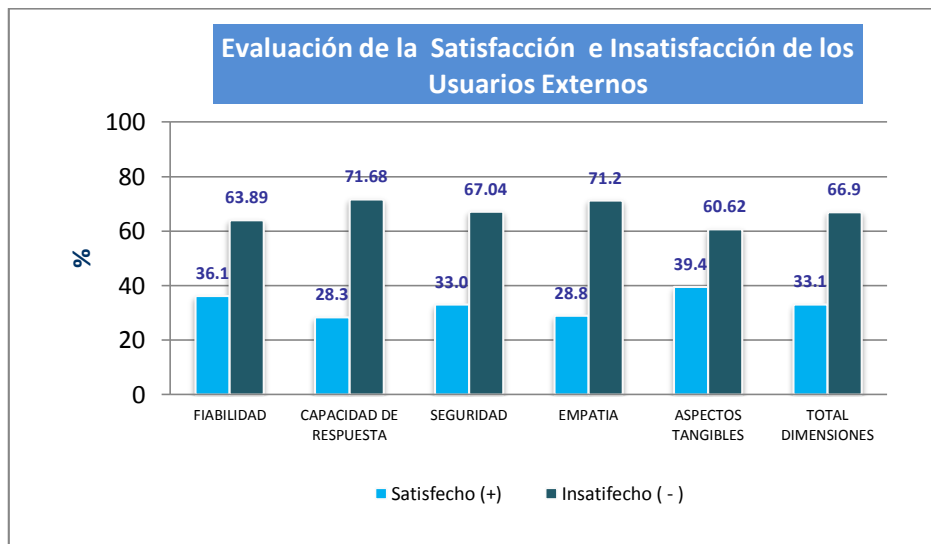
Cuya finalidad es contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios de los servicios de salud a través de una adecuada gestión de las historias clínicas; así como a proteger los intereses legales de los usuarios del personal de salud y de los establecimientos del sector salud.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

GRÁFICO N° 01

Gráfico de los niveles de satisfacción e insatisfacción según las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL aplicado en el Centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.



FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

En el presente gráfico sobre la información completa de los niveles de satisfacción e insatisfacción recibida por los usuarios externos en el Centro de salud San Juan Bautista, según de todas las dimensiones se observa que del 100% (113) de la dimensión de Fiabilidad de la encuesta SERVQUAL el 63,89% (72) se encuentran insatisfechos y solo el 36,1% (41) están satisfechos.

Del 100% (113) de la dimensión de Capacidad de Respuesta el 71.68% (81) se encuentran insatisfechos y solo el 28.3% (32) están satisfechos.

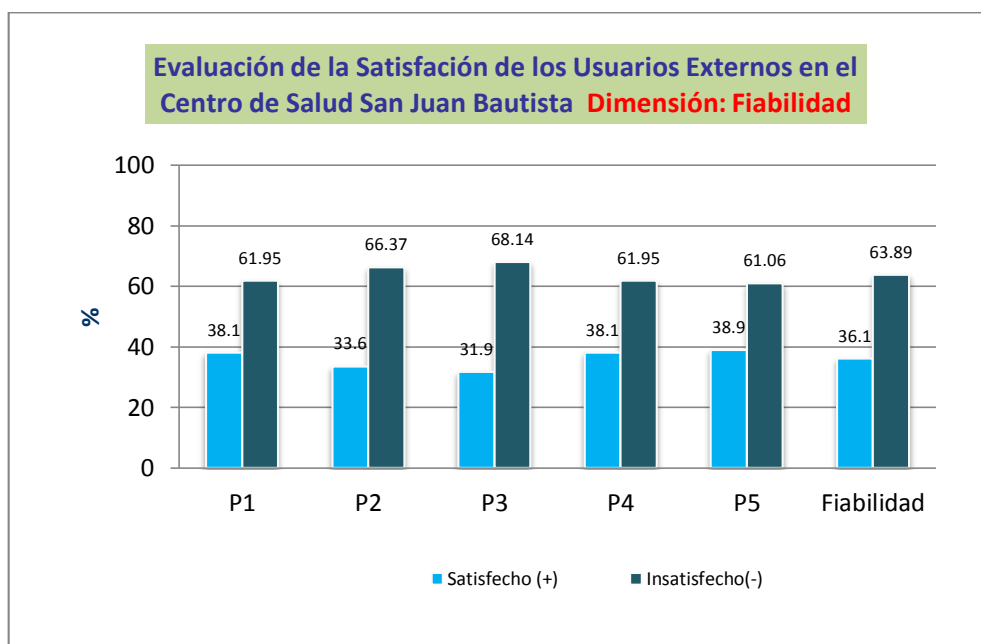
Del 100% (113) de la dimensión de seguridad el 67.04% (76) se encuentran insatisfechos y solo el 33% (37) se encuentran satisfechos.

Del 100% (113) de la dimensión de empatía el 71.2% (80) se encuentran insatisfechos y solo el 28.8% (33) están satisfechos.

Del 100% (113) de la dimensión de tangibilidad el 60.62% (69) se encuentran insatisfechos y solo el 39.4% (44) están satisfechos.

GRÁFICO N° 02

**Gráfico de los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión
Fiabilidad en la encuesta SERVQUAL aplicado en el Centro de salud San
Juan Bautista – Ayacucho 2017.**

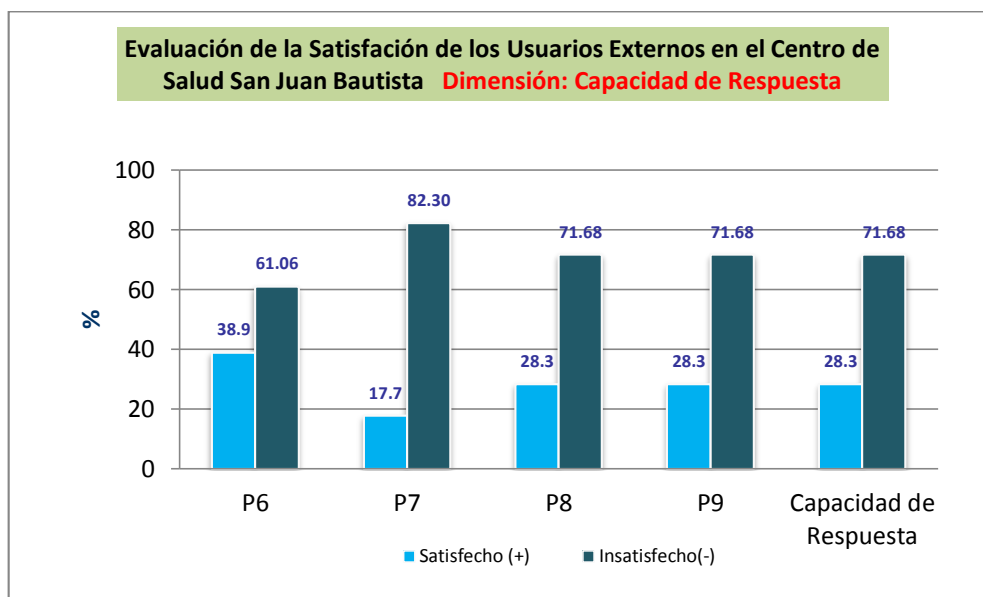


FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL.

En el presente gráfico de los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de la fiabilidad se observa que del 100% (113) de usuarios externos, en la pregunta 01 de la encuesta SERVQUAL el 61.95% (70) se encuentran insatisfechos y solo el 38,1% (43) están satisfechos, mientras que en la pregunta 02 el 66.37% (75) se encuentran insatisfechos y solo el 33,6% (38) están satisfechos, en la pregunta 03 el 68.14% (77) se encuentran insatisfechos y solo el 31,9% (36) están satisfechos, en la pregunta 04 el 61.95% (70) se encuentran insatisfechos y solo el 38,1% (43) están satisfechos, en la pregunta 05 el 61.06% (69) se encuentran insatisfechos y solo el 38,9% (44) están satisfechos acerca de la atención recibida por los usuarios externos en el Centro de Salud San Juan Bautista.

GRÁFICO N° 03

Gráfico de los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta en la encuesta SERVQUAL aplicado en el Centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.

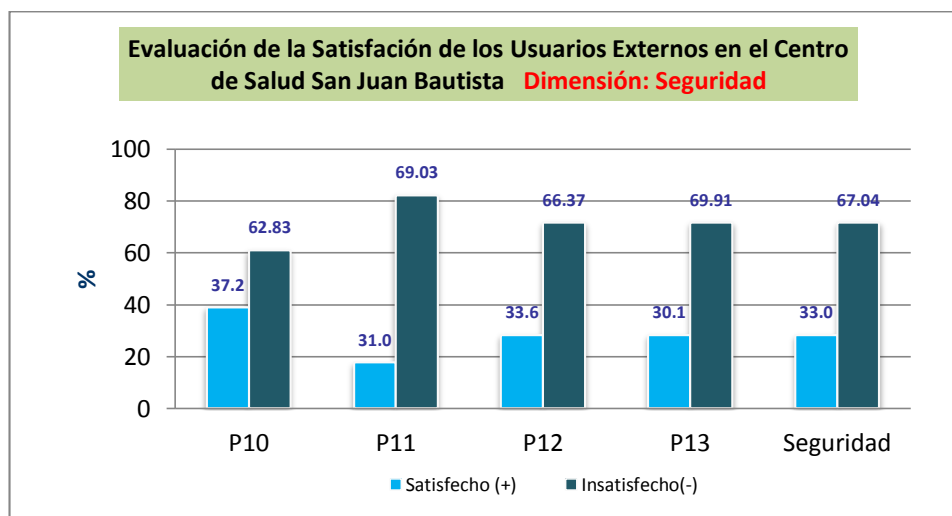


FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

En el presente gráfico sobre los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de la capacidad de respuesta, se observa que del 100% (113) de usuarios externos, en la pregunta 06 de la encuesta SERVQUAL el 61,06% (69) se encuentran insatisfechos y solo el 38,9% (44) están satisfechos, mientras que en la pregunta 07 el 82,30% (93) se encuentran insatisfechos y solo el 17,7% (20) están satisfechos, en la pregunta 08 el 71,68% (81) se encuentran insatisfechos y solo el 28,3% (32) están satisfechos, en la pregunta 09 el 71,68% (81) se encuentran insatisfechos y solo el 28,3% (32) están satisfechos, acerca de la atención recibida por los usuarios externos en el Centro de Salud San Juan Bautista.

GRAFICO N° 04

Gráfico de los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Seguridad en la encuesta SERVQUAL aplicado en el Centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.

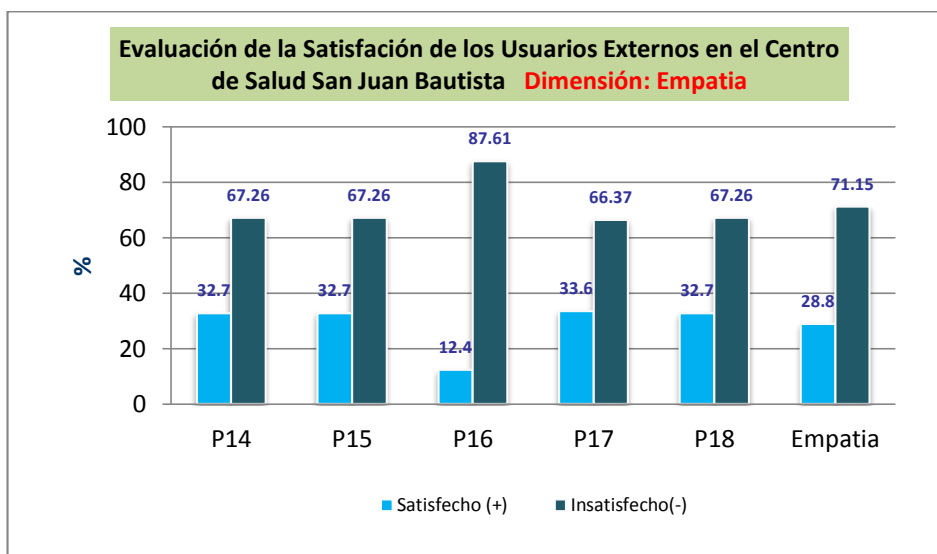


FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

En el presente gráfico sobre los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de seguridad, se observa que del 100% (113) de usuarios externos, en la pregunta 10 de la encuesta SERVQUAL el 62,83% (71) se encuentran insatisfechos y solo el 37,2% (42) están satisfechos, mientras que en la pregunta 11 el 69,03% (78) se encuentran insatisfechos y solo el 31,0% (35) están satisfechos, en la pregunta 12 el 66,37% (75) se encuentran insatisfechos y solo el 33,6% (38) están satisfechos, en la pregunta 13 el 69,91% (79) se encuentran insatisfechos y solo el 30,1% (34) están satisfechos, acerca de la atención recibida por los usuarios externos en el Centro de Salud San Juan Bautista.

GRÁFICO N° 05

Gráfico de los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Empatía en la encuesta SERVQUAL aplicado en el Centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.

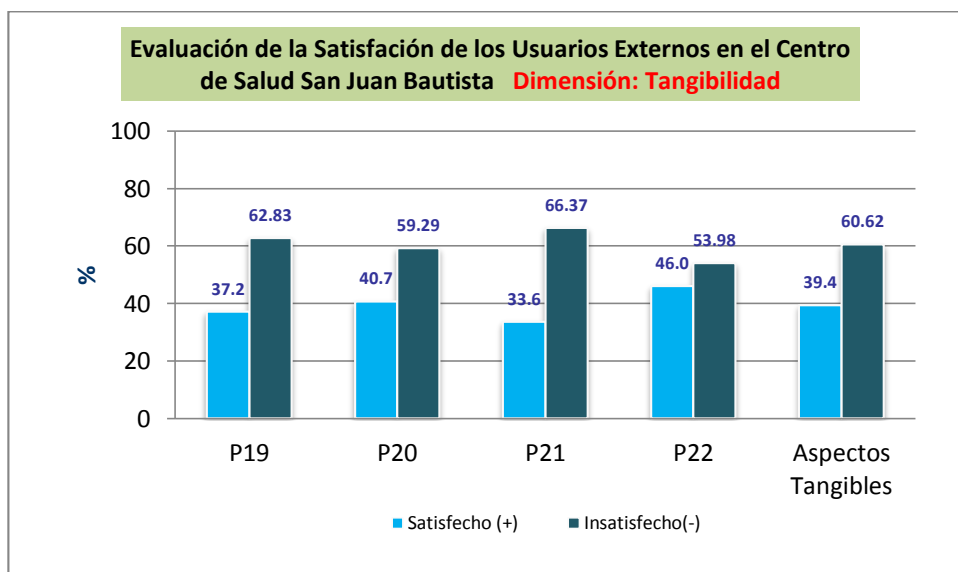


FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

En el presente gráfico sobre niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de la empatía, se observa que del 100% (113) de usuarios externos, en la pregunta 14 de la encuesta SERVQUAL el 67,26% (76) se encuentran insatisfechos y solo el 32,7% (37) están satisfechos, mientras que en la pregunta 15 el 67,26% (76) se encuentran insatisfechos y solo el 32,7% (37) están satisfechos, en la pregunta 16 el 87,61% (99), se encuentran insatisfechos y solo el 12,4% (14) están satisfechos, en la pregunta 17 el 66,37% (75) se encuentran insatisfechos y solo el 33,6% (38) están satisfechos, en la pregunta 18 el 67,26% (76) se encuentran insatisfechos y solo el 32,7% (37) están satisfechos, acerca de la atención recibida por los usuarios externos en el Centro de Salud San Juan Bautista.

GRÁFICO N° 06

Gráfico de los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Tangibilidad en la encuesta SERVQUAL aplicado en el Centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.



FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

En el presente grafico sobre los niveles de satisfacción e insatisfacción según la dimensión de la tangibilidad, se observa que del 100% (113) de usuarios externos, en la pregunta 19 de la encuesta SERVQUAL el 62,83% (71) se encuentran insatisfechos y solo el 37,2% (42) están satisfechos, mientras que en la pregunta 20 el 59,29% (67) se encuentran insatisfechos y solo el 40,7% (46) están satisfechos, en la pregunta 21 el 66,37% (75), se encuentran insatisfechos y solo el 33,6% (38) están satisfechos, en la pregunta 22 el 53,98% (61) se encuentran insatisfechos y solo el 46,0% (52) están satisfechos, acerca de la atención recibida por los usuarios externos en el Centro de Salud San Juan Bautista.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

El Centro de Salud San Juan Bautista es un establecimiento de salud de primer nivel I - 4, bajo el Informe Técnico N° 074-2012-GRA/GG-GRDS-DIRESA-DR-DESP-DSS, y por la Resolución Directoral Regional N° 932-2012-GRA/GG-GRDS-DIRESA-DR. Que se encuentra ubicado en la Avenida las Malvinas N° 250 - 258), del distrito de San Juan Bautista, con código único RENAES N° 3598, con fecha de emisión 13 de junio del 2012. Y recategorizado con la Resolución Directoral Regional N° 1511-2012-GRA/GG-GRDS-DIRESA-DR.

Actualmente se encuentra en un déficit de infraestructura, recursos humanos, equipamiento de equipos biomédicos, frente a la gran población de usuarios externos que ha ido creciendo en los últimos años, y que las necesidades van creciendo en todos los aspectos.

Siendo el Centro de Salud San Juan Bautista el establecimiento con mayor población después del Hospital Regional, y seguido por el Hospital Jesús de Nazareno.

El Gobierno Regional emprendió hace 6 años la construcción de un nuevo local (entre las avenidas: Av. las Malvinas y Av. las Américas), que se encuentra al costado de la infraestructura que actualmente viene funcionando el Centro de Salud San Juan Bautista, dicha construcción tiene dos pisos y que tiene proyectado la construcción de 2 pisos más es decir tendría 4 pisos, sin embargo, han pasado 4 años y aún no continúan con la construcción, se encuentra paralizado, esperando a que el nuevo Gobernador de la Región Ayacucho, ingrese ya que este año 2018 son las elecciones Municipales y Regionales.

Si emprendieran el uso de esta nueva infraestructura estarían solucionando casi el 80% de los problemas que está aconteciendo.

Por otra parte, los servicios se encuentran distribuidos de manera desordenada ya que los cinco consultorios de medicina se encuentran dispersos y los usuarios externos no saben dónde quedan los consultorios de 1 al 5.

De la misma manera que los demás servicios que presta el establecimiento de salud, en obstetricia, enfermería, odontología y psicología, se encuentran dispersos, lo ideal sería que los consultorios externos ya sea de medicina, se encuentren contiguos es decir consultorio de medicina 1, al costado el consultorio de medicina 2, y así sucesivamente hasta el consultorio de medicina 5; lo mismo debería ser con los otros consultorios de obstetricia, enfermería, odontología y psicología.

Por otra parte, existe fuga de parte de los médicos especialistas como nivel I – 4 deberíamos contar con ginecología, pediatría y medicina interna, sin embargo, en la actualidad no contamos con médicos especialistas.

Motivo por el cual el resultado en todas las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad), los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la prestación recibida en todos los servicios externos, sin embargo según la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, establece si el porcentaje de insatisfacción es mayor al 60%, que se encuentra catalogado con el color rojo, dicha institución está por mejorar, si se encuentra dentro del 40 – 60% que se encuentra catalogado con el color amarillo se encuentra en proceso y si se encuentra la insatisfacción menor al 40% que se encuentra catalogado con el color verde es aceptable:

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

En el presente estudio según los resultados de la encuesta SERVQUAL aplicados en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2017, se obtuvo la mayor insatisfacción se da en la dimensión capacidad de respuesta el 71.68% se encuentra insatisfechos y solo el 28.3% están satisfechos.

Seguido por la dimensión de empatía el 71.15% se encuentra insatisfechos y solo el 28.8% están satisfechos.

Seguido por la dimensión seguridad el 67.04% se encuentran insatisfechos y solo el 33% se encuentran satisfechos.

Seguido por la dimensión fiabilidad que es el 63,89% se encuentra insatisfechos y solo el 36,1% están satisfechos.

Y por último tenemos a la dimensión de tangibilidad el 60.62% se encuentra insatisfechos y solo el 39.4% están satisfechos. (Ver anexo N° 06, tabla N° 03)

En todas las dimensiones superan >60%, lo que indica que esta por mejorar, catalogado de color rojo.

Resultados similares obtuvo, Flores (2016), en su trabajo de investigación para la obtención el grado de maestro “Calidad de atención en consultorios externos de la Comunidad Local de Administración en Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2016”, llega a los resultados similares como sigue:

Respecto a la calidad de atención, en la dimensión de fiabilidad, el 78% se encuentra por mejorar; en la dimensión capacidad de respuesta el 76% por mejorar; en la dimensión seguridad el 57% por mejorar; en la dimensión empatía el 61% por mejorar; en la dimensión aspectos tangibles el 82% por mejorar.

Llegamos a la conclusión que el autor también obtiene una insatisfacción superior al 60%, es decir por mejorar.

Debo manifestar que los usuarios externos se encuentran insatisfechos en el Centro de San Juan Bautista por las razones expuestas y por qué la población afiliada en el SIS se ha incrementado, mientras que en recursos humanos casi no se ha incrementado, así como la infraestructura por lo que se han visto en la obligación de construir consultorios en las áreas verdes.

Resultados reportados por Quispe (2010), en su trabajo de investigación para obtener el grado de maestra “Programa de mejora en el trato del usuario externo en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2010”, encuentra resultados del 100% (350) de los usuarios externos, previa a la aplicación del “Programa de Mejora en el trato al usuario externo”, el 81,4% expresaba una satisfacción del nivel medio en el trato amable, 16% bajo y 2,6% alto; posterior a la intervención, el 95,7% expresa una satisfacción de nivel medio en el trato amable y 4,3% alto, habiendo desentendido a 0% al bajo nivel de satisfacción; por tanto, la aplicación del programa es efectivo en el incremento significativo del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud San Juan Bautista.

Del 100% (350) de los usuarios externos, previa a la aplicación del programa, el 84% expresaba una satisfacción de nivel medio con el trato respetuoso, 13,7% bajo y 2,3% alto; posterior a la intervención, el 84,3% expresa una satisfacción de nivel medio con el trato respetuoso, 14,9% alto y solo 0,9% bajo, entonces la aplicación del programa es efectivo en el incremento significativo del nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Lo que explica que del 100% (350) de usuarios externos, previa a la aplicación del programa, el 82,9% expresaba una satisfacción de nivel medio con el trato, 15,4% bajo y 1,7% alto; posterior a la intervención, el 94% expresa una satisfacción de nivel medio con el trato y 5,1% alto, habiendo descendido a 0,9% el bajo nivel de satisfacción.

CONCLUSIONES

1.- De acuerdo al resultado obtenido en todas las dimensiones de la encuesta SERQVUAL se encuentran satisfechos el 33.1% (37), mientras que el 66.9% (76)

se encuentran insatisfechos los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud San Juan Bautista. (ver gráfico N° 01)

2.- El 36.1% (41) están satisfechos mientras que el 63.89% (72) se encuentran insatisfechos, con la dimensión de fiabilidad, siendo >60% de los usuarios externos, lo que resulta en la matriz de mejora es por mejorar. (ver gráfico N° 02).

3.- El 28.3% (32) están satisfechos, mientras que el 71.68% (81) se encuentran insatisfechos con la dimensión de capacidad de respuesta, lo que resulta en la matriz de mejora es por mejorar. (ver gráfico N° 03).

4.- El 33% (37) están satisfechos, mientras que el 67.04% (76) se encuentran insatisfechos, con la dimensión de seguridad, lo que resulta en la matriz de mejora es por mejorar. (ver gráfico N° 04).

5.- El 28.8% (33) están satisfechos, mientras que el 71.15% (80) se encuentran insatisfechos con la dimensión de empatía, lo que resulta en la matriz de mejora es por mejorar, (ver gráfico N° 05).

6.- El 39.4% (44) están satisfechos, mientras que el 60.62% (69) se encuentran insatisfechos con la dimensión de tangibilidad, lo que resulta en la matriz de mejora es por mejorar. (ver gráfico N° 06).

RECOMENDACIONES

1.- El Consejo Directivo del Clas San Juan Bautista, juntamente con la Gerencia formule un plan de gestión urgente a fin de que las autoridades del Gobierno

Central y Regional fortalezcan en los elementos tangibles; infraestructura y materiales y equipos, básicos y necesarios para garantizar una buena calidad de atención y satisfacción de la usuaria que acuden a los servicios y entre en funcionamiento del nuevo local que se tiene construido al costado y que funcionará como Centro de Salud San Juan Bautista I -4, como lo establece las normas de acreditación de los establecimientos de salud, contando con infraestructura y capital humano acorde a normas.

2.- Que el Consejo Directivo del Clas San Juan Bautista, juntamente con la Gerencia tomen estrategias con los recursos humanos existentes a fin de generar mejores incentivos a los trabajadores en la calidad de prestación con los usuarios externos, dichos incentivos pueden ser pasantías en otros lugares de mayor capacidad resolutive, diplomas de reconocimientos, resoluciones de felicitación y otros.

3.- Que el capital humano existente en el establecimiento sean dotados de capacitaciones en temas de relaciones interpersonales, clima organizacional, atención en calidad sin discriminación de raza, idioma, cultura, religión etc.

4.- Informar y socializar los resultados de la presente investigación al personal asistencial y administrativo del Centro de Salud San Juan Bautista.

5.- Debemos comprender que los usuarios externos se encuentran insatisfechos en la deficiencia en la dimensión empatía por lo que debemos mejor en contribuir en las relaciones interpersonales con profesional - paciente. Mediante cursos talleres sensibilizando al profesional que los pacientes son personas que presentan algún mal y que requieren de nuestro apoyo.

6.- Dotar con equipos biomédicos de alta capacidad resolutive, a fin de poder diagnosticar tempranamente cualquier patología y tomar una conducta.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ávalos, M. I. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Horizonte Sanitario, 9(1), 9-19.

Bernardo, D. (septiembre-octubre de 2000). Encuestas transversales. (C. d. Dirección de Epidemiología, Ed.) Salud pública de México, 42(5), 447-455.

Camisón, C. y col. (2006) en su libro "Gestión de la Calidad": conceptos, enfoques, modelos y sistemas editorial Pearson Educación, S. A., Madrid, 2006

Castillo, G. K. en su tesis "Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Medico ESMIL 2011".

Córdova, J. (2014) "Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento de Chocó". Colombia – Bogotá 2014.

Del Salto, E. "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 Ecuador".

Donabedian A. "Aspectos de la Administración de la Atención Medica". Fondo de cultura Económica, 1° edición en español, México, 1987.

Donabedian, A. (1985). Twenty years of research on the quality of medical care. Evaluation and The Health Professions. SAGE PUBLICATION, INC, 8(3), 243-265.

Donabedian, A. (1986). Quality Assurance in Our Health Care System. American College of Utilizacion Review Physicians, 6-12.

Espinoza, J. L. "Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del hospital san juan de Lurigancho enero 2014".

Estrada, F. M. (2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del estado y de la Administración Pública, 11.

Flores M. (2016) "Calidad de atención en consultorios externos de la Comunidad Local de Administración en Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2016".

García, J. "Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de Salud "EL BOSQUE". Propuesta gerencial de mejoramiento Guayaquil – Ecuador periodo 2011".

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. "Metodología de la investigación", (2006) cuarta edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, A. "Procesos Psicológicos Básicos" (2012) primera edición, editorial Tercer Milenio S.C.- México.

Huerta E. Á. "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima, enero del 2015".

Larrea, J. "Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015".

León, Y. "Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2012".

Lizano Calvo, Mauricio "Percepción de la calidad en la consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Maximiliano Peralta Cartago - Costa Rica 2012".

Llanos, F. (2001). Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Revista Médica Hered, 52'57.

Mendocilla, K. P. "Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Lima octubre del 2015"

MINSA. Línea basal de la calidad en establecimientos de primer nivel de atención. Informe Preliminar. Lima, Dirección General de Salud de las Personas, MINSA, 2003.

Miyara, J. Calidad en los servicios de salud ¿es posible? Rev. Med. Hered. Vol. 12 N° 3; 2001.

Ministerio de Salud (MINSA) Perú. (s.f.). Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud. Obtenido de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas>

Ministerio de Salud del Perú. (2002). Encuesta de Satisfacción del personal de salud. Lima.

Ministerio de Salud del Perú. (Julio de 2007). Plan Nacional de gestión de La Calidad en Salud. Obtenido de www.minsa.gob.pe: URL: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2007/PNSGCS%20VF.pdf>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2006). Normatización Técnica: "Modelo de Gestión de Salud".

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2008). Manual de Estándares, Indicadores e Instrumentos para medir la Calidad de la Atención Materno - Neonatal. Ecuador.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2012). Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud Familiar Comunitario e Intercultural. Ecuador.

Ministerio de Salud Pública, A. C. (2010). <http://www.salud.gob.ec>. Obtenido de Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud: http://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/09/LEYORGANICA_DELSISTEMANACIONALDESALUD.

Miranda, A. "Introducción a la Psicología". Libro de Texto para Psicología I UNAM CCH Naucalpan. 2011 -2012.

Nebrera, J. "Introducción a la calidad 1999" 5º Ingeniería Industrial Especialidad Organización.

Ninamango, W. M. "Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014".

Organización Mundial de la Salud (1995). Renewing the health for all strategy: elaboration of a policy for equity, solidarity and health Ginebra (document de consulta WHO/PAC/95. Suiza.

Pérez, J. "Definición de Servicios de Salud 2014" URL:<http://definición.de/servicios-de-salud/>

Pillaca, E. "Satisfacción del usuario interno y externo del Centro de Salud de Luricocha, Huanta – Ayacucho 2014".

Quispe, M. (2010), "Programa de mejora en el trato al usuario y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho 2010".

Revollar J. (2016), "Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Centro de Salud- Ayacucho 2016".

Ríos, L. L. (2012), "Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza: perspectiva de los usuarios: Lima, enero - febrero 2012".

Rivera, N. (2011). "Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de los servicios de Salud. Hospital Regional de Ayacucho noviembre 2010 – febrero 2011".

Rodríguez, M. C. (2012). "Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2012".

RM N° 527-2011-MINSA "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los EESS y Servicios Médicos de Apoyo.

Sánchez, V (2016). En su tesis "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".

Supo, J (2012). En su libro "Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud"

Vargas, D. "Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, Quito – Ecuador enero del 2013"

Vargas, R. (2016) "Factores que influyen en la satisfacción del usuario externo de medicina general del Hospital Regional Ayacucho – 2016".

Wajajay, W. Y. "Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, enero - febrero 2013".

ANEXOS

ANEXO Nº 1

TÍTULO: Satisfacción del usuario externo con la prestación de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.	Responsable : Anchay Quispe Carlos
---	---

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo con la prestación de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho 2017? <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo con la fiabilidad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho 2017? • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo con la capacidad de respuesta de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho 2017? • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo con la seguridad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho 2017? • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo con la empatía de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho 2017? • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo con la tangibilidad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho 2017? 	<p>GENERAL:</p> <p>Conocer el grado de satisfacción del usuario externo con la prestación de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la satisfacción del usuario externo con la fiabilidad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Determinar la satisfacción del usuario externo con la capacidad de respuesta de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Determinar la satisfacción del usuario externo con la seguridad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Determinar la satisfacción del usuario externo con la empatía de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Determinar la satisfacción del usuario externo con la tangibilidad de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. 	<p>GENERAL:</p> <p>Los usuarios externos se encuentran satisfechos con los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista - Ayacucho 2017.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios externos se encuentran satisfechos con la fiabilidad de los servicios del Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Los usuarios externos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta de los servicios del Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Los usuarios externos se encuentran satisfechos con la seguridad de los servicios del Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Los usuarios externos se encuentran satisfechos con la empatía de los servicios del Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. • Los usuarios externos se encuentran satisfechos con la tangibilidad de los servicios del Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2017. 	<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Tangibilidad <p>Variable Independiente</p> <p>Prestación de los servicios</p> <p>Sociodemográficos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Social • Biológico • cultural • Económico 	<p>ENFOQUE DE ESTUDIO</p> <p>Cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION</p> <p>Descriptivo</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental, prospectivo, Transversal descriptivo</p> <p>POBLACION:</p> <p>4,013</p> <p>Usuario externo:</p> <p>113</p> <p>TECNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario SERVQUAL validada por el MINSA</p> <p>METODOS DE ANALISIS</p> <p>Los datos serán procesados con el paquete estadístico IBM – SPSS versión 22,</p>

ANEXO Nº 2

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la consulta externa del **Centro de Salud San Juan Bautista** que le brindaron la atención: Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

Fecha: _____

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1.- Condición del encuestado

Usuario	1
Acompañante	2

2.- Edad del encuestado

3.- Sexo

Masculino	1
Femenino	2

4.- Nivel de estudio

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior Técnico	4
Superior Universitario	5

5.- Tipo de seguro al cual se atiende

SIS	1
Ninguno	2
Otro	3

6.- Tipo de usuario

Nuevo	1
Continuador	2

7.- Consultorio/área donde fue atendido

8.- Personal que realizó la atención

Médico	()
Obstetra	()
Enfermera	()
Psicólogo	()
Odontólogo	()
Otros	<input type="text"/>

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique, 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. Considera a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01 E	Que usted se ha 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 rápida							
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 usted							
13E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14 E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15 E	Que el profesional 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							

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

N°	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	¿Cuándo 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	¿Cuándo 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 le atendió le inspiró confianza?							
14 P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trato 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?							

ANEXO Nº 3

GUIA PARA EL ENCUESTADOR METODOLOGIA SERVQUAL MODIFICADA

REQUERIMIENTOS:

- Un tablero para llevar y llenar las encuestas
- Lapiceros
- Encuesta SERVQUAL modificada del MINSA

CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

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

TECNICA DE LA APLICACIÓN:

Pregunte claramente y permita que el usuario decida su respuesta, recuerda 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.

IDENTIFICACION 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

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 y exclusión y eliminación.

Los criterios de inclusión:

- Usuarios de consultorios externos o acompañante informado del usuario y que demandan atención en cualquier servicio (medicina, laboratorio, psicología, tópico, emergencia, odontología, enfermería, obstetricia etc.), del Centro de Salud San Juan Bautista de ambos sexos.
- Edad comprendida entre los 14 a 60 años, de los usuarios externos o acompañantes (nuevos, reingresos y continuadores), que acudieron a atenderse al Centro de Salud San Juan Bautista.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

Los criterios de Exclusión:

- Usuario externo o acompañante menor de 14 años y mayor a 60 años.
- Usuario externo transeúnte, que demande atención en el establecimiento.
- Usuario externo que no quiera participar en el presente trabajo de investigación.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares

Criterios de eliminación:

- Rechazar las encuestas incompletas.

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

1. Saludar y presentarse
2. Explicar el objetivo de la encuesta
3. Obtener la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
4. Enfatice que la entrevista es anónima.
5. Explicar la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:
 - 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 para que la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la calificación más alta.
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.

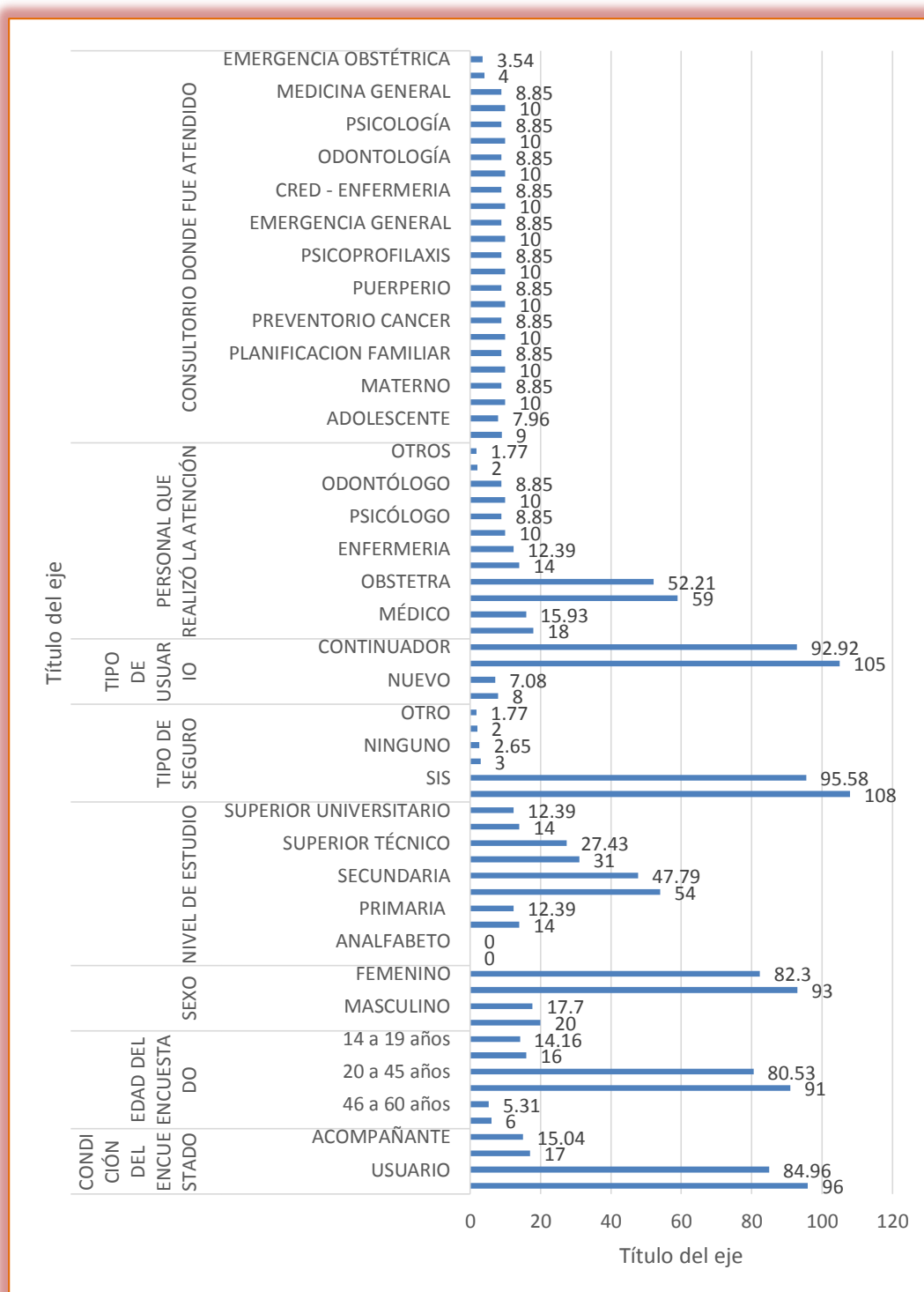
FIN DE LA ENCUESTA

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 confiabilidad de la información.

ANEXO N° 4

TABLA N° 01

DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS EXTERNOS



FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

En tabla N° 01 en la descripción de las características generales de los usuarios externos que fueron motivo de estudio en este presente trabajo de investigación referente al consultorio donde fue atendido es el 3.54% (4) fue atendido en emergencia Obstétrica, el 8.85% (10) en el consultorio externo medicina general, el 8.85% (10) en el consultorio externo de Psicología, el 8.85% (10) en el consultorio externo de Odontología, el 8.85% (10) en el consultorio externo de CRED – Enfermería, el 8.85% (10) en el consultorio externo de Emergencia General, el 8.85% (10) en el consultorio externo de Psicoprofilaxis, el 8.85% (10) en el área de puerperio, el 8.85% (10) en el consultorio externo de preventorio de cáncer, el 8.85% (10) en el consultorio externo de Planificación Familiar, el 8.85% (10) en el consultorio externo de Materno, el 7.96% (10) en el consultorio externo de Adolescente.

Mientras que en el Item Personal que realizó la atención tenemos: Otros 1.77% (2), el profesional Odontólogo atendió al 8.85% (10) usuarios externos, el profesional Psicólogo atendió al 8.85% (10) usuarios externos, el profesional de Enfermería atendió al 12.39% (14) usuarios externos, el profesional Obstetra atendió al 52.21% (59) usuarios externos, el profesional Médico atendió al 15.93% (18) usuarios externos.

En el Item tipo de usuario tenemos: Continuadores tenemos en un 92.92% (105), mientras que los nuevos son el 7.08% (8) usuarios externos.

En el Item tipo de seguro tenemos en otros el 1.77% (2), con ningún tipo de seguro tenemos el 2.65% (3), y por último con el SIS tenemos el 95.58% (108).

Los usuarios externos con nivel de estudio tenemos: nivel superior universitario el 12.39% (14), con superior técnico el 27.43% (31), con secundaria el 47.79% (54), primaria el 12.39% (14) y no se presentó ningún analfabeto.

En el Item según sexo se presentaron los usuarios externos Femenino el 82.3% (93) y masculino el 17.7% (20).

En el Item de la edad del usuario externo se encuentran entre 14 a 19 años el 14.16% (16), entre los 20 a 45 años 80.53% (91) y entre los 46 a 60 años se encuentra el 5.31% (6).

En el Item condición del encuestado se encuentran acompañante con un 15.04% (17) y usuario el 84.96% (96).

ANEXO N° 05

TABLA N° 02

Descripción de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos por dimensiones del Centro de Salud San Juan Bautista – 2017.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	43	38.1	70	61.95
P2	38	33.6	75	66.37
P3	36	31.9	77	68.14
P4	43	38.1	70	61.95
P5	44	38.9	69	61.06
Fiabilidad	204	36.1	361	63.89
P6	44	38.9	69	61.06
P7	20	17.7	93	82.30
P8	32	28.3	81	71.68
P9	32	28.3	81	71.68
Capacidad de Respuesta	128	28.3	324	71.68
P10	42	37.2	71	62.83
P11	35	31.0	78	69.03
P12	38	33.6	75	66.37
P13	34	30.1	79	69.91
Seguridad	149	33.0	303	67.04
P14	37	32.7	76	67.26
P15	37	32.7	76	67.26
P16	14	12.4	99	87.61
P17	38	33.6	75	66.37
P18	37	32.7	76	67.26
Empatía	163	28.8	402	71.15
P19	42	37.2	71	62.83
P20	46	40.7	67	59.29
P21	38	33.6	75	66.37
P22	52	46.0	61	53.98
Tangibilidad	178	39.4	274	60.62
PORCENTAJE TOTAL	822	33.1	1664	66.93

FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

Analizando la tabla N°02 vemos que el que tiene mayor desaprobación es la dimensión de capacidad de respuesta con 71.68% (81) que se encuentran insatisfechos, mientras que solo 28.3% (32) se encuentran satisfechos los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud San Juan Bautista.

Dicha insatisfacción es seguida por la dimensión de empatía con un 71.15% (80), y el 28.8% (33) de satisfacción.

Seguido por la insatisfacción por la dimensión de seguridad con un 67.04% (76), y el 33% (37) de satisfacción.

Continuando con la insatisfacción es seguido por la dimensión fiabilidad con un 63.89% (72), y el 36.1% (41) de satisfacción.

Y por último tenemos a la dimensión tangibilidad con una insatisfacción de 60.62% (69), y el 39.4% (44) se encuentran satisfechos los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud San Juan Bautista.

ANEXO N° 06

TABLA N° 03

Descripción de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos de acuerdo a las preguntas de la encuesta SERVQUAL del Centro de Salud San Juan Bautista – 2017.

DIMENSIÓN	Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
Empatía	P16	14	12.4	99	87.61
Capacidad de Respuesta	P7	20	17.7	93	82.30
Capacidad de Respuesta	P8	32	28.3	81	71.68
Capacidad de Respuesta	P9	32	28.3	81	71.68
Seguridad	P13	34	30.1	79	69.91
Seguridad	P11	35	31.0	78	69.03
Fiabilidad	P3	36	31.9	77	68.14
Empatía	P14	37	32.7	76	67.26
Empatía	P15	37	32.7	76	67.26
Empatía	P18	37	32.7	76	67.26
Fiabilidad	P2	38	33.6	75	66.37
Seguridad	P12	38	33.6	75	66.37
Empatía	P17	38	33.6	75	66.37
Tangibilidad	P21	38	33.6	75	66.37
Seguridad	P10	42	37.2	71	62.83
Tangibilidad	P19	42	37.2	71	62.83
Fiabilidad	P1	43	38.1	70	61.95
Fiabilidad	P4	43	38.1	70	61.95
Fiabilidad	P5	44	38.9	69	61.06
Capacidad de Respuesta	P6	44	38.9	69	61.06
Tangibilidad	P20	46	40.7	67	59.29
Tangibilidad	P22	52	46.0	61	53.98
	PORCENTAJE TOTAL	822	33.1	1664	66.93

FUENTE: ELABORACION PROPIA CON LA ENCUESTA SERVQUAL

En la tabla N°03 según la descripción de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos de acuerdo a las preguntas de la encuesta SERVQUAL del Centro de Salud San Juan Bautista la insatisfacción predomina en la pregunta 16 con un 87.61% (99), y una satisfacción del 12.4% (14); seguido por la pregunta 07 de la dimensión capacidad de respuesta con una insatisfacción de 82.30% (93), y una satisfacción de 17.7% (20); seguido por la pregunta 08 de la dimensión capacidad de respuesta de 71.68% (81) de insatisfacción, y el 28.3% (32) de satisfacción; seguido por la pregunta 09 de la dimensión capacidad de respuesta

de 71.68% (81) de insatisfacción, y el 28.3% (32) de satisfacción; seguido por la pregunta 13 de la dimensión seguridad con un 69.91% (79) de insatisfacción, y solo el 30.1% (34) de satisfacción; seguido por la pregunta 11 de la dimensión de seguridad, con una insatisfacción del 69.03% (78), y una satisfacción de 31.0% (35), seguido por la pregunta 03 de la dimensión de fiabilidad, con una insatisfacción del 68.14% (77), y una satisfacción de 31.9% (36); seguido por la pregunta 14 de la dimensión de empatía, con una insatisfacción del 67.26% (76), y una satisfacción de 32.7% (37); seguido por la pregunta 15 de la dimensión de empatía, con una insatisfacción del 67.26% (76), y una satisfacción de 32.7% (37); seguido por la pregunta 18 de la dimensión de empatía, con una insatisfacción del 67.26% (76), y una satisfacción de 32.7% (37); seguido por la pregunta 02 de la dimensión de fiabilidad, con una insatisfacción del 66.37% (75), y una satisfacción de 33.6% (38); seguido por la pregunta 12 de la dimensión de seguridad, con una insatisfacción del 66.37% (75), y una satisfacción de 33.6% (38); seguido por la pregunta 17 de la dimensión empatía, con una insatisfacción del 66.37% (75), y una satisfacción de 33.6% (38); seguido por la pregunta 21 de la dimensión de tangibilidad, con una insatisfacción del 66.37% (75), y una satisfacción de 33.6% (38); seguido por la pregunta 10 de la dimensión de seguridad, con una insatisfacción del 62.83% (71), y una satisfacción de 37.2% (42); seguido por la pregunta 19 de la dimensión de tangibilidad, con una insatisfacción del 62.83% (71), y una satisfacción de 37.2% (42); seguido por la pregunta 01 de la dimensión de fiabilidad, con una insatisfacción del 61.95% (70), y una satisfacción de 38.1% (43); seguido por la pregunta 04 de la dimensión de fiabilidad, con una insatisfacción del 61.95% (70), y una satisfacción de 38.1% (43); seguido por la pregunta 05 de la dimensión de fiabilidad, con una insatisfacción del 61.06% (69), y una satisfacción de 38.9% (44); seguido por la pregunta 06 de la dimensión capacidad de respuesta, con una insatisfacción del 61.06% (69), y una satisfacción de 38.9% (44); seguido por la pregunta 20 de la dimensión de tangibilidad, con una insatisfacción del 59.29% (67), y una satisfacción de 40.7% (46); y finalmente por la pregunta 22 de la dimensión de tangibilidad, con una insatisfacción del 53.98% (61), y una satisfacción de 46.0% (52).



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.

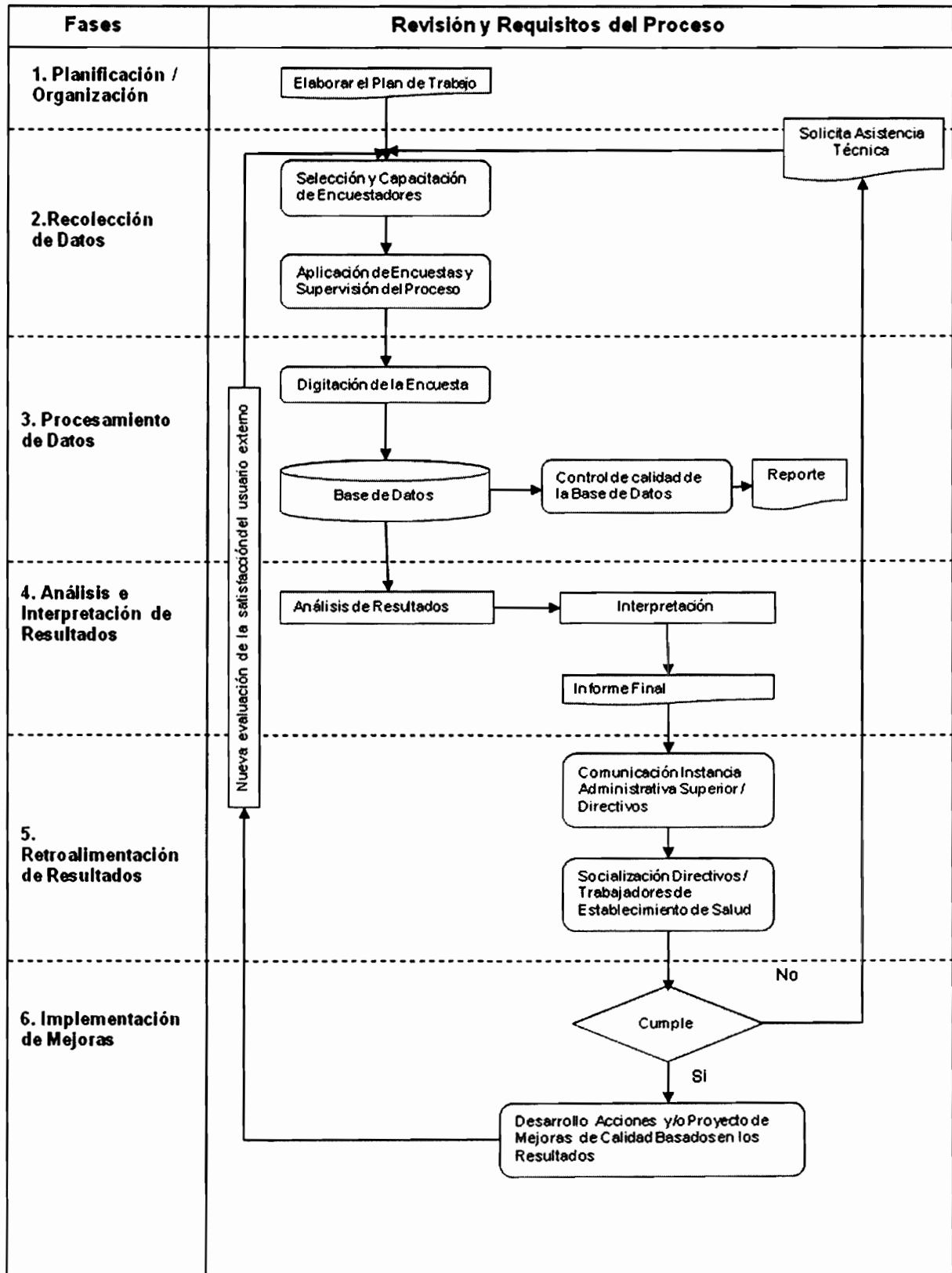
6.1.6 IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

- 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 style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Hora Final: <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/>
<p>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.</p>	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input style="width: 50px;" type="text"/> 1 Acompañante <input style="width: 50px;" type="text"/> 2
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>
3. Sexo	Masculino <input style="width: 50px;" type="text"/> 1 Femenino <input style="width: 50px;" type="text"/> 2
4. Nivel de estudio	Analfabeto <input style="width: 50px;" type="text"/> 1
	Primaria <input style="width: 50px;" type="text"/> 2
	Secundaria <input style="width: 50px;" type="text"/> 3
	Superior Técnico <input style="width: 50px;" type="text"/> 4
	Superior Universitario <input style="width: 50px;" type="text"/> 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <input style="width: 50px;" type="text"/> 1
	SOAT <input style="width: 50px;" type="text"/> 2
	Ninguno <input style="width: 50px;" type="text"/> 3
	Otro <input style="width: 50px;" type="text"/> 4
6. Tipo de usuario	Nuevo <input style="width: 50px;" type="text"/> 1
	Continuador <input style="width: 50px;" type="text"/> 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 type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>										
<p>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.</p>											
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>											
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	<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										
5. 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>SOAT</td><td align="center">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td align="center">3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td 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>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										
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							



C. ACOSTA S.



**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?							



**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: 50px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 50px;" type="text" value=" / "/> Hora Final: <input style="width: 50px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 50px;" 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: 50px;" type="text" value=" 1 "/> Acompañante <input style="width: 50px;" type="text" value=" 2 "/>										
	Padre <input style="width: 50px;" type="text" value=" 1 "/>										
	Madre <input style="width: 50px;" type="text" value=" 2 "/>										
	Otro <input style="width: 50px;" type="text" value=" 3 "/>										
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>										
3. Sexo	Masculino <input style="width: 50px;" type="text" value=" 1 "/> Femenino <input style="width: 50px;" type="text" value=" 2 "/>										
4. Grado de Instrucción	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Ninguno</td><td align="right">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td align="right">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td align="right">3</td></tr> <tr><td>Superior</td><td align="right">4</td></tr> <tr><td>No Sabe</td><td align="right">5</td></tr> </table>	Ninguno	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior	4	No Sabe	5
Ninguno	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior	4										
No Sabe	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td align="right">1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td align="right">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td align="right">3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td align="right">4</td></tr> </table>	SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
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?							



C. 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 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: 100%;" 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**

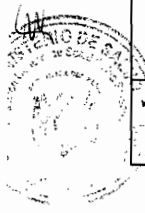
ANEXO 2: Indicador de Proceso

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:



C. ACOSTA S.



**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.

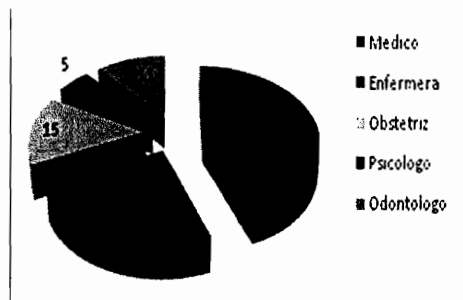
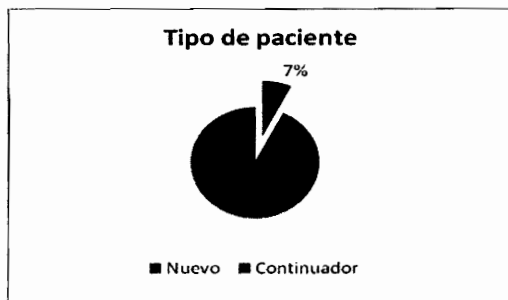
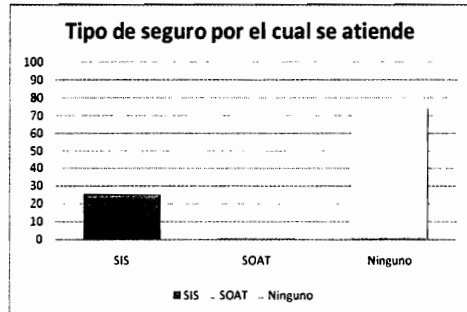
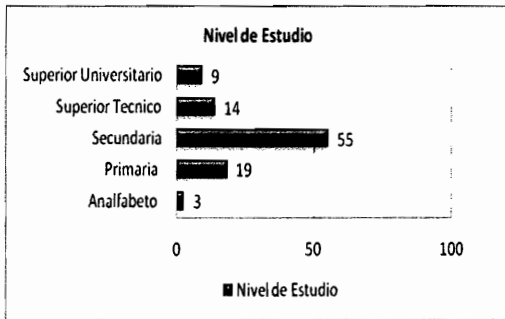
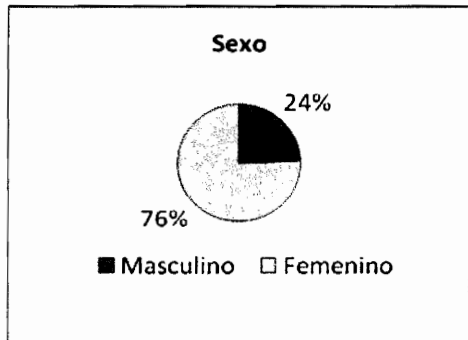
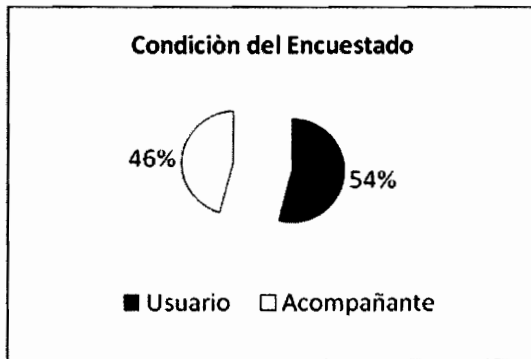


GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

ANEXO 6

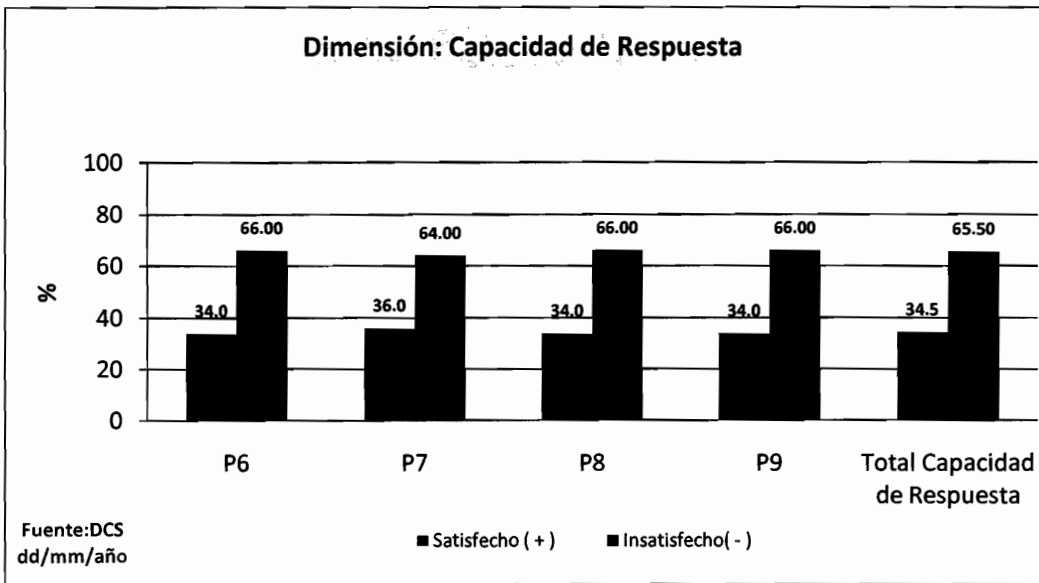
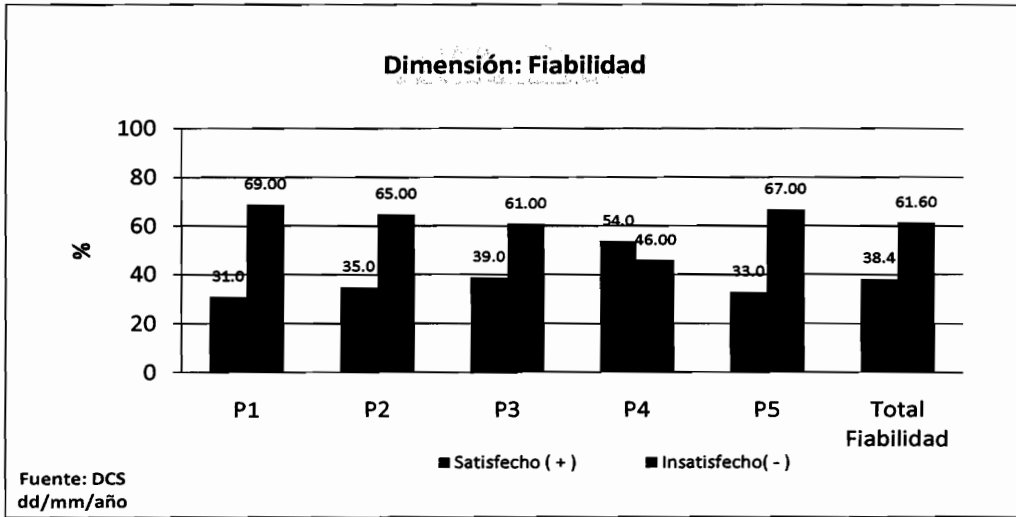
Ejemplo: Resultados según servicio de atención, nivel y categoría

Por variables de control:

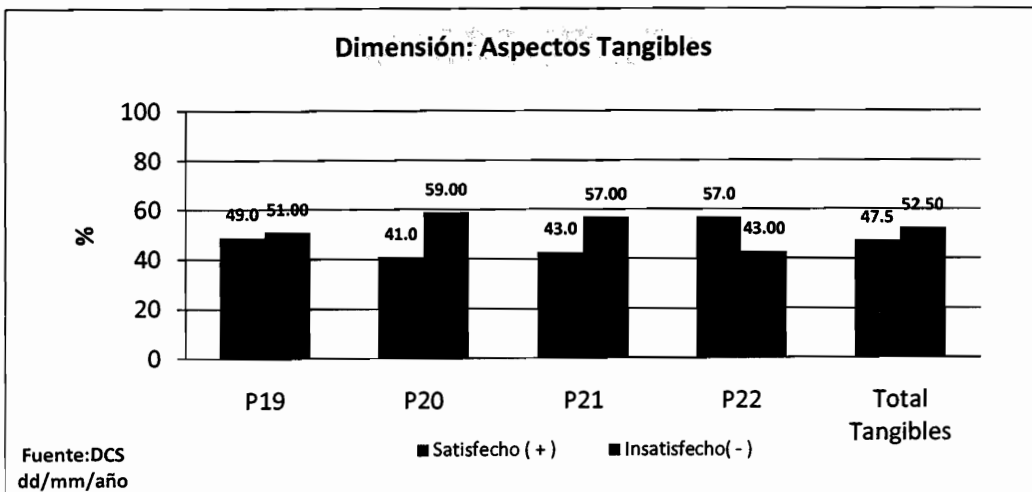
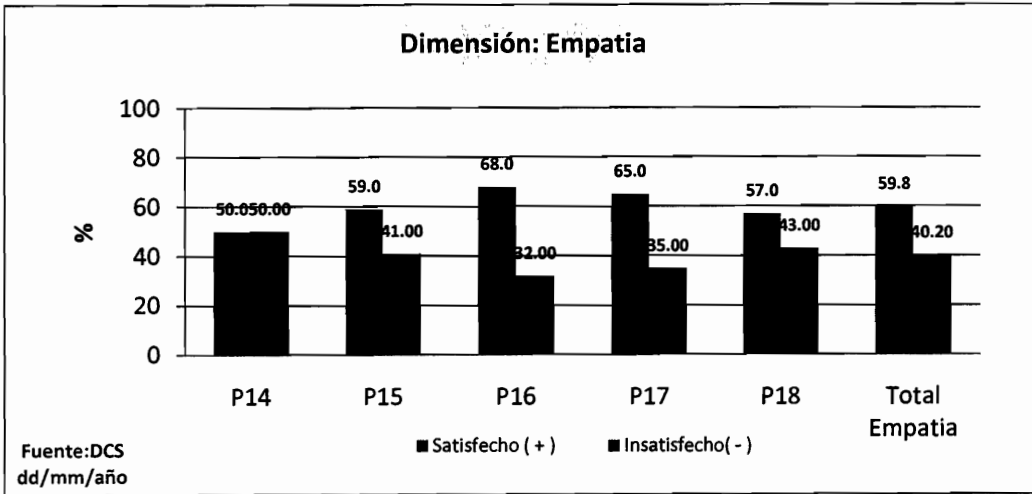
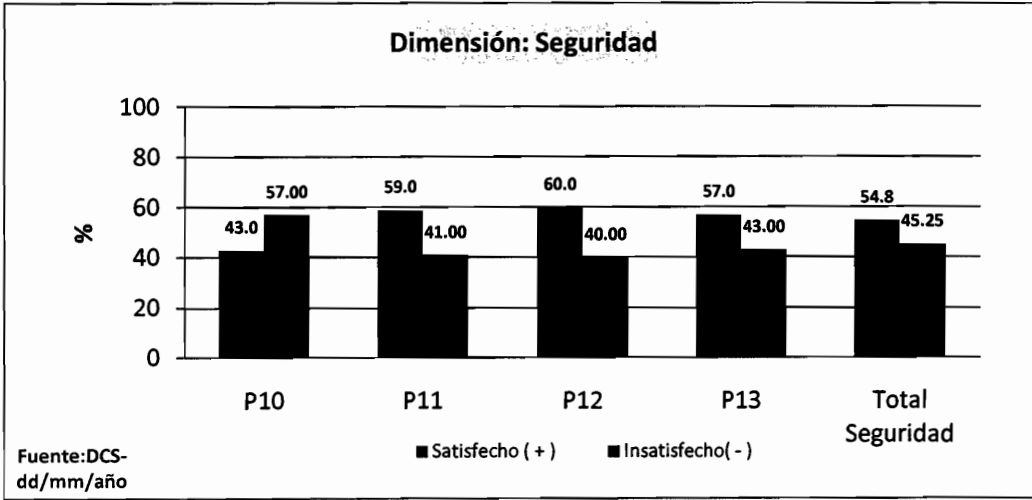


**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

Dimensiones/Preguntas:

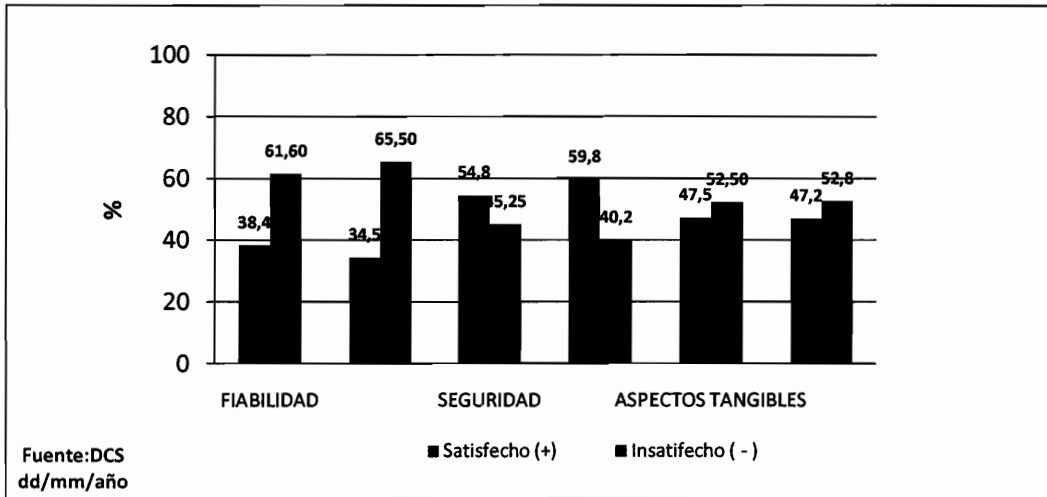


**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

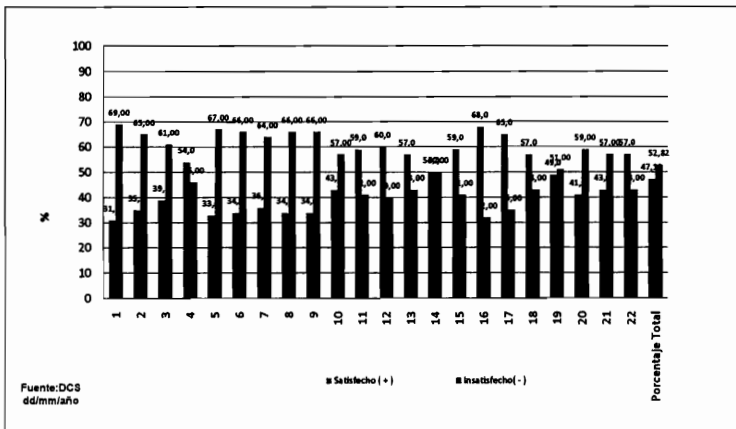


**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

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



C. ACOSTAS.



**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.

