



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS
DEL SIS (SEGURO INTEGRAL DE SALUD) MODALIDAD
GRATUITA, EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE SALUD,
EN EL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTIZ DE
LA PROVINCIA DE CHICLAYO 2018”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Benavides Muñoz Fabricio Antonio

Asesor:

Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

**Pimentel – Perú
2019**

“Nivel de satisfacción en los beneficiarios del sis (seguro integral de salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo 2018”

Fabricio Benavides Muñoz

RESUMEN

La presente investigación se rotula como: Nivel de satisfacción en los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018, fue realizado en departamento de Lambayeque, como una aportación en la implementación de una Gestión de Calidad ofreciendo una data actualizada sobre la Satisfacción del beneficiario del SIS (Seguro Integral de Salud) en relación a la atención recibida, la información servirá para modificar políticas y procedimientos que dificulten el tratamiento de planes de mejora, concentrando sus objetivos en la evaluación de la satisfacción.

La evaluación está basada en la medición de las diferencias entre las Percepciones y Expectativas respecto a la Atención de Salud recibida.

El problema a investigar fue el siguiente: ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la Atención de salud en el CIS José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018?

La hipótesis fue: El Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la Atención de salud en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018 es Insatisfactorio.

Las variables fueron: Variable Independiente (V1) “Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita” y la Variable Dependiente (V2) “Atención de Salud”. La investigación de tipo es Básica y Cuantitativa, el diseño es No experimental y transversal, en la investigación se deducía que El Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, es un elemento que contribuye

positivamente en la Atención de salud en el C.S José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018.

La muestra se hace por asignación proporcional al SIS, siendo 89 beneficiarios, entre las edades de 18 y 70 que resolvieron una encuesta en relación a la Expectativa que tienen al llegar al Centro de Salud y la Percepción sobre la Atención de Salud que recibieron, ambas miden el grado de Satisfacción.

La técnica para la recolección de datos fue muestreo aleatorio simple, sobre una escala numérica sobre evaluación de Satisfacción Servqual aprobada por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Los resultados obtenidos fueron:

PALABRAS CLAVE: Nivel de Satisfacción, atención en salud

ABSTRACT

The present investigation is labeled as: Level of satisfaction in the beneficiaries of the SIS (Integral health insurance) free modality, in relation to health care, in the José Leonardo Ortiz Health Center of the province of Chiclayo 2018, was carried out in department of Lambayeque, as a contribution to the implementation of a Quality Management offering updated data on the Satisfaction of the beneficiary of the SIS (Integral Health Insurance) in relation to the attention received, the information will serve to modify policies and procedures that difficult the treatment of improvement plans, concentrating its objectives in the satisfaction evaluation.

The evaluation is based on the measurement of the differences between the Perceptions and Expectations regarding the Health Care received.

The problem to be investigated was the following: What is the Level of Satisfaction of the beneficiaries of the SIS (Integral Health Insurance) free modality, in relation to Health care in the José Leonardo Ortiz Health Center of the province of Chiclayo, December 2018?

The hypothesis was: The Level of Satisfaction of the beneficiaries of the SIS (Integral Health Insurance) free modality, in relation to Health care in the José Leonardo Ortiz Health Center of the province of Chiclayo, December 2018 is unsatisfactory.

The variables were: Independent Variable (V1) "Satisfaction of the beneficiaries of the SIS (Integral Health Insurance) free modality" and the Dependent Variable (V2) "Health Care". The research type is Basic and Quantitative, the design is Not experimental in the research it was inferred that the level of satisfaction of the beneficiaries of the SIS (Integral Health Insurance) free modality, is an element that contributes positively in health care in the José Leonardo Ortiz Health Center of the province of Chiclayo 2018.

The sample is made by proportional allocation to the SIS, with 89 beneficiaries, between the ages of 18 and 70, who resolved a survey in relation to the Expectation they had when they arrived at the Health Center and the Perception of Health Care they received, both they measure the degree of satisfaction.

The technique for data collection was simple random sampling, on a numerical scale on evaluation of Servqual Satisfaction approved by Ministerial Resolution No. 527-2011 / MINSA. The results obtained were:

KEYWORDS: Level of satisfaction, health care

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	7
1.1.	El problema de investigación.....	9
1.2.	Antecedentes	10
1.3.	Formulación del problema	11
1.4.	Aspectos teóricos	11
1.5.	Objetivos	15
1.6.	Hipótesis	16
1.7.	Justificación	17
II:	MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
2.1.	Tipo y diseño de la investigación:	19
2.2.	Población y muestra:.....	19
2.3.	Variables:	20
2.4.	Operacionalización de variables:	20
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información	23
III.	RESULTADOS	25
3.1	Tablas y gráficos	25
IV.	DISCUSIÓN.....	33
V.	CONCLUSIONES	35
VI.	REFERENCIAS	36
	ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: Niveles de satisfacción y sus porcentajes	25
TABLA N°2: Niveles de satisfacción por dimensiones	26
TABLA N°3: Niveles de expectativa	27
TABLA N°4: Niveles de expectativa por dimensiones.....	28
TABLA N°5: Niveles de percepción.....	29
TABLA N°6: Nivel de percepción por dimensiones.....	30
TABLA N°7: Matriz de mejora.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios del SIS en relación a la Atención de Salud en el CS José Leonardo Ortíz	25
FIGURA N°2: Nivel de Satisfacción por Dimensiones	26
FIGURA N°3: Nivel de Expectativa	27
FIGURA N°4: Nivel de Expectativas por dimensiones	28
FIGURA N°5: Nivel de Percepción	29
FIGURA N°6: Nivel de Percepciones por dimensiones	31

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque. La medición de la Satisfacción del Beneficiario del SIS se basó en la aplicación de escalas dirigida a una muestra representativa y cuyo resultado aportará data actualizada que podrá ser usada para lograr el mejoramiento continuo.

El presente trabajo se ha estructurado así:

CAPÍTULO I: Denominado INTRODUCCIÓN, referidos al problema, antecedentes, aspectos teóricos, objetivos, hipótesis, y justificación.

CAPÍTULO II: Denominado MATERIAL Y MÉTODOS, referida al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, variables, operacionalización de variables y técnicas e instrumentos de recolección de la información.

CAPÍTULO III: Denominado RESULTADOS, contienen tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV: Denominado: DISCUSIÓN, es un análisis de los resultados.

CAPÍTULO V: Denominado CONCLUSIONES.

CAPÍTULO VI: Denominado REFERENCIAS.

1.1. El problema de investigación:

Dentro de los derechos fundamentales del hombre se encuentra la salud por ello el Estado tiene la responsabilidad de custodiar los Derechos Humanos de todos sus pobladores, trabajando por la Universalización del servicio de salud para todos los ciudadanos sin discriminación.

El centro de Salud José Leonardo Ortiz está reconocido como centro de Primer Nivel, es decir que trabaja la de Prevención y Promoción de la Salud, así como Recuperación, la Rehabilitación y Gestión, dentro de una Gestión de Calidad. Sin embargo, hemos observado que hay errores en la atención, por ejemplo, la distribución de las historias demora mucho, existe tiempos muertos calculados desde la entrega de la historia hasta el consultorio, llegando incluso a 5 horas, etc. Para realizar cambios, los usuarios nos tienen que dar su apreciación sobre el servicio de atención en salud que recibe basada en la Expectativa que tienen y Percepción del servicio.

Se observó que los beneficiarios no parecían satisfechos con el proceso de atención recibido,

esto ha incitado mi interés por conocer que tan satisfechos se hallaban con la atención de salud recibida y en cuál de los procesos les causaba menos satisfacción

1.2. Antecedentes

Pérez (2013) en su tesis para optar el título de Especialista en Gerencia de Salud de la universidad de Cartagena de la Escuela de Post grado de Ciencias Económicas, el objetivo fue describir el nivel de satisfacción del usuario respecto a la prestación en el servicio del Centro Radio Oncológico de El Caribe periodo segundo del 2013. Es un estudio transversal, cuantitativo que describe el nivel de satisfacción de los usuarios presentado como indicador de la calidad en la prestación de la atención, mediante la aplicación de un cuestionario a 200 usuarios durante el periodo segundo del 2013. Como resultados se obtienen que el nivel de satisfacción es del 97% cuyo nivel de satisfacción promedio fue 44,2 puntos en su mayoría los más altos de la escala. Para los investigadores, éste resultado podría sugerir que el Centro Radio Oncológico de El Caribe tiene altos estándares de calidad.

Sánchez (2012) en su tesis rotulada como Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social del municipio de Guadalupe, n. l., México, para optar el título de Maestría en Salud Pública el objetivo general de su investigación fue Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa y establecer su relación con las dimensiones: trato personal, accesibilidad, infraestructura, tiempo de consulta y tiempo de espera. La hipótesis fue la siguiente: La satisfacción del usuario que acude a consulta externa de esta unidad está relacionada con las dimensiones de trato personal, accesibilidad, infraestructura, tiempo de consulta y tiempo de espera. La tesis fue un de tipo transversal, aplicando una encuesta de satisfacción a los usuarios de la consulta externa de la unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social en el periodo noviembre 2011 a enero de 2012, se calculó un tamaño de la muestra de 246 pacientes. Como resultados se obtuvieron que la satisfacción de los usuarios está asociada a la temperatura, la iluminación, el mobiliario, así como la limpieza. La satisfacción también está asociada al trato recibido tanto en admisión, por el médico, por el personal de salud. La satisfacción está también asociada al tiempo de trámite de la consulta. La satisfacción no está asociada al tiempo de espera en sala para ser atendido por el profesional, pero sí el tiempo de duración de la consulta.

Según Ramírez (2016) en su tesis rotulada como Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 para optar el título de Magister en Gestión Pública, de la universidad César Vallejo, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario para el área de Farmacia perteneciente al hospital Santa Gema de Yurimaguas. El trabajo fue descriptivo correlacional, cuya población fue 120 usuarios del servicio de la farmacia en el Hospital Santa Gema, realizados entre julio y agosto de 2016, la muestra fue del 25% de la población, es decir 30 usuarios; asimismo. Técnica de recolección de datos fue la encuesta, instrumento el cuestionario. Como resultado se obtiene que hay relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se puede concluir que mientras mejor es el servicio, mayor es la satisfacción del usuario.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a Atención de Salud en el C.S. José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Teorías para la gestión de la calidad.

1.4.1.1. Teoría según Joseph m. Juran.

Joseph Juran crea el Principio de Pareto, llamado también la regla 80/20, se trata de separar los pocos vitales de los muchos triviales, es decir, priorizar los problemas o causas de tal manera que el equipo de trabajo, tenga la posibilidad de reducir los problemas más relevantes.

Una de las bases de la gestión de calidad es la “Trilogía de Juran” está sustentada en tres procesos gerenciales, éstos son necesarios si es que la organización desea mejorar: La Planificación de Calidad, el Control de Calidad y el Mejoramiento de Calidad.

Para Juran, el proceso de prestación de los bienes o servicios debe estar basada en la Calidad de tal manera que todo personal trabaje de manera preventiva para evitar

errores futuros.

1.4.1.2. Teoría según Philip B. Crosby

En su teoría Crosby nos dice que la Gestión de Calidad es igual a la prevención, esto significaría que, durante el proceso, las técnicas no son preventivas, no serían importantes. Es necesario entonces que existan procesos basados en el mejoramiento de la calidad, y ello sólo se logra si es estable y permanente.

Para Crosby, conseguir la satisfacción del cliente es ofrecer servicios de buena calidad, al lograr la satisfacción del cliente estamos influyendo en su comportamiento, que sería la meta; por tanto, la satisfacción del cliente depende de las Expectativas del cliente como de la calidad del servicio. Las Expectativas que exceden lo que espera el cliente o que son complacidas lograrán un cliente satisfecho; sin embargo, hay que considerar que existen clientes con Expectativas bajas, por tanto, se encontrará satisfecho con servicios deficientes.

1.4.1.3. Teoría según Donabedian

El creador del término Calidad Asistencial es Donabedian que significa que ofrecer al usuario el mayor bienestar que se pueda, esto después de hacer una equiparación entre las ganancias y pérdidas durante el proceso.

Componentes de la calidad asistencial:

Componente Técnico: Se refiere a la aplicación de la tecnología y la ciencia para la conducción de la solución que atañe a una persona de tal manera que logre el máximo beneficio sin que ello signifique aumentar sus riesgos.

El Componente Interpersonal: Se refiere a los valores y normas sociales que son las que guían las interacciones entre los seres humanos. Dichas normas modificadas por aquellas normas éticas de los profesionales, así como las aspiraciones y Expectativas de cada persona.

El Entorno del Usuario: Hace referencia a aquello que otorga una mejor atención:

a) Indicadores de estructura: Son atributos organizacionales, materiales, financieros, recursos humanos medianamente estables, de los que se dispone en los lugares de

atención.

b) Indicadores de proceso: Referido a la destreza, habilidades, actitudes y técnica que poseen los proveedores de salud y los médicos, así como la interrelación con aquellas actividades dirigidas al apoyo diagnóstico.

c) Los indicadores de resultado El término se refiere a la satisfacción del cliente y su variación en los niveles de su salud, esto quiere decir que debe existir mayor necesidad de satisfacción de las Expectativas del usuario para lograr una mayor calidad de servicio.

Para Donabedian uno de los resultados más importantes humanísticos es la satisfacción del paciente, que llevaría a la aprobación final de la calidad de la atención, esto reflejaría la habilidad de quien provee la atención para lograr cumplir las necesidades de los pacientes. Esto significaría que se espera que usuarios satisfechos permanezcan utilizando los servicios de salud, cumplan con el tratamiento establecido, mantengan vínculos con los proveedores, así como cooperen aportando información para los proveedores de salud.

1.4.2. Modelos de calidad de servicios:

1.4.2.1. Escuela Americana de Parasuraman

Parasuraman, Zeithmal y Berry son los creadores de los más importantes modelos de calidad de servicio percibida logrando establecer un modelo de evaluación de la calidad para empresas de servicios llamado “El Modelo de los cinco Gaps”.

Es importante tener en consideración que sus teorías están basadas en identificar cuáles son los problemas de la institución que presta servicios de no calidad, hallando los problemas, es como se hallarán soluciones y con ello se propondrán programas de acción.

En un principio el Modelo de los cinco Gaps se baso en un estudio cualitativo y

exploratorio entre directivos y consumidores de organizaciones que brindaban servicios, analizando por qué existen discrepancias (gap) que son las que fomentan el error en las políticas de calidad de las organizaciones.

La “Teoría de la discrepancia” se basa en lo siguiente:

Discrepancia entre las Percepciones y las Expectativas de los beneficiarios.

La discrepancia entre las directrices de la calidad del servicio y la Percepción de los proveedores de las Expectativas.

La discrepancia entre el servicio ofrecido y las directrices de calidad.

La discrepancia entre la comunicación y el servicio ofrecido.

En un modelo más ampliado sobre la calidad de servicio, toman en cuenta lo siguiente:

La discrepancia entre la Percepción del servicio y las Expectativas del usuario sobre la calidad del servicio.

La última deficiencia sería producto de las cuatro deficiencias que anteriores que hay en la institución, éstas cuatro deficiencias tienen su causa en factores relacionados con esa particular deficiencia, proponiendo indicadores que ayuden a la medición de las variables que van a influir en las cuatro deficiencias o Gaps.

1.4.2.2. Escuela Europea de Grönroos

Grönroos analiza el servicio como producto, relaciona estrechamente el concepto de calidad percibida con las características del servicio.

Para desarrollar una oferta de servicios se debe cubrir el aspecto más importante de éste e incorporarlos en la producción y la planificación de la oferta del servicio, así:

Desarrollo de concepto de servicio: Tiene que ver con la conducción del diseño, la propuesta de desarrollo de la oferta y la intención de la organización de ofrecer un buen producto.

Desarrollo de un paquete básico de servicios: Se refiere a un grupo de servicios elementales necesarios para satisfacer las necesidades del consumidor, estableciendo “que” reciben los clientes.

Desarrollo de la oferta de servicios incrementada: Existen tres elementos básicos: La

participación del usuario, la accesibilidad al servicio, la interacción con instituciones de servicios.

Grönroos propone el término de calidad percibida la define como una comparación entre cómo debería ser el servicio es decir las expectativas del usuario y las percepciones sobre cómo es realmente el servicio. De ésta manera se podía medir la calidad producto de la diferencia entre las Expectativas y la Percepción del servicio. Grönroos afirma que la calidad de servicio no solo depende del resultado del servicio sino también del proceso de prestación. Hablar de proceso y resultado es teorizar el servicio, cuyo abordaje se complica cuando analizamos si la diferencia entre proceso y resultado debería ser absoluta o si el proceso debe ser parte del resultado, no solo a nivel temporal (secuencia) sino también en el aspecto analítico.

Resumiendo, una buena calidad percibida nace cuando la calidad que se experimenta satisface las Expectativas del usuario, es decir, la calidad esperada. Sin embargo, si las Expectativas no son realistas, la calidad total percibida será también baja, aún si la calidad experimentada sea objetivamente buena.

La escuela europea y la americana, basaron sus investigaciones en el llamado “Paradigma de la desconfirmación” es decir el concepto de calidad de servicio (calidad percibida).

Las dos perspectivas proponen dos tipos de dimensiones en la medición de la calidad de servicio, una, los aspectos tangibles, o calidad técnica, y otra los intangibles, llamado calidad funcional Grönroos 1994. La dimensión intangible tiene que ver con cuatro dimensiones, garantía, la fiabilidad, empatía y la capacidad de respuesta, que son la base de la escala SERVQUAL creada por Parasuraman, Zeithalm y Berry.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) Modalidad Gratuita, en relación a la Atención de salud, en el C.S. José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar cuál de las dimensiones de la escala SERVQUAL tiene el nivel de Satisfacción más alto y el nivel de Satisfacción más bajo con relación a los demás.

Establecer el Nivel de Expectativas y nivel por dimensiones para Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Elementos Tangibles y Empatía que tienen los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) Modalidad Gratuita, en relación a la Atención de salud, en el C.S. José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018.

Establecer el Nivel de Percepción y nivel por dimensiones para Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Elementos Tangibles y Empatía que tienen los de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) Modalidad Gratuita, en relación a la Atención de salud, en el C.S. José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018

Precisar qué elementos esenciales debemos considerar para mejorar el proceso de Atención de Salud, a los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud), basado en los resultados obtenidos teniendo en cuenta la Satisfacción de los beneficiarios.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

El Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) Modalidad gratuita, en relación a la Atención de salud en el C.S. José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018 es Insatisfactorio.

1.6.2. Hipótesis específicas:

El Nivel de Satisfacción más Alto obtenido es en la dimensión Empatía y el nivel de Satisfacción más Bajo es en la dimensión de Fiabilidad.

El Nivel de Expectativas y el nivel por dimensiones para Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Elementos Tangibles y Empatía, que tienen los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la Atención de salud en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018 es Alto.

El Nivel de Percepción y el nivel por dimensiones para Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles que tienen los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la Atención de salud en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018 es Bajo.

Los elementos esenciales que debemos considerar para elaborar acciones de mejoramiento en el proceso de Atención de los beneficiarios en el C.S. José Leonardo Ortiz se encuentran en la Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles y Empatía.

1.7. Justificación

La presente investigación aportará en la implementación y mantenimiento de un servicio de Atención de Salud con calidad brindando data actualizada.

Promover evaluaciones continuas de la satisfacción de los beneficiarios del SIS ayudará a establecer una cultura de calidad, que se encuentre centrada en el beneficiario del servicio. La mejora continua se debe mostrar en acciones de mejoramiento de la atención de salud en los establecimientos de Salud, teniendo como base las conclusiones de las evaluaciones de la Satisfacción con ello se deberá ejecutar acciones correctivas y de mejoramiento en la Atención de Salud.

Se justifica la presente investigación a si vez con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, en el artículo 44 de la Dirección de Calidad en Salud expresa:

“Conducir el Sistema Nacional de Gestión de Calidad en los ámbitos sectorial e

institucional para mejorar continuamente la calidad y la Atención de la Salud a través de los resultados de la evaluación periódica de la Satisfacción de los beneficiarios respecto a la Atención de Salud, así como brindar asistencia técnica. A través de este criterio podemos reconocer las causas de la insatisfacción del usuario externo para la implementación de mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo”

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación:

2.1.1. Tipo:

Según tendencia de la investigación es: Cuantitativa, puesto que los datos se expresarán en categorías numéricas, según tipo de ocurrencia: Es prospectiva también, pues se investiga el acontecimiento según va sucediendo.

Según Orientación: Es básica puesto que va a explicar al entorno, es decir a los beneficiarios del SIS del Centro de Salud José Leonardo Ortiz

2.1.2. Diseño: No experimental, transversal y descriptivos.

No experimental: Pues no existe manipulación de variables con el fin de establecer relaciones causales.

Transversal al ser recogidos los datos de una sola vez.

Descriptivo porque se analizan e identifican los factores relacionados con la Satisfacción de los beneficiarios del SIS en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz.

2.2. Población y muestra:

2.2.1. Población: Las Unidades de Análisis son los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad Gratuito. La población que recibe atención de salud en el C.S. José Leonardo Ortiz es aproximadamente 1300 beneficiarios mensuales.

2.2.2. Muestra: Conformada por hombres y mujeres entre 18 y 70 años beneficiarios del SIS y cuya Atención de salud la realizaron en el C.S. José Leonardo Ortiz. Según la aplicación de la fórmula abajo expresada, el tamaño de la muestra es de 89 encuestados, referente a la atención en Consultorio Externo.

Criterio de Inclusión:

- Mayores de 18 con capacidad de dar su consentimiento verbal para la participación en la siguiente escala.
- Que cuenten con SIS

Criterio de Exclusión:

- Analfabetos.
- Personas con trastorno mental.
- Encuestas no terminadas.
- La fórmula de cálculo de porcentaje para la investigación con un error estándar de hasta 10% (01) para establecimientos de categoría I con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$ cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción de estudios previos.

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

2.3. Variables:

2.3.1. Variable independiente: (V1) Satisfacción de los beneficiarios del SIS Seguro integral de salud

Según el modelo SERVQUAL la Satisfacción es un desajuste entre Expectativas previas al servicio y la Percepción del servicio recibido.

2.3.2 Variable dependiente: (V2) Atención de Salud.

La atención de salud, llamado así al conjunto de actividades dentro de las organizaciones sanitarias para satisfacer las a los usuarios de dicho servicio.

2.4. Operacionalización de variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SIS	El modelo de Medición SERVQUAL la define como un desajuste entre las Expectativas previas al consumo de servicio y la Percepción del servicio prestado	SATISFACCIÓN Compara las Expectativas y Percepciones del Beneficiario del SIS modalidad Gratuita sobre la atención de salud que recibe en el C.S José Leonardo Ortiz, es decir, la Satisfacción se mide a partir de la diferencia entre la Expectativa y la Percepción. EXPECTATIVA: Lo que el beneficiario espera del servicio que brinda la institución de salud. PERCEPCIÓN: Como percibe el beneficiario que el C.S. JLO cumple con la Atención de salud.	NIVEL DE EXPECTATIVA NIVEL DE PERCEPCIÓN	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Ser atendido sin diferencia alguna. - Que la atención se realiza en el orden esperado. - Atención realizada según horario. - El C.S. cuenta con mecanismos para resolver reclamos. - Que la farmacia cuente con medicamentos recetados. 	INTERVALO: [1;2] Bajo [3;5] Medio [6;7] Alto
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> - Atención en farmacia sea rápida. - Atención en admisión sea rápida. - Tiempo de espera en consultorio sea corto. - Que el C.S. cuente con mecanismos para resolver problemas de la Atención. 	
				SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Que se respete la privacidad en el consultorio. - Que se realice un examen completo y minucioso. - Que se brinde el tiempo para contestar dudas. - Que el profesional inspire confianza. 	
				EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Que el trato sea amable con respeto y paciencia. - El personal de farmacia sea amable. - El personal de admisión sea amable. - Que se comprenda la explicación del profesional de la salud sobre el resultado. - Que comprenda la explicación sobre el tratamiento. 	
				ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> - Que las señalizaciones sean adecuadas. - Que el consultorio y sala de espera estén limpios. - Que los baños estén limpios. - Que los consultorios cuenten con equipos y materiales. 	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE ATENCIÓN DE SALUD	La atención de salud, es un conjunto de actividades desarrolladas por los centros sanitarios para satisfacer a los beneficiarios	<p>Es el servicio de atención de salud que se brinda al beneficiario del SIS, modalidad gratuita en el C.S. José Leonardo Ortiz, según Plan Operativo Institucional.</p> <p>FIABILIDAD: Capacidad para cumplir el servicio ofrecido.</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA: Realizar un servicio rápido y oportuno.</p> <p>SEGURIDAD: Confianza que genera el personal de salud.</p> <p>EMPATÍA: Capacidad para ponerse en lugar del beneficiario del SIS</p> <p>ASP. TANGIBLES Aspectos físicos del C.S.</p>	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - La atención se realiza sin preferencia alguna. - La atención se realiza según el orden de llegada. - La atención se realiza respetando los horarios publicados en el C.S. - El establecimiento cuenta con módulo de atención al Usuario. - La farmacia tiene las medicinas recetados por el especialista. 	INTERVALO: [1;2] Bajo [3;5] Medio [6;7] Alto
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> - Se demoraron en atenderlo en el área de farmacia. - El área de admisión lo atiende con retraso - Espera mucho tiempo para ser atendido. - Lo atienden rápidamente cuando se presenta un problema o dificultad. 	
			SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Se respeta su privacidad durante la consulta. - Está conforme con el examen médico realizado. - Sus dudas se aclararon después de la explicación del profesional. - Solicitaría nuevamente ser atendido por el mismo profesional de la salud. 	
			EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Se sintió cómodo con el trato que recibió del profesional de la salud.} - El trato del personal de farmacia fue cordial. - La atención en admisión fue agradable. - Despejó las dudas respecto a los resultados de su atención. - Fue claro el profesional de la salud en cuanto al tratamiento a seguir. 	
			ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> - La señalización lo orientó dentro del Establecimiento. - El establecimiento es un lugar limpio y cómodo. - Los baños se encontraron limpios. - Faltaron equipos para su atención durante la consulta con el profesional. 	

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Se utilizó la técnica la recolección de datos basados en la escala numérica de Satisfacción SERVQUAL reformada para establecimientos de y validada por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA

Herramienta Informática (Excel) para el registro, análisis y reporte de resultados

Técnicas aplicadas:

Observación Directa.

Escala Numérica Estructurada Modelo Servqual.

La escala fue auto-administrada y anónima. Consta de dos partes: la primera indaga las Expectativas del beneficiario antes de la Atención en las siguientes dimensiones: Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Elementos Tangibles y Empatía. La segunda parte indaga la Percepción de las 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Instrumento de 22 preguntas que se fraccionan en la Atención que esperaba recibir y la atención. Luego de la recolección de datos, se establece una ficha de recolección de datos en Excel allí se vació la data.

Para la recolección de la data se dio una escala a cada beneficiario para que la llene. La fecha de aplicación del instrumento fue diciembre del 2018.

El análisis estadístico fue recolectado en tablas de una y doble entrada, expresados en medidas de tendencia central y porcentajes para cada dimensión de la escala en el orden siguiente:

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

El análisis de las conclusiones tuvo atención al beneficiario satisfechos con valores

positivos y cero como resultado de la diferencia entre Percepciones (P) y Expectativas y a beneficiario insatisfechos los valores negativos (-) como resultado de la diferencia P-E.

Se elaboró una tabla general con los resultados de P-E para las 22 preguntas, teniendo en cuenta los valores porcentuales de los niveles de satisfacción e insatisfacción por pregunta y en forma global.

Se precisó el nivel de satisfacción global, y el estándar esperado mayor a 60% sujeto a variación acorde a medición basal.

Se organizaron las preguntas por colores respecto al porcentaje de insatisfacción de mayor a menor teniendo en cuenta valores para la matriz de mejora:

Insatisfacción.

- >60 Por mejorar (Primer Tercio).
- 40 – 60 En Proceso (Segundo Tercio).
- <40 Aceptable (Tercer Tercio).

Todas las pruebas estadísticas son leídas al 95% de confiabilidad.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y gráficos

TABLA N° 01

NIVELES DE SATISFACCIÓN Y SUS PORCENTAJES

NIVELES	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SATISFACCIÓN	51	57
INSATISFACCIÓN	38	43
TOTAL	89	100

El Nivel de Satisfacción se encuentra por la diferencia entre Percepciones y Expectativas, y como beneficiario insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

De los 89 beneficiarios del Seguro Integral de Salud, modalidad gratuita, el 57% (51) personas evaluadas del SIS, se encuentran satisfechas con la atención de salud recibida, y el 43% (38) beneficiarios del SIS, se encuentran insatisfechos.

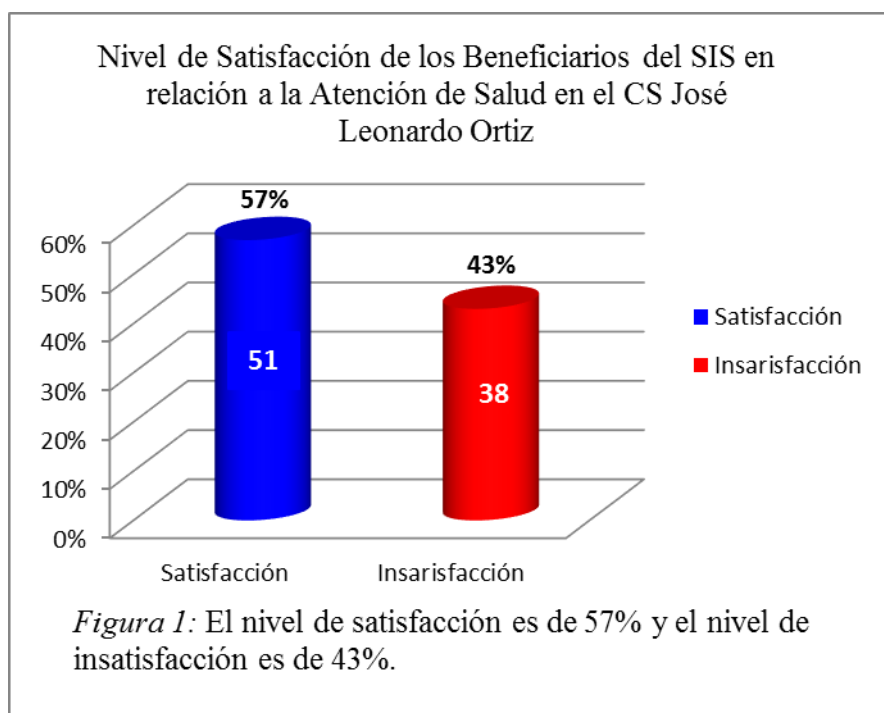


TABLA N° 02

NIVELES DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES

NIVELES DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
FIABILIDAD	47	53
CAPACIDAD DE RESPUESTA	40	45
SEGURIDAD	66	74
EMPATÍA	61	68
ASPECTOS TANGIBLES	40	45

En la dimensión de fiabilidad, encontramos que el 53% (47) beneficiarios del SIS encuentran satisfechos con la atención de salud, mientras que el 47% se encuentran insatisfechos. En cuanto a la Capacidad de respuesta, el 45% (40) beneficiarios del SIS se encuentran satisfechos mientras que el 55% se encuentran insatisfechos. La dimensión Seguridad, el 74% (66) beneficiarios se encuentran satisfechos, mientras que el 26% (23) beneficiarios se encuentran insatisfechos con la Atención en Salud recibida. Para la dimensión Empatía, encontramos que el 68% (61) se encuentran satisfechas con la Atención en Salud recibida en el Centro de Salud, mientras que el 32% se encuentra insatisfecha. En cuanto a los Aspectos Tangibles, el porcentaje de Satisfacción es del 45% (40) beneficiarios mientras que el 55% se encuentra insatisfecho.

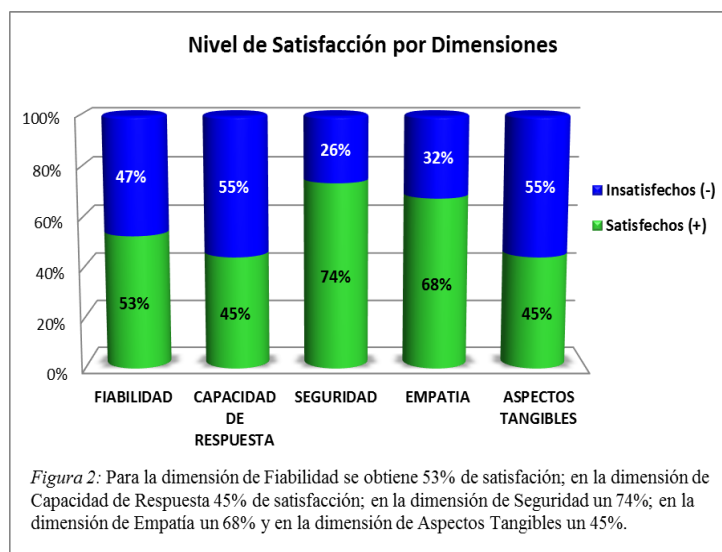


TABLA N° 03

NIVELES DE EXPECTATIVA

NIVELES GENERALES DE EXPECTATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
ALTO [6 – 7 puntos]	63	71
MEDIO [3 – 5 puntos]	22	25
BAJO [1 – 2 puntos]	04	04
TOTAL	89	100

Los niveles de Expectativa se calificaron según puntaje. De 1 o 2 puntos obtienen un nivel de Bajo de Expectativas, para las respuestas entre 3,4 y 5, el nivel es Medio y para las respuestas entre 6 y 7 el nivel es Alto.

Encontramos que el 71% (63) beneficiarios tienen un nivel Alto de Expectativa, respecto a la Atención de Salud que recibirán en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, en cuanto a las Expectativas a nivel medio lo tienen sólo 25% (22) de los beneficiarios del SIS. Respecto al nivel bajo de Expectativas, sólo el 4% (4) de los beneficiarios puntúa en esta categoría.

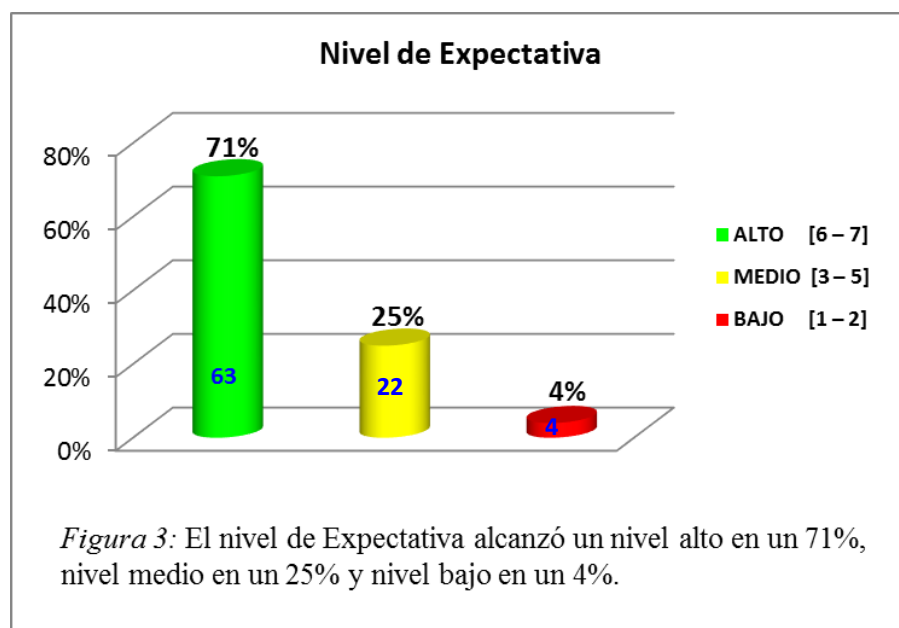


TABLA N° 04

NIVELES DE EXPECTATIVA POR DIMENSIONES

NIVELES DE EXPECTATIVAS POR DIMENSIONES	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	%
	[6 – 7 puntos]	%	[3 – 5 puntos]	%	[1 – 2 puntos]	%		
FIABILIDAD	59	66	25	28	5	6	89	100
CAPACIDAD DE RESPUESTA	56	63	26	29	7	8	89	100
SEGURIDAD	69	78	18	20	2	2	89	100
EMPATÍA	67	75	19	21	3	4	89	100
ASPECTOS TANGIBLES	63	71	22	25	4	4	89	100

Las Expectativas de los Beneficiarios del SIS tienen un nivel **Alto** en las cinco dimensiones. La dimensión de **Fiabilidad**, obtiene un 66% (59) de nivel Alto de Expectativas. **Capacidad de Respuesta** tiene un nivel Alto de Expectativas al 63% (56) en los Beneficiarios del SIS. Respecto a la **Seguridad**, el 78% (69) de los Beneficiario del SIS, tienen una Expectativa Alta. **Empatía** tiene un 75% (67) de los Beneficiario del SIS con un nivel de Expectativa Alta. El 71% (63) de los Beneficiario del SIS considera a la dimensión de Aspectos Tangibles en nivel Alto de Expectativas.

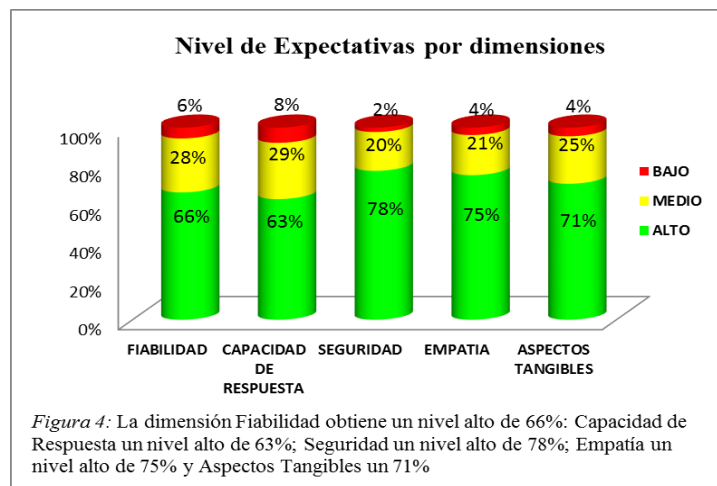


TABLA N° 05

NIVELES DE PERCEPCIÓN

NIVELES GENERALES DE PERCEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
ALTO [6 – 7 puntos]	47	53
MEDIO [3 – 5 puntos]	24	27
BAJO [1 – 2 puntos]	18	20
TOTAL	89	100

Observamos que un total de 53% (47) usuarios del SIS perciben la Atención de Salud en un nivel Alto, por otro lado, 24 beneficiarios, es decir, 27% perciben la Atención en Salud del Centro de Salud José Leonardo Ortiz en un nivel Medio y el 20%, es decir, 18 personas a perciben un nivel Bajo en la Atención de Salud.

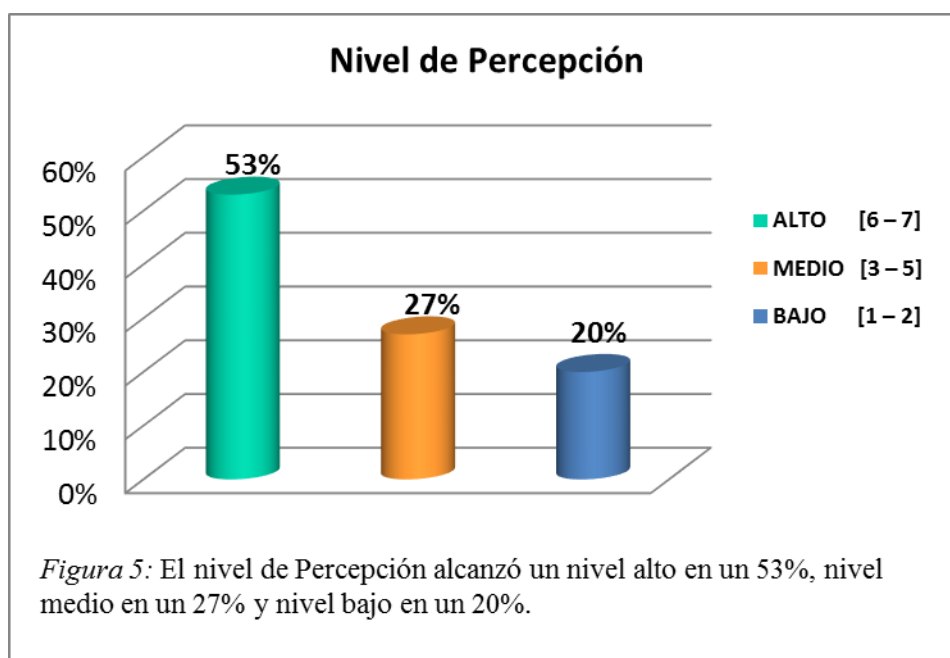


TABLA N° 06

NIVEL DE PERCEPCIÓN POR DIMENSIONES

NIVELES DE PERCEPCIÓN POR DIMENSIONES	ALTO [6 – 7 puntos]	%	MEDIO [3 – 5 puntos]	%	BAJO [1 – 2 puntos]	%	TOTAL	%
FIABILIDAD	40	45	23	26	26	29	89	100
CAPACIDAD DE RESPUESTA	32	36	29	33	28	31	89	100
SEGURIDAD	67	75	16	18	6	7	89	100
EMPATÍA	60	67	21	24	8	9	89	100
ASPECTOS TANGIBLES	38	43	29	32	22	25	89	100

Para la mayoría de los Beneficiarios del SIS el nivel de Percepción es **Alto** para las cinco Dimensiones.

Para la dimensión de **Fiabilidad**, el 45% (40) de Beneficiarios tienen un nivel Alto de Percepción, mientras que el 26% (23) tienen un nivel Medio, así como el 29% (26), tienen un nivel bajo.

La dimensión de **Capacidad de Respuesta** obtiene un nivel Alto de Percepción por el 36% (32) para los Beneficiario del SIS, un 33% (29) puntúa la Percepción a nivel Medio, así como el 31% (29) la colocan en un nivel Bajo.

En la dimensión de **Seguridad**, el 75% (67) de los Beneficiarios del SIS, tienen una Percepción Alta, un nivel medio el 18% (16) y un nivel Bajo el 7% (6).

El 67% (60) de los Beneficiarios del SIS califican a la dimensión de **Empatía** en un nivel de Percepción Alto, el 24% (21) un nivel Medio y el 9% (8) un nivel de Percepción Bajo.

En cuanto a los **Aspectos Tangibles**, el 43% (38) de los Beneficiario del SIS considera un nivel Alto de Percepción, el 32% (29) un nivel Medio de Percepción y el 25% (22) un nivel Bajo de Percepción.

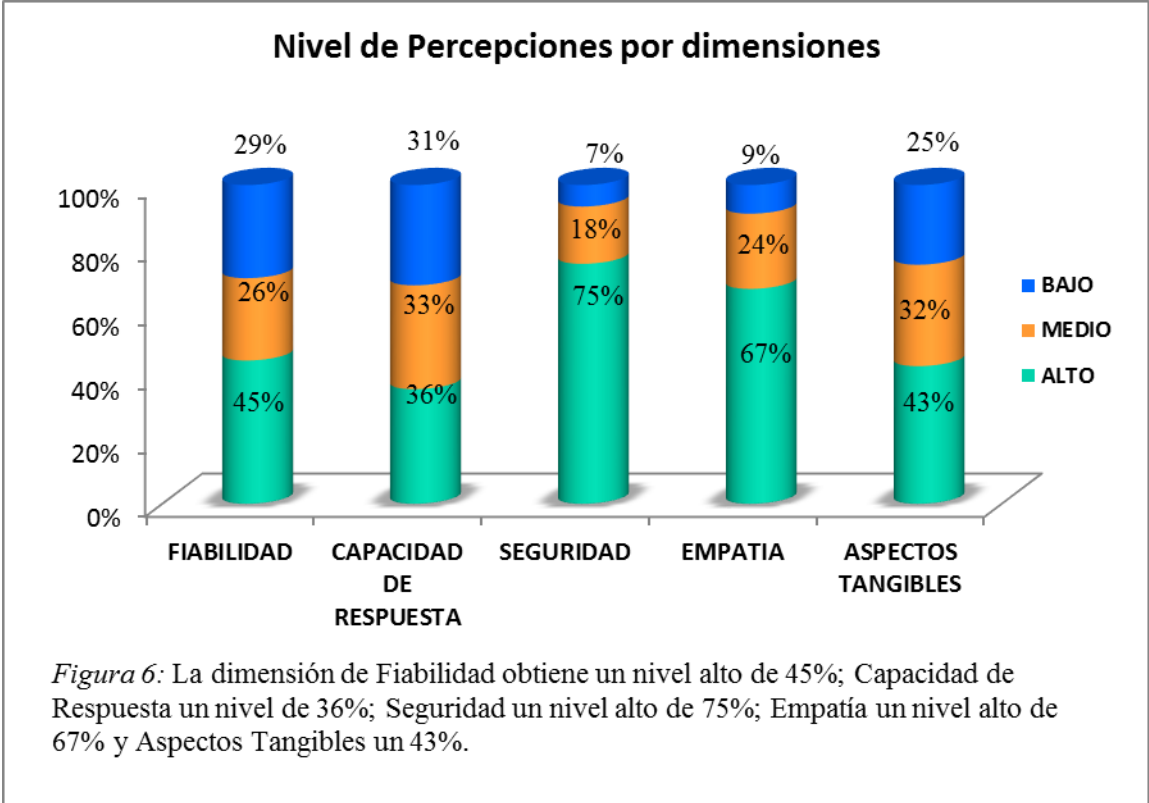


TABLA N° 07
MATRIZ DE MEJORA

N°	PREGUNTA	SATISFECHO	INSATISFECHO	TOTAL
1	P21	12%	88%	100%
2	P8	36%	64%	100%
3	P5	36%	64%	100%
4	P4	43%	57%	100%
5	P7	45%	55%	100%
6	P6	46%	54%	100%
7	P22	49%	51%	100%
8	P16	52%	48%	100%
9	P9	52%	48%	100%
10	P20	55%	45%	100%
11	P3	56%	44%	100%
12	P15	57%	43%	100%
13	P2	58%	42%	100%
14	P19	62%	38%	100%
15	P10	69%	31%	100%
16	P11	71%	29%	100%
17	P1	72%	28%	100%
18	P13	73%	27%	100%
19	P17	74%	26%	100%
20	P14	78%	22%	100%
21	P18	79%	21%	100%
22	P12	83%	17%	100%

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 12 se han priorizados las preguntas por Tercios según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor, esto con el fin de determinar donde se efectuarán las acciones de mejora.

El Primer Tercio es donde se debe dar mayor prioridad para las acciones de mejora.

El Segundo Tercio debe de considerarse como oportunidades de mejor que están en proceso y que deben de supervisarse.

El Tercer Tercio debe de ser considerado aceptable.

Encontramos que los indicadores P21, P8 y P5 son los que deben de revisarse con mayor detenimiento para las acciones por mejorar.

IV. DISCUSIÓN

Los niveles de Satisfacción de los beneficiarios del SIS alcanza un 57% de aprobación, ello implicaría como dice la teoría de Donabedian que los beneficiarios del SIS, es decir los pacientes que se consideran satisfechos con la atención recibida, mantendrán vínculos con el Centro de Salud al que acudieron y cumplirán con el tratamiento.

También podríamos inferir, que a pesar de que en su mayoría se encuentran satisfechos, la diferencia no es grande, por lo tanto se necesita trabajar mucho los factores de insatisfacción, para reducir la diferencia entre ambos resultados y reforzar aquellas áreas en las que si se ha logrado la satisfacción.

En cuanto a la Satisfacción por dimensiones, encontramos que la Seguridad y la Empatía son determinantes en la evaluación de la satisfacción del Usuario externo, de no ser por estas dos dimensiones, la satisfacción no habría alcanzado el 57% de aprobación, sino se encontraría en un nivel de 47% de insatisfacción. Esto nos demuestra que los beneficiarios valoran los aspectos científicos y técnicos de la Atención. La Seguridad evaluada con un 74% de satisfacción, está referida a la confianza que genera la actitud del personal que demuestra conocimiento, privacidad, habilidad para comunicarse. La Empatía, con un 68% de Satisfacción se refiere a la capacidad que tiene el personal que brinda la prestación de salud, para ponerse en el lugar de la persona que va a ser atendida, evaluando la calidad de la Atención desde el componente interpersonal en un alto porcentaje.

Las dimensiones que muestran niveles de Satisfacción bajos son la Capacidad de Respuesta y los Aspectos Tangibles.

La Capacidad de Respuesta con un 45% de Satisfacción, está referida a la Atención oportuna que demanda una respuesta rápida en un tiempo aceptable, esto quiere decir, que esta dimensión se encuentra en proceso de mejora; sin embargo, en la tesis de Sánchez, L (2012) titulada Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social del municipio de Guadalupe, n. l., México, hace mención a la diferenciación en los tiempos muertos de espera, como el tiempo de trámite de la consulta, el tiempo de espera en

sala para ser atendido por el profesional y el tiempo de duración de la consulta. Para Sánchez el tiempo para ser atendido no marca satisfacción como sí lo hace la duración de la consulta.

Encontramos que 63 beneficiarios tienen un nivel Alto de Expectativa, respecto a la Atención de Salud que recibirán en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, es decir, 71%. Este dato es importante pues se sabe que, si las Expectativas son Altas, la evaluación de la satisfacción exigirá una Percepción también Alta si se quiere conseguir un resultado de satisfacción y no de insatisfacción, como dice la teoría de la Escuela Europea de Grönroos, sobre la calidad percibida, cuando la calidad experimentada ha satisfecho las Expectativas del Usuario.

V. CONCLUSIONES

El nivel de Satisfacción en los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018 es de 57% de aprobación.

La dimensión de Seguridad de la escala SERVQUAL es la que tiene el nivel más Alto de Satisfacción y Aspectos Tangibles y Capacidad de Respuesta son las dimensiones que tienen el nivel más bajo de Satisfacción.

En cuanto a las Expectativas el nivel es Alto. El nivel por dimensiones para Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Elementos Tangibles y Empatía, que los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018 también es Alto.

El Nivel de Percepción es Alto y nivel por dimensiones Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Elementos Tangibles y Empatía, que tienen los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018 es Alto.

Los elementos esenciales que debemos considerar para mejorar el proceso de Atención de Salud que tienen los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita son los referidos a la reducción de tiempo de espera para atención de salud en los consultorios, atención en farmacia y baños en buen estado.

VI. REFERENCIAS


- Crosby, P. (1987) *La calidad no cuesta*. México: Ed. Cecsá.
- Grönroos, C. (1994) *Marketing y Gestión de servicios*. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos.
- Juran, J & Blanton, G. (1999) *Jurans quality handbook*. Nueva York, EEUU: Ed. McGraw-hill
- Ministerio de Salud (2006) *Documento Técnico. Sistema de Gestión de la calidad. Resolución Ministerial 529-2006 Lima, Perú*. Ministerio de Salud. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- Ministerio de Salud (2011) *Encuesta de calidad Ministerio de Salud*. Lima, Perú. Ministerio de Salud. Recuperado en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Parasuraman, A. & Otros (1985) *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, Fall*. Nueva York, EEUU.
- Parasuraman, A & Otros (1998) *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Texas University, College Station. Texas, EEUU.
- Pérez, E & Otros (2013) *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013* (Tesis de Postgrado) Universidad de Cartagena, Cartagena, Cartagena de las Indias, Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>
- Ramírez, V. (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital San Gema de Yurimaguas 2016* (Tesis de Posgrado) Universidad de Posgrado César Vallejo, Yurimaguas, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1
- Sánchez, L. (2012) *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León* (Tesis Posgrado) Universidad

ANEXOS

Anexo 1: Validación del instrumento:

MINISTERIO DE SALUD No. 527-2011/MINSA

REPUBLICA DEL PERU



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;


Z. Solís V.


U. León C.


C. ACOSTAS.


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.



Z. Solís V.

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.



C. ACOSTA S.

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.



W. Olivera A.

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.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE USILLUZ
Ministro de Salud



**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?							



C. ACOSTAS.



Anexo 2: Fotos de aplicación del Instrumento:

