



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD “VIRGEN DE LA PUERTA””

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Huaman Herreros, Clever Isman

Asesor:

Mg. Sánchez Quiroz, Julio

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, porque es el autor de la vida, y quien nos da los dones de ciencia, sabiduría e inteligencia, para utilizarlos para bien del ser humano.

A mis padres porque fueron el humus para forjar valores y gusto por el aprendizaje, y su constante apoyo y ánimo a seguir hasta lograr los sueños, metas y proyectos trazados.

A mi familia, mis hermanos ya egresados quienes siempre fueron mi inspiración, para no desmayar, y con su experiencia académica y laboral, siempre estuvieron dispuestos a aclararme algunas dudas. Convirtiéndose así, en pilares para no rendirme ni desanimarme en este arduo proceso de aprendizaje.

A todas las personas, amigos y compañeros de aulas que siempre me animaron y apoyaron para seguir hasta conseguir el objetivo de concluir los estudios.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte por haberme aceptado ser parte de esta familia y abierto las puertas para estudiar y ser profesional, así mismo, a todos los docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A mis queridos padres, por haberme brindado la mejor herencia que es la educación y experiencia de vida. Ellos quienes forjaron en mí el carácter para no desfallecer ni rendirme ante nada; con sus sabios consejos o palabras “Si crees poder hacerlo lo harás” o “si ya empezaste hay que seguir hasta el final, porque los estudios son para los valientes, perseverantes, y los que creen en sí mismos, aunque nadie más crea”

Agradezco a mis hermanos, egresados de esta alma mater UPN, y hermanos de otras casas de estudios por su apoyo incondicional, apoyándome y orientándome en mis trabajos de investigación. Quienes junto conmigo pasaron noches enteras desvelándose y orientándome con mis trabajos.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
TABLA DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema	30
1.3. Objetivos	32
1.4. Hipótesis.....	32
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	33
2.1. Tipo de investigación	33
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	33
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	34
2.4. Procedimiento.....	36
2.5. Aspectos éticos.....	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS	41
3.1. Resultados de la encuesta.	43
3.2. Resultados del nivel de calidad	44
3.3. Niveles de calidad del servicio según dimensiones	45
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
4.1. Discusión	50
4.2. Conclusiones	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados del nivel de calidad del servicio por dimensiones según indicadores.....	43
Tabla 2: Nivel de calidad	44
Tabla 3: Nivel de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad.....	45
Tabla 4: Nivel de calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta.....	46
Tabla 5. Nivel de calidad del servicio en la dimensión seguridad.....	47
Tabla 6: Nivel de calidad del servicio en la dimensión empatía.....	48
Tabla 7: Nivel de calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Resultados del nivel de calidad.....	43
<i>Figura 2.</i> Nivel de calidad.	44
<i>Figura 3.</i> Nivel de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad.	45
<i>Figura 4.</i> Nivel de calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta.....	46
<i>Figura 5.</i> Nivel de calidad del servicio en la dimensión seguridad.....	47
<i>Figura 6.</i> Nivel de calidad del servicio de la dimensión empatía.....	48
<i>Figura 7.</i> Nivel de calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles.	49

RESUMEN

El estudio realizado tiene como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”. Esta investigación se llevará a cabo mediante un estudio no experimental, transversal, descriptivo por medio del modelo SERVQUAL modificado siendo este modelo el que ha sido empleado ampliamente por los servicios médicos del Perú. Para desarrollar el estudio se ha considerado un universo de 240 camas disponibles para hospitalización y mediante el muestreo aleatorio simple a los pacientes asegurados hospitalizados durante el mes de mayo del 2019, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Nivel de calidad (Proporción) 50%, nivel de confiabilidad 95%, margen de error 5%, se obtuvo como resultado de muestra 148 pacientes hospitalizados. Con la finalidad de determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio en la atención ofrecida por el Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”. Fue aplicado el instrumento del cuestionario SERVQUAL Modificado. Se obtuvo como resultados, en general el nivel de calidad del servicio un 51% de los usuarios señala que se encuentra en proceso, un 20 % de los usuarios lo califica por mejorar y tan solo un 29% opina que es el nivel de calidad del servicio es aceptable. En cuanto al nivel de calidad por dimensiones se observa que en la dimensión de fiabilidad el nivel de calidad se encuentra por mejorar con un 67%, en la dimensión de capacidad de respuesta también se observa que el nivel de calidad esta por mejorar, diferente a la dimensiones de seguridad el cual se observa que el nivel de calidad es aceptable con un 72%, en la dimensión de empatía el nivel de calidad es aceptable con un 80% y en la dimensión de aspectos tangibles de obtuvo el porcentaje más alto del nivel de calidad del servicio que califico como aceptable con un 88%.

Palabras clave: Calidad del servicio , Atención, Usuario externo, Hospitalización.

ABSTRACT

The objective of the study carried out is to determine the level of quality of the service in the attention to the external user of the hospitalization area of the High Complexity Hospital “Virgen de la Puerta”. This research will be carried out through a non-experimental, cross-sectional, descriptive study through the modified SERVQUAL model, this model being the one that has been widely used by the medical services of Peru. To develop the study, a universe of 240 beds available for hospitalization has been considered and through simple random sampling to insured patients hospitalized during the month of May 2019, taking into account the following considerations: Quality level (Proportion) 50%, 95% confidence level, 5% margin of error, 148 hospitalized patients were obtained as a result of the sample. In order to determine by means of an opinion poll, the perception that users have about the quality of the service in the care offered by the High Complexity Hospital “Virgen de la Puerta”. The Modified SERVQUAL questionnaire instrument was applied.

The results were obtained, in general the level of quality of the service, 51% of the users indicate that it is in process, 20% of the users rate it for improving and only 29% think that it is the level of quality of the service is ok. Regarding the level of quality by dimensions, it is observed that in the reliability dimension the quality level is to improve with 67%, in the response capacity dimension it is also observed that the quality level is to improve, different from In the security dimensions, it is observed that the level of quality is acceptable with 72%, in the dimension of empathy the level of quality is acceptable with 80%, and in the dimension of tangible aspects, the highest percentage of the level was obtained. quality of service that I rate as acceptable with 88%.

Keywords: Service quality, Attention, External user, Hospitalization

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Presentación

La calidad en los centros y servicios que prestan atención en el mundo de salud y de servicios sociales es indispensable, por ello muchas entidades actualmente trabajan para poner en marcha modelos de gestión de calidad en el día a día de su intervención en estos ámbitos. durante estas últimas épocas se ha llegado a vivir en el ámbito universal una teorización y concreción operativa de la definición de calidad aplicada a la gestión no solo de las empresas productoras de bienes de consumo, sino también de aquellas que ofrecen servicios y en particular de servicios sociales y de salud (Bermejo, 2012).

Bermejo (2012) señala. “además que no han faltado resistencias (algunas legítimas) a su implementación, especialmente cuando se incluye en los intereses que motivan la gestión de calidad no se centran en la calidad de la atención a las personas, sino más bien en el beneficio de las empresas acreditadoras y de asesoría” p 9.

Otras veces encontramos el uso de un lenguaje camuflado, incomprensible, del que cuesta creer que esté al servicio de una verdadera calidad en la gestión que cualifique humanamente los servicios y aumente la seguridad de los mismos.

Ahora bien, si nos ablandamos en relación con la consideración del mero rigor de los indicadores de los modelos de gestión de calidad circulantes y nos empeñamos en la genuina presencia de actitudes que promuevan el respeto de la dignidad de todos los agentes que se dan cita en un programa servicio de salud o servicios sociales, podemos encontrar un equilibrio y un buen modo de liderar y gestionar al servicio de las personas.

Son cada vez más las instituciones que buscan modelos de gestión de calidad que tengan consonancia con la misión en las organizaciones para poder implementarlos sin caer en el aumento de burocracia y de controles exclusivamente. (Bermejo y Muñoz, 2014, p 10).

En el ámbito de la prestación de servicios a personas, solemos hablar de calidad para reflexionar fundamentalmente sobre dos aspectos: calidad de vida y calidad en el servicio. Pero, en nuestro estudio nos centraremos en lo que se refiere a la calidad del servicio. Es decir, la gestión de los servicios que son brindados a los usuarios.

La calidad del servicio hoy comporta elementos de análisis, planificación, seguimiento, control, evaluación y mejora, pone en crisis muchas organizaciones grandes y pequeñas cuando desean asegurar la calidad prestada sin dejar de responder a su identidad y sus orígenes. (Bermejo y Muñoz, 2013, p. 22).

El progreso en la historia de la gestión de la calidad se acrecienta en paralelo a la propia evolución de las organizaciones, cada vez más complicadas en su funcionamiento. A lo largo de décadas se han identificado grandes etapas o momentos que nos han llevado hoy en día a conceptos como los de excelencia, calidad total y otros similares en los diferentes países y continentes (Bermejo, 2012, p.22).

El desarrollo de la calidad en el sector social, en un escenario paralelo al que se desarrollaba en el sector industrial, las entidades sociales han sido ejemplo muchas veces de una tradición claramente marcada por la búsqueda de la calidad en atención a tantas veces intangible y escasamente reconocida social y económicamente. Muestra de ello son las cartas de identidad, misión y valores que inspiran este tipo de servicios, el carácter o importancia otorgados a la ética organizacional, los códigos deontológicos y la coherencia interna. (Bermejo y Muñoz, 2013, p. 84)

La tradición de la calidad, en ocasiones bajo otros nombres como ética, calidez, “buen hacer”, dedicación, cercanía, etc. Han impregnado el sector social desde el inicio.

No podía ser de otro modo, por otra parte, si un contexto requiere de excelencia en el modo de tratar y atender a las personas es precisamente el que enmarca el mundo de lo social, lo educativo, y lo sanitario.

Son significativos los ejemplos de varias instituciones religiosas, ONG. quienes buscan la calidad y reivindican el trato digno a los enfermos y familiares (usuarios externos), la atención técnica y humana cualificada, el respeto sagrado a las personas, la calidad estructural e instrumental de los centros sanitarios y sociales.

Incluso antes de esto, muchos recordaran (especialmente los profesionales del mundo de la salud) el contexto del juramento hipocrático, en el que se pone de manifiesto la obligación ética del médico de buscar la calidad en su atención al enfermo. Por otro lado, todos los profesionales sanitarios han manifestado desde el comienzo interés y vocación por la calidad.

Mientras el mundo de la industria se preocupaba por mejorar la calidad de sus productos y otras entidades prestadoras de servicios miraban hacia otro lado, el sector social ya manejaba conceptos como la satisfacción del usuario, la planificación centrada en las personas, la importancia de los valores, la misión, la cultura, el cuidado de profesionales y colaboradores, etc. Las entidades de acreditación fueron avanzando hasta lograr diseñar modelos que pudieran evaluar la calidad de servicios como las normas ISO. Bermejo y Muñoz, 2012, p. 86-87)

Sin embargo, la necesaria conexión del sector social, con otros ámbitos de la sociedad, la interrelación con entidades de naturaleza pública, privada, social o administrativa comienzan a valorar la identidad de encontrar mecanismos de evaluación

internos de esa calidad que, como vemos, anida en la raíz de las instituciones a través de sus principios, estructuras y procesos.

En la administración pública, legislación de calidad, el imperativo de la calidad se ve reflejado rápidamente en las administraciones públicas, quienes empiezan a desarrollar directrices orientados a generalizar la gestión de la calidad en los sectores productivos de la sociedad.

Cobra mayor auge a lo largo de los años 90 cuando se articulan algunas leyes estatales y proyectos directamente con la calidad. Citamos aquí algunos relevantes en el contexto de nuestro país, aunque no es nuestro propósito entrar en detalle en los mismos.

Finalizando el periodo del año 2001 se logró escalar un peldaño fundamental en el proceso de formación de la política pública de calidad en salud a nivel sectorial, con la publicación del Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, aprobada por R.M. N° 768-2001-SA/DM. El documento brinda en su contenido la primera formulación de la política de calidad en salud, que más adelante sufre algunos cambios que son recogidos en la nueva versión del Documento Técnico en mención, aprobado por R.M. N° 519-2006/MINSA.

El desempeño en calidad se fundamenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los usuarios de ESSALUD y sus familias, y su finalidad es lograr la mejora continua. Hay muchos factores que se debe tener en cuenta en el momento de reforzar el desempeño con calidad, pero el énfasis debe orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

Con la Ley N° 30224 se crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad que tiene por finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la

Política Nacional para la Calidad con miras al desarrollo y competitividad de las actividades económicas y protección del consumidor.

Con Decreto Supremo N° 046-2014-PCM aprueba la Política Nacional para la Calidad, como una herramienta de política pública fundamental para guiar de manera clara y con una visión de largo plazo la implantación, desarrollo y gestión de la infraestructura de la calidad en el Perú.

En el seguro social de salud, con resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656- PE ESSALUD-2014, del 31 de diciembre del 2014 se aprueba la nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social.

La finalidad es establecer los lineamientos técnicos administrativos para la implementación y desarrollo del Plan de Gestión de la Calidad de la organización, incorporando estándares de la calidad asistencial y administrativa, en la atención de los Asegurados en todos los servicios que oferta salud, en concordancia con el Sistema de Gestión de Calidad del Seguro Social de Salud, ESSALUD, Plan Estratégico Institucional 2012-2016 , el Plan Maestro al 2021, la Política Nacional de la Calidad y la Política Nacional para la Calidad.

La Dirección de Calidad en Salud en los últimos años ha dado un mayor impulso al sistema de Gestión de la calidad en Salud por medio de las siguientes normas técnicas: Lineamientos para la Organización y Funciones de la Estructura de Calidad en los Institutos y Hospitales, Directivas para el funcionamiento del equipo de Gestión de la Calidad en las Direcciones de Salud, Auditoria de calidad de la Atención en Salud y de las siguientes propuestas: Guías de Mejoramiento, Continuo, Estándares de Calidad para establecimientos del primer nivel de Atención, entre otros.

Este recuento de trayectoria recorrida en el ámbito de la salud, muestra la necesidad colocar el énfasis para la consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

Podemos señalar que a nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta la específicamente referida a los servicios de salud.

Descripción

El Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” es un establecimiento de salud del tercer nivel de atención, responsable de satisfacer la demanda de servicio de salud de alta complejidad, brindando atención integral ambulatoria para patologías complejas, atención hospitalaria especializada y emergencia mediante oferta de especialidades médicas y quirúrgicas, aplicando procedimientos diagnósticos y terapéuticos de alta complejidad. Se constituye en un órgano integrante de la Red Asistencial La Libertad.

El Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta depende jerárquicamente de la Red Asistencial La Libertad y forma parte de su Red Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) propia que brinda atención especializada y sirve de referencia a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) de la Red Asistencial la Libertad. El ámbito de acción del Hospital comprende la población asegurada referida de acuerdo al marco normativo vigente.

Se ha podido apreciar y escuchar a las quejas y malestar de los usuarios externo por la inadecuada atención que se les brinda, existe falta de disponibilidad de camas para hospitalización y dificultad para conseguir citas para la atención, las cuales con programas para un tiempo demasiado extenso es de decir de dos a tres meses, a pesar de que en alguna oportunidad se requiere de atenciones urgentes.

Los usuarios manifiestan que los funcionarios del hospital argumentan que lo anterior es justificado, debido a que en la actualidad a aumentado la demanda de

usuarios que requieren ser atendidos en dicho centro hospitalario, ya que es un hospital referencial de todo el norte del Perú.

En un estudio realizado en el año 2018 por la dirección del Hospital de Alta Complejidad, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos y elaborar planes de mejora.

En dicho estudio en lo que respecta al área de hospitalización, se aplicaron en total 101 encuestas de satisfacción a los pacientes hospitalizados.

En cuanto a admisión de hospitalización, el 67.3% de los encuestados estuvieron satisfechos por encontrar cama disponible, el 85.7% estuvieron satisfechos con los trámites para el alta.

En cuanto a la atención de hospitalización, el 92.1% estuvieron satisfechos con la visita médica y horario establecido, el 89.1% estuvieron satisfechos sobre la información de su enfermedad y tratamiento que brinda el médico, el 71% estuvieron satisfechos con los exámenes solicitados ya que se procesaron rápido, el 77.1% estuvieron satisfechos con la resolución del problema de salud por el cual se hospitalizó, el 90% estuvieron satisfechos con el respeto a su privacidad durante su atención en hospitalización, el 89% estuvieron satisfechos con los médicos por el interés mostrado para resolver su problema de salud, el 88.1% estuvieron satisfechos con la habilitación de la habitación (Colchón, sábanas, frazadas y bata), el 92.9% estuvieron satisfechos con los equipos y materiales para la atención.

En cuanto al trato en hospitalización, 91% estuvieron satisfechos con el personal asistencial y administrativo porque lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.

En cuanto a los ambientes de hospitalización, el 96% estuvieron satisfechos con los ambientes del servicio debido que estaban limpios y confortables.

En cuanto al personal, el 92.1% estuvieron satisfechos con el personal que usa su uniforme, el 81.2% estuvieron satisfechos con la identificación que usa el personal.

En cuanto al trato, el 95% de los encuestados estuvieron satisfechos con el técnico de enfermería, el 83.3% estuvieron satisfechos con el personal de laboratorio, el 94.4% con el personal de rayos X imágenes, el 96% estuvieron satisfechos con el personal de farmacia y el 92.1% estuvieron satisfechos con el personal de limpieza.

Finalmente, 82% de los encuestados estuvieron satisfechos en la atención en hospitalización, el 100% refirieron que volverían al hospital para ser atendidos y el 100% recomendaría al hospital para atención en hospitalización.

En cuanto a la problemática que presenta el Hospital de Alta Complejidad se puede observar en este centro asistencial hay serias limitaciones en la oferta de recursos humanos. Falta profesionales de la salud, médicos enfermeras, técnicos, y asistentes u orientadores al asegurado. Así, mismo se puede percibir que falta mejorar los sistemas de gestión de calidad, para brindar una mejor y más eficiente atención al asegurado, el cual se ve reflejado en aproximadamente un 40 % de asegurados insatisfechos por la falta de una atención de calidad en las diferentes áreas o servicios del hospital.

Lógicamente, que contando con más recurso humano va a permitir cubrir los vacíos y poder brindar una mejor atención y orientación al asegurando mejorando en un 25 a 30% la calidad recibida. Ya que uno de los principales reclamos de los usuarios de salud es la dificultad para la obtención de citas médicas 60% insatisfechos, que son muy prolongas en cuanto a su programación porque se cuenta con pocos profesionales y especialistas en las diferentes ramas médicas. Por otro lado, los usuarios reclaman un mejor trato y explicación y orientación de las personas para hacer sus trámites documentarios o médicos, reflejados en un 30 a 35 % de los pacientes manifiestan no tener una información adecuada.

Antecedentes

Internacionales

Rodríguez & caballero (2013) “Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios”, en su estudio de carácter descriptivo - explicativo, tiene como objetivo principal conocer la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios y pacientes. Tomando una muestra de 100 entrevistas, personalizadas. El estudio señala que el 54% de personas se muestran insatisfechas respecto a los tiempos de espera. Asimismo, existe un 67% de insatisfacción respecto de la capacidad del personal para responder sus dudas y consultas y un 74% de los usuarios registra insatisfacción respecto a la preocupación y dedicación de parte del personal médico, para solucionar sus problemas. Además, un 52% se muestra insatisfechos con respecto a la amabilidad y cortesía del mismo personal que les atiende.

De los Ángeles (2017) “satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Nicaragua 2017, en su estudio descriptivo de corte transversal. Con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar. En un estudio descriptivo de corte transversal, con un universo de 36 usuarios hospitalizados. En la encuesta SERVQUAL para la percepción y expectativas en sus 5 dimensiones. Se encontró como resultado en las percepciones 4,44, siendo 5 el nivel más alto en satisfacción y el índice de calidad de servicio de 0,08. Y según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en hospitalización privada, los usuarios totalmente satisfechos con la calidad

de atención. El índice de la calidad de servicio de hospitalización privada fue considerado como excelente por los usuarios hospitalizados.

Maggi (2018) “evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, se desarrolló la percepción de la calidad del de los usuarios, la atención enfocada en los usuarios utilizando la metodología SERVQUAL y la medición de la calidad del servicio con respecto a la percepción del cliente. El Hospital General de Milagro puede llegar a alcanzar un nivel óptimo de rendimiento de tal manera que pueda brindar, un servicio de alta calidad; en la diferencia dimensión tangibilidad se identificó que los usuarios se sienten insatisfechos al demostrar una diferencia de 0.15 entre expectativas y percepciones. En la dimensión de fiabilidad de consideró a los usuarios insatisfechos con una diferencia de 0.56, en la capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos demostrando una valoración de - 0.59 y finalmente los usuarios mostraron insatisfacción en la dimensión de empatía, puesto que presentaron un resultado de 0.05.

Nacionales

Ruiz (2016) “calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín”, el estudio tiene como objetivo conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo. En la que se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, aplicando un instrumento de encuesta a 377 usuarios de ESSALUD Tarapoto. Se encontró como resultado que la calidad de atención en el hospital ESSALUD II que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33%, respondieron que la calidad se encuentra en un nivel bueno.

Por otro lado, el usuario externo se encuentra con un nivel de satisfacción bajo en un 77%, y tan solo un 24% se encuentran regularmente satisfechos

Huarancho (2016) “nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, ESSALUD”. El estudio no experimental de nivel descriptivo comparativo. Y con un tamaño muestra de 152 usuarios. Los resultados del estudio muestran que los servicios prestados no superaron las expectativas de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, ESSALUD. Lima-Perú, 2016, lo cual indica que existe un nivel de insatisfacción traducido en que la perspectiva es menor a la expectativa del usuario. En sus cinco dimensiones, los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina se muestran como insatisfechos con un 87,5%, al igual que los usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía se muestra insatisfechos con un 90,1%.

Lostanau (2018) “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital de Ica, marzo 2018” en un estudio descriptivo, nivel no experimental, se realizó el tamaño muestral de 93 encuestados. En la que 47.3% consideró muy buena la calidad de atención, 43% buena, 8,6% regular y 1,1% mala y en cuanto a las dimensiones la que obtuvo el mejor promedio fue la dimensión de la empatía. En cuanto al nivel de satisfacción se observa ha encontrado que el 36.6%, se considera muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12,9% regularmente satisfecho y 4,3% insatisfecho.

Huacallo (2018) “Calidad de atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, periodo 2018”. En su investigación de tipo descriptiva, con un diseño de la investigación no experimental de corte transversal. Con un universo de población de 40

pacientes, aplicando la técnica de la encuesta y haciendo uso del cuestionario

SERVQUAL, se observa que se ha obtenido como resultado que la calidad de atención de los adultos mayores que se atienden en el Centro Infantil es de un nivel regular en un 55%. En cuanto a sus dimensiones se ha encontrado que en la dimensión de elementos tangibles en un 63% es mala, en la dimensión de fiabilidad en 60% es percibido como regular, en la dimensión de capacidad de respuesta es considerada por los adultos mayores como mala con un 65%, en la dimensión de seguridad es percibida por la mayoría de adultos mayores a nivel regular con 73% y finalmente en la dimensión de empatía es calificada como regular con 73%.

Zavaleta y García (2018) “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota”. En los resultados se encontró que la mayoría el 78 % de los usuarios del MINSA atendidos en el servicio de medicina física y Rehabilitación tiene una calidad de atención regular y una satisfacción media con un 67,8%, mientras que en un establecimiento de ESSALUD Chota manifiestan que en un 82,5 tienen una calidad de atención regular. Y el 67,8% tiene una satisfacción media.

Locales

Tresierra (2019) “Determinación de la calidad sentida de los servicios de salud nivel III. ESSALUD”, realizo una encuesta utilizando el cuestionario SERVQUAL a 768 pacientes asegurados, se encontró que en el servicio de hospitalización y emergencia el 43% se encontraban satisfechos, y el 37% se encontraban insatisfechos.

Sifuentes (2016) “satisfacción del usuario y calidad de atención del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”, teniendo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía. Donde se

aplica un diseño descriptivo- correlacional de corte transversal, dentro de un universo de 422 usuarios hospitalizados y de ellos tomando una muestra de 194 usuarios. El estudio concluye que el mayor porcentaje 51%9 de los usuarios hospitalizados presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27,8% tienen un nivel satisfactorio. La mayoría de los usuarios hospitalizados 72,2% refieren haber recibido regular calidad del cuidado de enfermería, el 17% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado.

Definiciones conceptuales

Calidad

Forrellat (2014), actualmente, el uso del concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ocupa cada vez mayor relevancia. Pero, implementar un servicio de calidad no es trabajo sencillo esto demanda de una transformación cultural de la institución que comprometa a todos aquellos que conforman la Organización, con la finalidad de satisfacer las necesidades y demandas de los pacientes.

El desempeño en calidad está cimentada en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los usuarios de Essalud y sus familias, y su finalidad es lograr la mejora continua. Hay muchos factores que se debe tener en cuenta en el momento de reforzar el desempeño con calidad, pero el énfasis debe orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

Cuando un término se utiliza con mucha frecuencia y en contextos diversos, a menudo generan interpretaciones variadas, algunas de las cuales pueden llegar a difuminar el contenido del mismo. Esto ocurre con el concepto de calidad.

Haciendo un breve recorrido histórico por la gestión de la calidad, vemos que en la propia evolución de la sociedad surge la necesidad de coordinar y gestionar los métodos

de trabajo y de producción de bienes y servicios. En esta necesidad de gestionar se detecta la importancia de asegurar la calidad.

Esta evolución toma especial importancia en el contexto industrial, donde la elaboración de productos adquiere una mayor complejidad y especialización en virtud de la revolución industrial.

En esa línea evolutiva presentamos una secuencia de fases que se corresponden con grandes momentos del desarrollo industrial y el crecimiento también paralelo del sector servicios en los que llamamos mundo desarrollado, Occidente, Norteamérica, en definitiva, Japón, cuna de los primeros movimientos relacionados con la calidad.

La calidad, Etapa artesanal

Este se caracteriza por una demanda superior a la oferta, es decir la especificidad de las personas que elaboran productos es tal que no hay posibilidad de buscar otros proveedores; no se da competencia, por lo que la atención que se presta al trabajo de calidad depende en buena medida del nivel de exigencia del productor consigo mismo. Cuando la demanda es alta y nadie hace lo que hago y, ¿por qué voy a mejorarlo, si además me supone más tiempo y esfuerzo?

Calidad como inspección

La revolución industrial trae consigo la producción en masa. Los proveedores y su capacidad aumentan considerablemente, por lo que las personas que adquieren productos empiezan a elegir prestando atención al producto que un proveedor y otro pueden ofrecerle. En este contexto las empresas comienzan a preocuparse de la calidad.

Por ello se establecen procesos de control centrados en el producto final: en función de determinadas características consideradas clave, los productos son examinados, para terminar, desechando aquellos que son considerados defectuosos.

No se realizan modificaciones en los sistemas de producción; simplemente se eliminan los productos mal elaborados asumiendo el coste que ello conlleva (costes de la no-calidad) esto no es tan viable en el contexto de los servicios.

El control de calidad

Las necesidades de producción siguen aumentando, colocando a las industrias en situación casi límite. La segunda Guerra Mundial dispara las necesidades de municiones y armamento, con el movimiento de materiales y consiguiente repercusión a otros niveles.

Parece dar un paso más en materia de gestión de calidad, poniendo el punto de mira en los pasos previos a la elaboración del producto. Los defectos observados en los productos no pueden servir únicamente para que estos sean eliminados. Es preciso aprender de ellos y aplicar medidas correctoras.

Se comienza entonces a involucrar a los productores aportándoles retroalimentación, de manera que el proceso de producción pueda modificarse hasta generar bienes conforme a las características específicas.

En estos años, las industrias japonesas experimentan un importante crecimiento cuantitativo y cualitativo (lo que se conoció como “el milagro japonés”) provocando en poco tiempo oportunidades competitivas con productos de alta calidad. Esto hizo de Japón un referente en lo que sería posteriormente la gestión de la calidad total.

El aseguramiento de la calidad

A poco tiempo se plantean nuevos avances es preciso sistematizar acciones planificadas que den lugar a productos que no solo sean conforme a los requisitos establecidos previamente, sino que respondan a lo que los clientes esperan de ellos.

Nacen el concepto de satisfacción del cliente y reorientación de la calidad de la conformidad del producto en función de parámetros internos a la establecida por los

compradores finales. Nacen las auditorías internas y externas, las evaluaciones periódicas, etc.

Gestión de la calidad total

La competitividad es clara no solo en el sector industrial, sino también el sector servicios, incluyendo aquí aquellos de índole social, sanitaria, educativa, y otros que mayoritariamente no se habían subido al tren de la gestión de la calidad por verla vinculada al sector productivo.

La mejora de los servicios y productos que se ofrecen a las personas es imperativa para poder subsistir.

El reto pasa de ser el lograr ofrecer productos y servicios que respondan a unos requerimientos concretos a lograr responder a las necesidades y expectativas cambiantes de un público cada vez más exigente.

Se comienza a hablar de gestión de calidad total como una estrategia de gestión encaminada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Pero no solo de esto, sino también de la filosofía y de la cultura de una organización han de expresarse en un compromiso con el cliente, la excelencia y el entorno.

Esta situación plantea un nuevo paradigma en relación con la calidad. Ya no es un añadido a los procesos de una organización, sino que forma parte de su esencia, de su modo de desarrollar la misión a través de la estrategia y la gestión atendiendo a sus valores propios e idénticos.

Calidad en el Servicio

Figuroa (2013), señala que uno de los problemas que afecta a la calidad de servicio, que ofrecen los hospitales públicos, es la falta de motivación, que reciben actualmente los profesionales y trabajadores del sector salud, ya que la misma debe estar en relación con la importante labor que realizan diariamente, que es el de salvar vidas humanas.

Se trata de lograr los mayores beneficios y los menores riesgos al prestar los servicios de salud, haciendo evaluaciones periódicas para determinar el funcionamiento de la institución, por lo cual se va evaluar la calidad.

Hospital

El termino hospital se deriva de la locución latina domus hospitalis, es decir, casa hospitalaria, en que el adjetivo ha sido sustantivado. Pero no debemos olvidar que el sustantivo que rige la frase es precisamente domus. La estructura del edificio por consiguiente no tiene una función accesoria o complementaria, antes bien, constituye uno de los componentes esenciales del complejo hospitalario. Si este está llamado a ser “casa” del enfermo, si bien con las limitaciones y las inevitables exigencias sanitarias, que la hospitalización comporta, será preciso convertir el complejo hospitalario en hogar y, por tanto, como toda casa verdadera, habrá de ser “acogedor” por cuanto sea posible. (Diccionario de Pastoral de la Salud y Bioética, 2009, p.824).

Hospitalización

Significa esencialmente tener que internarse en un hospital. Ante todo, la persona que permanece hospitalizada es consciente de estar experimentando un estado de necesidades normales de vida cotidiana. Digamos que se siente vulnerable en su propia piel, la patología que desencadena esta situación no se reduce ya a un estado febril pasajero o a una gastroenteritis, por muy fastidiosos que puedan ser. Internarse en el hospital denota fragilidad y connota una experiencia de finitud que se experimenta con mayor intensidad cuando no estaba presente previamente en el horizonte existencial del enfermo. Diccionario de Pastoral de la Salud y Bioética (2009)

SERVQUAL

Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) menos las 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, Zeithaml y Berry, 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. Es decir, el propósito de este método es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Para lo cual utiliza un cuestionario estandarizado, que puede ajustarse o adaptarse para cada organización.

Está constituido por una escala de respuestas múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto de un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones. El modelo SERVQUAL de calidad del servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles). De esta forma contrasta esa medición con la estimación con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en las cinco dimensiones.

Usuario Externo

Es toda 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.

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.

Percepción del Usuario

Se refiere a cómo percibe el usuario lo que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Dimensiones de la variable calidad del servicio

Fiabilidad

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. nos referimos al modo en que se realiza el despliegue de los órganos de gestión que permiten una organización sencilla, ordenada, accesible, comprensible. Esta calidad responde al modo en que los líderes o responsable, así como las demás personas de la organización, quedan representados en un organigrama que permite la vinculación formal de personas y servicios, la organización del trabajo, la optimización de los recursos humanos, la sinergia, etc.

Capacidad de Respuesta

Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. Está relacionada con la cualidad para abordar la toma de decisiones a la luz de los valores y principios éticos, con saber ponderar también el beneficio de unas medidas frente a otras, la sabiduría para optimizar los objetivos de intervención, la decisión de abandonar unas medidas por repercutir negativamente en otras de mayor importancia.

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. Este aspecto responde a la calidad de los profesionales que operan en la organización con respecto al grado de desarrollo de sus competencias técnicas, relacionales, éticas, emocionales, y espirituales y otras. Hablar de calidad personal

estaríamos haciendo hincapié en el grado de desarrollo de una organización, su manejo de competencias, formación, desarrollo, etc.

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. Hablamos de la capacidad del profesional para ser artista en la relación interpersonal, en el dominio de actitudes y habilidades propias de la relación de ayuda, que en muchos casos posibilitan la intervención técnica antes citada. Un profesional competente relacionalmente muestra empatía y capacidad de escucha. De devolución de comprensión, de manejo de herramientas de confrontación y persuasión. Utiliza la comunicación como elemento sanador, a veces tanto como otras medidas terapéuticas de diferente tipo, o más.

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. Este punto habla de las instalaciones como facilitadoras de un servicio de calidad por su comodidad, confort, ergonomía, accesibilidad física, practicidad y también aquellos aspectos estéticos que proporcionan bienestar a las personas.

Operacionalización de la Variable.

Variable	Definición	dimensiones	Indicadores	Ítems	critério
Calidad Del Servicio	La calidad es el proceso que en la cual se brinda una atención al cliente, ya que es brindar un servicio de calidad. Urriago (2012).	Fiabilidad	Frecuencia de visita y grado de comprensión de la información recibida	Preguntas del 01 al 05	Escala de Likert del 1 al 7, en donde: 1 = pésima 2 = muy mala 3 = mala 4 = regular 5 = buena 6 = muy buena 7 = excelente
		Capacidad De Respuesta	Agilidad en los tramites y procedimientos	Preguntas del 06 al 09	
		Seguridad	Grado de interés por la higiene, resolución de los problemas de salud, y respeto a la privada.	Preguntas del 10 al 13	
		Empatía	Grado de amabilidad en el buen trato	Preguntas Del 14 al 18	
		Aspectos Tangibles	Grado de limpieza de los ambientes, instalaciones, materiales, y disponibilidad de los equipos	Preguntas Del 19 al 22	

Fuente: Elaboración propia.

1.2. Formulación del problema

La Organización Mundial de la Salud, señala que la calidad de atención que se ofrece hoy en los hospitales a nivel mundial, y en todo el ámbito de asistencia, que brindan la atención que se da a las personas es cumplir con los estándares a nivel internacional, ya que la calidad protege estar libre de riesgos en caso de algunos problemas que se den en los hospitales, por ello la calidad de servicio es un desafío para todo el personal ya que el compromiso es brindar una buena atención. La salud en nuestro país se encuentra en estado de emergencias, y eso se debe a la falta de interés del gobierno peruano por solucionar las deficiencias que existen en los centros de salud 60% de insatisfacción en la población, postas médicas y hospitales, de la cual somos testigos que los usuarios tienen que realizar largas colas para obtener una cita médica en cualquier especialidad, a pesar de lo dificultoso que es obtener una cita, cuando tienen la oportunidad de recibir la cita es para dentro de dos a tres meses, y lo peor es que al presentarse tan solo reciben la mitad de los medicamentos que no llega a cubrir con el tratamiento de los pacientes, una de las deficiencias que resalta aún más es la inadecuada infraestructura, los equipos obsoletos, y la gran cantidad de asegurados que van incrementando cada vez, debido a ello muchos de los pacientes tienen que recibir atención en los pasadizos del hospital, en medio de conexiones eléctricas que ponen en riesgo la vida, es lamentable las condiciones de los hospitales ESSALUD de la capital y de las diferentes regiones del país, a pesar que las autoridades estatales a implementando reformas de salud no ha cambiado la molestia de pueblo, pues se siente descontentos con los servicios recibidos y con la mala atención. Uno de los problemas más comunes que existe en los hospitales es la baja calidad de la información que los colaboradores o enfermeros brindan a los pacientes, pues muchas veces las instrucciones las dan de manera técnica poco entendibles para el usuario, además el

personal de los centros no brinda una correcta orientación sobre cómo llegar a las áreas donde realizaran sus exámenes, así mismo una de las deficiencias que existen en su mayoría en los hospitales del estado es la demora en la entrega de citas, pues los usuarios deben realizar largas colas para obtener un cupo, otro factor que afecta significativamente la calidad de servicio es la cantidad de equipos obsoletos y deteriorados que impiden brindar un mejor diagnóstico, así también no cuentan con una adecuada sala de operaciones, puesto que carecen de materiales y herramientas, sin embargo en la actualidad los centros de salud cuentan con plataformas de reclamos establecido para resolver de manera oportuna cada uno de los problemas que presentan los usuarios ya que según la ley peruana el nosocomio u hospital debe en un principio hacerse cargo de las quejas, el programa Susalud se encuentra en las obligación de velar por la salud de los pacientes, resolver cada una de las quejas y si es el caso intervenir en cualquier deficiencia o negligencia cometida por los centro de salud, hospitales y postas médicas.

Para llegar a la formulación de nuestro problema de investigación se ha recurrido a realizar anteriormente una revisión sistemática de estudios previos, en la cual queremos plantear nuestra pregunta de investigación.

¿Cuál es el Nivel de Calidad del servicio en la Atención al Usuario Externo en el Área de Hospitalización del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del hospital Alta complejidad “virgen de la puerta” en la dimensión fiabilidad.
- Encontrar el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del hospital Alta complejidad “virgen de la puerta” en la dimensión capacidad de respuesta.
- Hallar el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del hospital Alta complejidad “virgen de la puerta” en la dimensión seguridad.
- Conocer el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del hospital Alta complejidad “virgen de la puerta” en la dimensión empatía.
- Averiguar el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del hospital Alta complejidad “virgen de la puerta” en la dimensión aspectos tangibles.

1.4. Hipótesis

- **H0** La calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización en el Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” no está en un nivel de proceso.
- **H1** La calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización en el Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” está en un nivel de proceso.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación se llevará a cabo a través de un estudio:

- **No experimental:** Se realizará sin manipulación deliberada de la variable Calidad del servicio. Aquí se observará los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural para luego analizarlos.

Se efectuará la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Con el propósito de describir la variable Calidad del servicio y analizar su opinión sobre la atención recibida por el usuario externo del área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”.

- **Descriptivo: Se basa en la medición numérica.**
- **Descriptivo:** Porque tiene como propósito tener una medición precisa o describir las propiedades y rasgos de fenómenos que se analice.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

El Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta cuenta con 240 camas para hospitalización. Pero debemos señalar que no siempre todas las camas están utilizadas por pacientes hospitalizados.

Teniendo en cuenta los criterios de que tiene que ser usuarios externos del área de hospitalización, que hayan recibido o utilizado el servicio de atención. Con la finalidad de determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los usuarios externos sobre la calidad del servicio brindado por el Hospital de Alta Complejidad de la Libertad “Virgen de la Puerta”

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

Para la determinación del tamaño de la muestra se ha aplicado el muestreo aleatorio simple a los usuarios externos que estuvieron hospitalizados en el mes de mayo del 2019, dicho tamaño de muestra ha tenido en consideración las siguientes variables.

- Número de camas disponibles para hospitalización (Universo = 240)
- 50% Nivel de Satisfacción (Proporción)
- 95% de nivel de confiabilidad
- 5% de margen de error.

Calculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 240}{0,05^2 * (240 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 148 \text{ Pacientes Hospitalizados}$$

Aplicando la formula anterior obtuvimos como resultado que nuestro tamaño muestral es de 148 personas las cuales aplicaremos nuestra encuesta.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica	Instrumento	Variable	Criterio
Encuesta	Cuestionario	Calidad de servicio	Escala de Likert del 1 al 7, en donde: 1=pésima; 2= muy mala; 3=mala; 4=regular, 5=buena; 6=muy buena, 7=excelente

Como técnica se utilizará la encuesta: En donde utilizaran un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se pretende recoger y analizar una serie de datos de una muestra de casos representativa que la conforman 148 usuarios externos del área de hospitalización del Hospital de alta complejidad “Virgen de la Puerta”. Mediante esta técnica buscamos conocer las expectativas y percepciones del usuario externo en lo referente a la calidad del servicio en la atención que recibió el usuario externo del área de hospitalización.

La encuesta incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad del servicio, con una escala de medición del 1 al 7. Ordenadas de la siguiente manera:

- 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.

Instrumento.

Como instrumento para la investigación se va utilizar el modelo de cuestionario SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman y colaboradores diseñada para medir calidad de servicio en empresas de servicios privados. Es en ese contexto que el Ministerio de Salud ha asumido el método con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo el modelo de cuestionario SERVQUAL Modificado; ya que, define la calidad del servicio en la atención como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) menos las

expectativas (E) de los usuarios externos. Por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país.

El análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple de Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los usuarios externos, que acuden a los servicios de salud.

2.4. Procedimiento

Para la recolección de la información se realizó el siguiente procedimiento: Se presentó una solicitud de revisión de proyecto de investigación para su aplicación a secretaria técnica del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial la Libertad - ESSalud Trujillo, el cual fue derivado a la unidad de capacitación que a su vez remitió los documentos al Comité de Investigación y Ética quienes emitieron una constancia de aprobación para la aplicación del proyecto de investigación, el cual se realizó en los servicios de hospitalización. Así mismo, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo mediante la aplicación del instrumento cuestionario SERVQUAL modificado para centros hospitalarios. para la recolección de información; el instrumento consta de 22 ítems referentes a la Expectativas que tiene el usuario respecto a la calidad del servicio en la atención y 22 ítems en los que respecta a las Percepciones del usuario externo en cuanto a la calidad del servicio en la atención con una escala numérica del 1 al 7. La aplicación del instrumento se realizó en el turno de la mañana y tarde en coordinación con los horarios del servicio ya mencionado. Para la aplicación del instrumento se procedió de la siguiente manera: el día de la aplicación la persona encargada se presentó al paciente, para explicarse el motivo de la visita. Luego se procedió a explicar cómo llenar el instrumento, haciéndole presente que los datos obtenidos serán totalmente

confidenciales y servirán para cumplir nuestros objetivos de estudio, siendo el tiempo promedio para la aplicación del instrumento de 15 minutos. El encuestador para la aplicación del instrumento tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Los usuarios externos que se encuentren Hospitalizados en el Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”
- Familiares de los usuarios externos que son menores de 18 años a los cuales se les solicitará el consentimiento para poder brindar la información completa.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que está hospitalizado en el Hospital de Alta Complejidad “virgen de la Puerta”, pero no puede responder por su estado crítico de salud o edad senil

Criterios de exclusión:

- Pacientes y acompañante menores de 18 años o que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.

El control de calidad del proceso:

Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, el control de la aplicación correcta de las encuestas se llevó a cabo bajo responsabilidad de la persona que estuvo realizando el estudio de investigación de calidad del servicio en la atención, para ello se consideró lo siguiente:

Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizó el control de calidad previo a la digitación. La encuesta debió estar llenada con todas las preguntas respondidas, con el fin de identificar posibles errores o vacíos.

Para el control de calidad de la encuesta se tomó como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones).

El profesional responsable de la supervisión y monitoreo de la aplicación de las encuestas en el establecimiento de salud, supervisó hasta que se completó la muestra, para su digitación teniendo en cuenta que se encuentren correctamente llenadas.

La Validación y confiabilidad del instrumento:

Principalmente la validez y confiabilidad ha sido ejecutada a través de expertos del sector salud el cual cuenta con un modelo de cuestionarios validados para este tipo de estudios.

Método de análisis de datos en la investigación se utilizará como herramienta el programa de Excel, que nos permitirá realizar cuadros estadísticos.

Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

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

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel)

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

b) Luego de obtener el resultado de la diferencia de percepciones menos expectativas, para obtener el resultado por cada dimensión, con la ayuda de la herramienta Excel “CONTAR.SI” se aplicó a dichos resultados la siguiente condición:

- CONTAR.SI (resultados de los ítems de cada dimensión) entre el número de ítems de cada dimensión. Si se obtiene como resultado que es >-1 será calificado

como “Usuario Satisfecho”, por el contrario, si es ≤ -1 será calificado como “Usuario Insatisfecho”.

Finalmente, después de haber encontrado los usuarios satisfechos e insatisfechos, dado que en nuestro estudio buscamos determinar el nivel de calidad del servicio de manera general y determinar el nivel de calidad del servicio por cada dimensión, tenemos que transformar los datos anteriores a los indicadores de calidad establecidos por el ministerio de salud en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (MINSA p. 24), con la ayuda de la herramienta Excel “SI” fue aplicado para cada indicador de calidad:

- Si la satisfacción es $< 40\%$ el nivel de calidad esta por mejorar
- Si la satisfacción esta entre $40\% - 60\%$ el nivel de calidad está en proceso
- Si la satisfacción es $> 60\%$ el nivel de calidad es aceptable

Análisis e Interpretación de Resultados

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

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

En la estadística descriptiva:

Se utilizará tablas de frecuencias simples en grafico de barras. Finalmente se va elaborar un informe técnico con sus respectivos análisis de los datos expresados en porcentajes para cada dimensión de evaluación de la calidad.

2.5. Aspectos éticos.

En la presente investigación se salvaguardará la identidad de los participantes del estudio y se tendrá en cuenta las consideraciones éticas pertinentes: como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación, anonimato de la información.

Confidencialidad: la información brindada no será difundida ni divulgada para cualquier otro fin que no sea académico y completamente vinculado a la investigación académica.

Consentimiento informado: la finalidad del consentimiento informado es solicitar autorización al Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” y de los usuarios de ESSALUD para la realización del estudio y lograr su participación de manera voluntaria.

Libre participación: Se refiere a la participación de la jefatura de recursos humanos, Lic. Mercedes Núñez, del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, sin presión alguna, pero si motivándola sobre la importancia de la investigación.

Anonimidad: se mantendrá consideración desde el inicio de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” – ESSALUD La Libertad, se aplicó la encuesta a un total 148 usuarios externos con la finalidad de determinar de manera general el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo en el área de hospitalización e identificar el nivel de calidad del servicio por cada dimensión.

En primer lugar: después de haber realizado el análisis de los datos del cuestionario SERVQUAL modificado para establecimientos de salud, se observa como resultado que el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” en forma general se encuentra en proceso con un nivel del 51%.

En segundo lugar, se observa que el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta", según sus **dimensiones** de: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles se obtuvo los siguientes resultados:

a) Dimensión fiabilidad: conformada por las preguntas del 01 al 05 se observa que el nivel de calidad del servicio se encuentra por mejorar con 67%, 6 de los encuestados respondieron que el nivel de calidad se encuentra en proceso con un 4% y 43 encuestados percibieron que el nivel de calidad del servicio es aceptable con un 29%. Dicha dimensión la conforman ítems referentes a la frecuencia de las visitas médicas diarias y la comprensión de la información que le brindaron los médicos sobre la evolución de su problema de salud, la explicación que los médicos que le brindaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos, la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron y la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa al momento del alta.

- b) Dimensión capacidad de respuesta:** se observa que el nivel de calidad del servicio se encuentra por mejorar en un 72%, en proceso en un 4% y es aceptable en un 24%, esta dimensión la conforman las preguntas del 06 al 09 las cuales tienen que ver con la rapidez de los trámites para su hospitalización, la rapidez de los análisis de laboratorio solicitados por los médicos, la rapidez de los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) que se realizaron y la rapidez de los trámites para el alta.
- c) Dimensión seguridad:** se observa que el nivel de calidad del servicio es aceptable con un 72%, está en proceso en un 8%, y se encuentra por mejorar en un 20%. Esta dimensión la conforman las preguntas del 10 al 13, tiene que ver con el interés mostrado por parte de los médicos para mejorar o solucionar su problema de salud, la entrega de alimentos a temperatura adecuada y de manera higiénica, la mejoría o solución del problema de salud por el cual se hospitalizó y el respeto de su privacidad durante su hospitalización.
- d) Dimensión empatía:** se observa que el nivel de la calidad del servicio es aceptable con un 80%, está en proceso en un 6%, y se encuentra por mejorar en un 14%. Esta dimensión la conforman las preguntas del 14 a la 18, tiene que ver con el trato amable, respetuoso y la paciencia que tiene el personal de obstetricia, enfermería, médicos, personal de nutrición, personal encargado de los trámites de admisión o alta y el interés del personal de enfermería para solucionar cualquier problema durante su hospitalización.
- e) Dimensión aspectos tangibles:** se observa que el nivel de calidad del servicio es aceptable en un 88 %, está en proceso en un 6%, y se encuentra por mejorar en un 6%. esta dimensión la conforman las preguntas del 19 al 22 y tienen que ver en lo referente a los ambientes del servicio de hospitalización si estos fueron cómodos y aseados, los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios y son apropiados, los equipos y materiales necesarios para su atención se encontraban disponibles y la ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados.

3.1. Resultados de la encuesta.

Los resultados de las encuestas se encuentran en la tabla número 1. se observa el nivel de calidad del servicio de forma general y por cada dimensión de acuerdo a los indicadores de calidad establecidos por el ministerio de salud en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (RM N° 527-2011/MINSA).

Tabla 1: *Resultados del nivel de calidad del servicio por dimensiones según indicadores.*

Indicadores	Dimensiones					Nivel de calidad
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	
Por mejorar	99	107	30	21	9	30
En Proceso	6	6	12	9	9	75
Aceptable	43	35	106	118	130	43

Fuente: Elaboración propia.

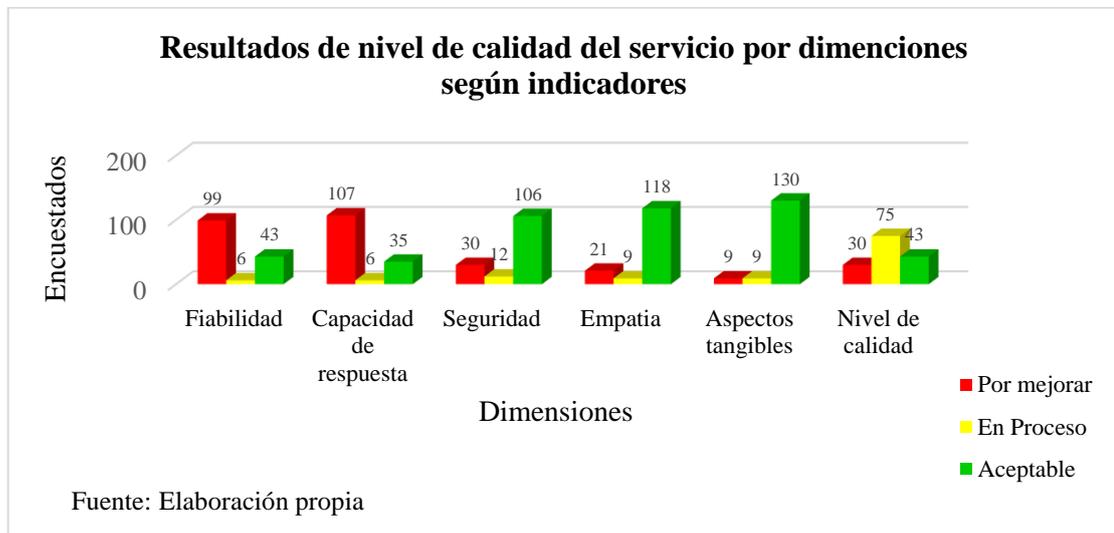


Figura 1. Resultados del nivel de calidad.

Se observa que en la dimensión de fiabilidad 99 encuestados y capacidad de respuesta 107 encuestados opina que la calidad del servicio se encuentra por mejorar, en seguridad 106, empatía 118 y aspectos tangibles 130 opinan que el nivel de calidad del servicio es aceptable, y de forma general 75 usuarios opinan que el nivel de calidad se encuentra en proceso.

3.2. Resultados del nivel de calidad

Tabla 2: Nivel de calidad

Indicadores	N	%
Por mejorar	30	20%
En Proceso	75	51%
Aceptable	43	29%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia. Porcentajes del nivel de calidad en general de los 148 usuarios externos encuestados según los indicadores de calidad del servicio.

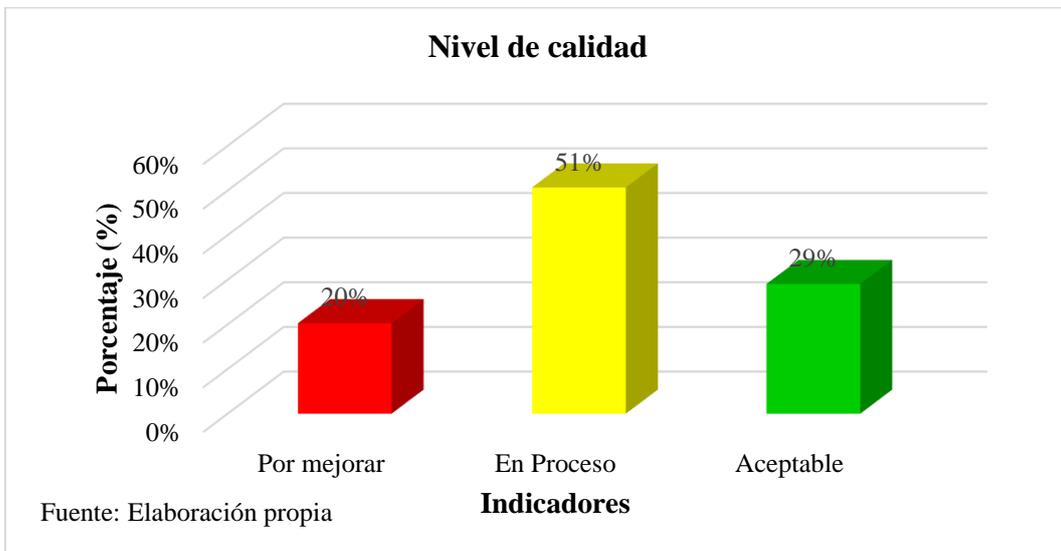


Figura 2. Nivel de calidad.

De los 148 usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, califica que el nivel de calidad del servicio de manera general se encuentra en proceso con un 51%

Estos resultados son obtenidos de la suma de las cinco dimensiones, de la tabla 1 en la que se observa que las dos primeras dimensiones los usuarios externos encuestados opinan que el nivel de calidad del servicio se encuentra por mejorar, esto hace que, aunque en las tres dimensiones siguientes hayan calificado al nivel de calidad del servicio como aceptable, se obtenga como resultado un nivel de calidad del servicio en proceso.

3.3. Niveles de calidad del servicio según dimensiones

A. Fiabilidad.

Tabla 3: Nivel de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad.

Indicadores	N	%
Por mejorar	99	67%
En Proceso	6	4%
Aceptable	43	29%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia. Porcentaje de usuarios externos encuestados según indicadores para determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad.

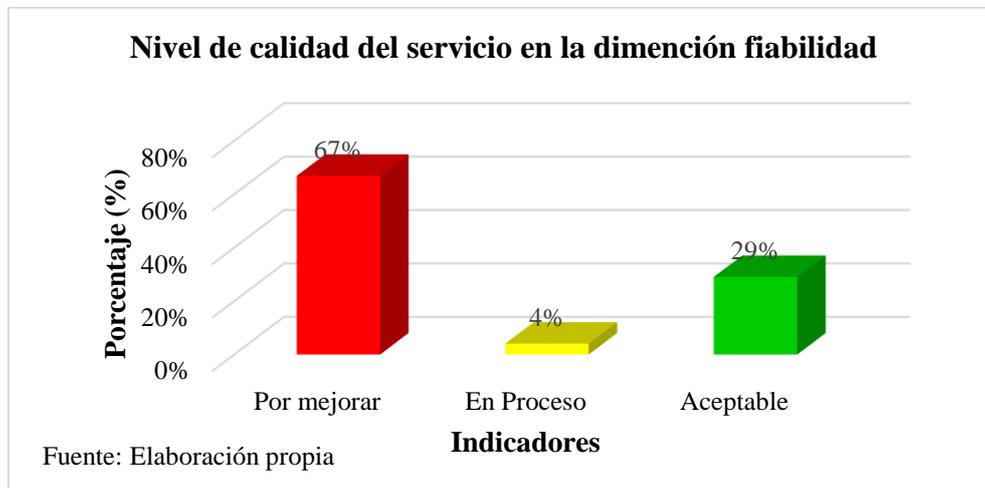


Figura 3. Nivel de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad.

Después de haber encuestado a 148 usuarios, los cuales respondieron a las preguntas del 1 al 5 que corresponden a la dimensión fiabilidad se observa como resultado que en un 67% el nivel de calidad se encuentra por mejorar en un 4% está en proceso y en un 29% el nivel de calidad es aceptable.

Esto en lo que se refiere a los ítems que tratan sobre el grado de comprensión de la información que le brinda el personal asistencial y en lo que respecta a la frecuencia de visita explicación de las indicaciones e información que recibe por parte de la institución prestadora del servicio de salud.

B. Capacidad de respuesta.

Tabla 4: *Nivel de calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta.*

Indicadores	N	%
Por mejorar	107	72%
En Proceso	6	4%
Aceptable	35	24%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia. Porcentajes de encuestados para determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta.

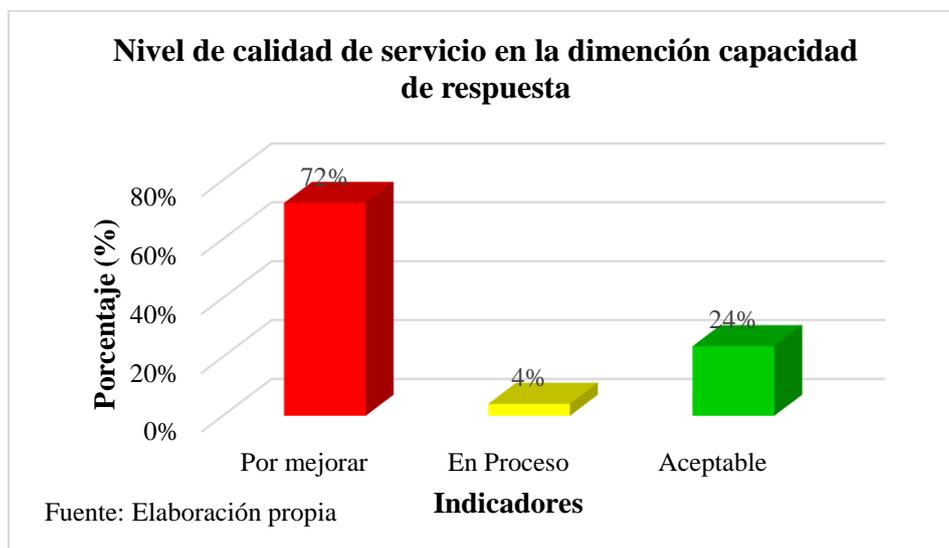


Figura 4. Nivel de calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta.

En la tabla nº 3 y figura nº 3 Se observa como resultado que de los 148 usuarios externos encuestados sobre la dimensión capacidad de respuesta, el nivel de calidad del servicio se encuentra por mejorar en un 72%, en proceso en 4% y es aceptable en un 24%. Esta dimensión comprende los ítems del 6 al 9 y dicha evaluación tiene que ver con la rapidez en los procedimientos, análisis y tramites que solicitan los usuarios.

C. Seguridad

Tabla 5. Nivel de calidad del servicio en la dimensión seguridad.

Indicadores	N	%
Por mejorar	30	20%
En Proceso	12	8%
Aceptable	106	72%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia. Porcentaje de usuarios externos encuestados para determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión seguridad.

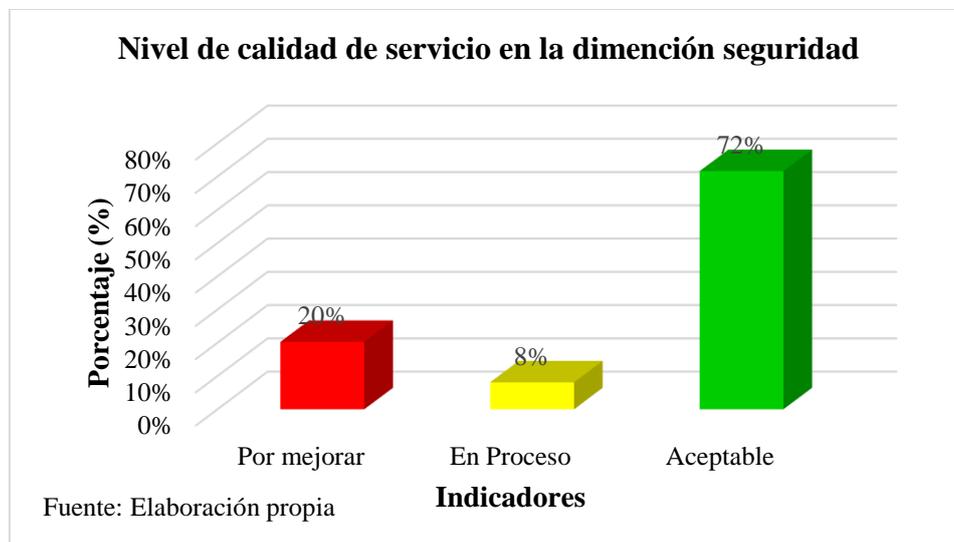


Figura 5. Nivel de calidad del servicio en la dimensión seguridad.

Se observa como resultado de la encuesta realizada a 148 usuarios externos del área de hospitalización el nivel de calidad del servicio es aceptable en un 72%, está en proceso en un 8% y se encuentra por mejorar en un 20%.

Esta dimensión está conformada por los ítems del 10 al 13 y trata sobre el respeto a la privacidad, y la disponibilidad de los médicos para resolver, mejorar y solucionar los problemas de los usuarios externos del área de hospitalización.

D. Empatía.

Tabla 6: Nivel de calidad del servicio en la dimensión empatía.

Indicadores	N	%
Por mejorar	21	14%
En Proceso	9	6%
Aceptable	118	80%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia. Porcentaje de usuarios encuestados para determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión empatía.

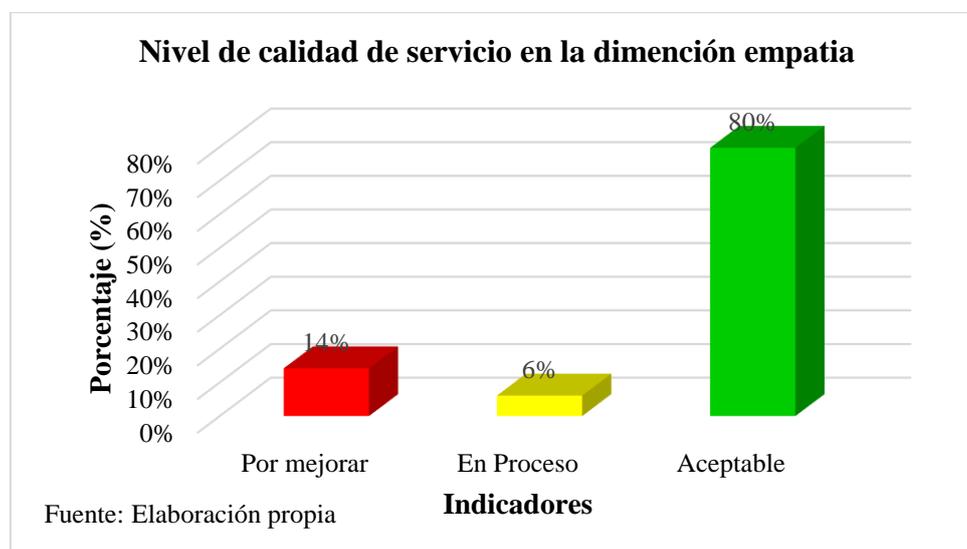


Figura 6. Nivel de calidad del servicio de la dimensión empatía.

Se observa que de 148 usuarios externos encuestados en la dimensión empatía, el nivel de calidad del servicio es aceptable con un 80%, está en proceso en un 6% y se encuentra por mejorar en un 14%.

Esta dimensión la constituyen los ítems del 14 al 18, y trata sobre el buen trato del personal, si este es amable, cordial, respetuoso, cercano y tiene paciencia con los usuarios que reciben el servicio en el área de hospitalización.

E. Aspectos tangibles

Tabla 7: Nivel de calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles.

Indicadores	N	%
Por mejorar	9	6%
En Proceso	9	6%
Aceptable	130	88%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia. Porcentaje de usuarios encuestados para determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles.

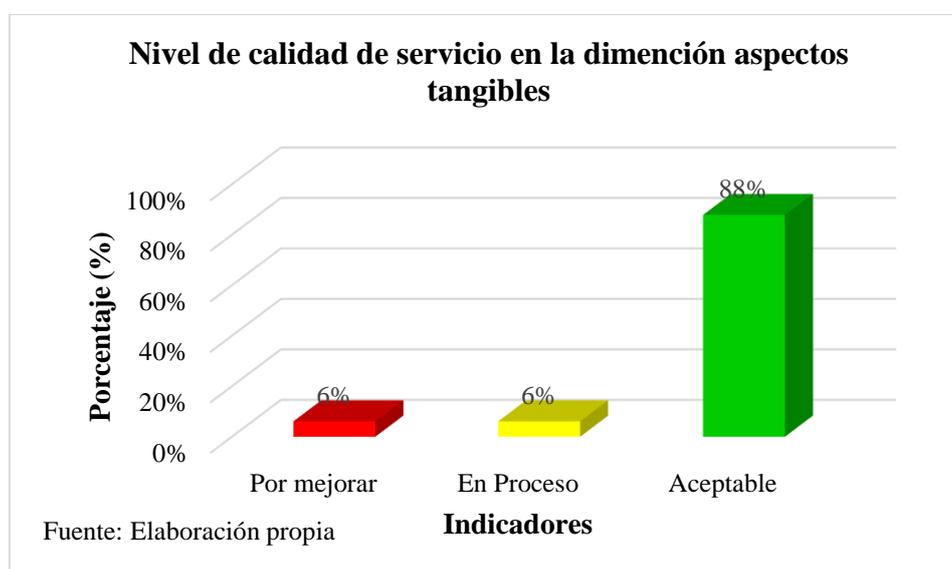


Figura 7. Nivel de calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles.

Se observa que es precisamente en la dimensión de aspectos tangible se obtuvo en nivel más alto de calidad del servicio calificado como aceptable en un 88 %, el 6% señala que el nivel de calidad del servicio está por mejorar, al igual que 6% considera que el nivel de calidad del servicio está en proceso.

Esta dimensión la conforman los ítems de cuestionario del 19 al 22, y trata en lo referente a la infraestructura física, higiene, limpieza de ambientes, y material disponible para la atención requerida.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La calidad de atención al usuario externo del área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial la Libertad, después de haber realizado nuestro estudio podemos señalar algunas limitaciones en cuanto a la disconformidad de los usuarios externos que en aquella ocasión no aceptaron realizar la encuesta argumentando que no disponían de tiempo o que la encuesta no ayudaría a mejorar la calidad del servicio en la atención ya que es un problema de política de estado, para mejorar el sistema nacional de atención. Por otro lado, algunos usuarios mostraron un poco de malestar porque durante el proceso de hospitalización, siempre tienen que estar respondiendo a preguntas y cuestionario a diario y hasta podríamos decir en algunos casos cada hora, en la que llegan los médicos, enfermeras, técnicos, nutricionista, etc.; para saber su estado, si comió, si estuvo con fiebre, etc. Y por ello ya se sienten cansados de responder a tantas interrogantes. Pero, pidiéndoles con amabilidad y explicando la finalidad de la encuesta logramos que aceptasen responder a nuestro instrumento. Considerando lo expuesto podemos señalar que la calidad del servicio en la atención al usuario externo del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, se encuentra en proceso. Esto se observa en la tabla y grafico n° 2 que refleja después de hacer la suma de todas las dimensiones se obtuvo que 75 encuestados que constituyen un 51% opinan que el nivel de calidad de servicio en la atención está en proceso. Esto se puede contrastar con el estudio realizado en el 2018 por la dirección del hospital de Alta Complejidad a través de la oficina de planeamiento, calidad y estadística en la que se planteó como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos y elaborar un plan de mejora, en este estudio en lo que respecta a la evaluación del área de hospitalización se observó que en cuanto a la admisión de hospitalización el 67,3% de los encuestados estuvieron satisfechos, por encontrar una

camas disponibles, el 85,7% estuvieron satisfechos con el trámite del alta, el 71% estuvieron satisfechos con los exámenes solicitados ya que se procesaron rápido, lo cual marca una diferencia respecto a nuestro estudio porque en nuestros estudios los ítems referentes a la rapidez, información y procesamiento de los exámenes enmarcados dentro de la dimensión de fiabilidad, señalan que el nivel de calidad del servicio se encuentra por mejorar en un 67%. Esto se traduce o ve reflejado en la falta de asertividad en la comunicación u orientación por parte de los profesionales que no logran explicar con claridad los diferentes tratamientos y procedimientos que debe seguir el usuario. Y por otro lado la lentitud de los trámites, y demora en los resultados de los exámenes que les envían a realizar, lo cual puede tener una explicación debido a que los usuarios han aumentado considerablemente a comparación del 2018. También se vio que en el hospital de ESSALUD II, Tarapoto, San Martín, en un estudio realizado por Ruiz sobre la calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el año 2016, donde señala que el 67% de los usuarios encuestados manifiestan que la calidad de atención se encuentra en un nivel regular. Sin embargo, en nuestro estudio encontramos que el nivel de calidad de servicio se encuentra en proceso con un 51% esto debido a que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta del hospital de alta complejidad se encuentra en un nivel de calidad por mejorar en un 67% y un 72% respectivamente. En cambio, en las dimensiones de seguridad se observa que el nivel de calidad del servicio es aceptable ya que los profesionales de salud muestran interés y los alimentos son entregados a tiempo y temperatura adecuada. En el estudio realizado por Lostaunau sobre “satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, hospital de Ica en marzo del 2018, encontramos una coincidencia ya que se observa que la dimensión de empatía es la que obtuvo el mejor promedio, lo cual tiene una similitud a nuestro estudio donde se

observa que en la dimensión empatía el nivel de calidad del servicio fue calificad como aceptable con un 80% esto como consecuencia que el personal es amable respetuoso, cordial y tienen paciencia con los paciente que reciben la atención el cual es un buen signo que la calidad de los servicios se están centrado cada día más en las personas. Finalmente, en el estudio realizado por Sifuentes sobre “satisfacción del usuario y calidad de atención del cuidado de enfermería en el servicio de enfermería del hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2016, señala que la mayoría de usuarios hospitalizados refieren haber recibido un nivel regular de calidad en el cuidado de enfermería con un 72,2%. Esto coincide con nuestro estudio en lo referente a la dimensión seguridad donde se observa de los encuestados califican el nivel de calidad del servicio como aceptable en un 72%, esta dimensión tiene que ver justamente con la atención y cuidado de los profesionales de enfermería, obstetricia, nutricionistas y médicos respectivamente, lo cual es un buen indicador que se está mejorando el nivel de la calidad del servicio. Lo que se debe resaltar es que en cuando a la dimensión aspectos tangibles es la que se observó el nivel más alto de la calidad del servicio con un 88% aceptable. También podemos recalcar la urgente necesidad de contratar personal médico y profesionales de la salud, porque dicho hospital cuenta con una buena infraestructura. Pero creemos que lo que falta y requiere con urgencia es contar con más recursos humanos, para que así se mejore la brecha de brindar una mejor capacidad de respuesta que se observa es deficiente con tan solo un 67% por mejorar. Esto implica poner énfasis en trabajar en lo referente a la comunicación para mejorar la atención integral del usuario externo que se encuentra hospitalizados, ya que lo que reclama es que se le explique mejor su tratamiento y los tramites y procedimientos sean más rápidos. Además, implica por parte de la institución designar presupuesto y capacitar al personal que tenga en cuenta sobre los derechos del enfermo y el respeto a

la dignidad del ser humano vulnerable. La Organización Mundial de la Salud cuando habla de la calidad de atención en la salud hace mención al momento de atención al usuario no solamente debe preocuparnos por la dimensión física sino todas tus dimensiones en su conjunto, tales como la dimensión, física, psíquica, social, afectiva, relacional e intelectual y espiritual. Solo si se atiende a la persona en su conjunto de podrá mejorar la calidad de atención. A diferencia de los hospitales MINSA en Trujillo y los hospitales de ESSALUD en Trujillo, lima y a nivel nacional, el Hospital de Alta Complejidad es un Hospital nuevo, que recibe los casos más críticos de todo el norte del país por tanto necesita prepararse en cuando a las cinco dimensiones, poniendo énfasis en la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta, que en los resultados del estudio los usuarios señalan que el nivel de calidad del servicio se encuentra por mejorar. esto implica tener que trabajar muchísimo en mejorar la capacidad de comunicación con el paciente mediante una comunicación horizontal y para conseguir mejorar en estos aspectos tiene que implementar un plan de acción, designando recursos económicos y humanos, que permita de esta forma el usuario tener accesibilidad a la información y consulta inmediata de la misma por medio de un profesional. Creemos que habiendo más personal los profesionales de salud podrían dedicar más tiempo para el usuario externo hospitalizado, podrían tomarse el tiempo y delicadeza para explicar con detenimiento sobre su diagnóstico, tratamiento, medicinas e indicaciones a seguir y así no andar apurados, para atender a otros pacientes. Por ello el ministerio de salud viene trabajando arduamente en mejorar el sistema de salud en lo referente a la atención, orientación, y agilidad o rapidez en los tramites y exámenes solicitados por los asegurados.

4.2. Conclusiones

- Debemos señalar que nuestra hipótesis general en la que se señala que el nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del hospital de alta complejidad Virgen de la Puerta se encuentra en proceso con un 51%
- Se concluye que en la dimensión fiabilidad el nivel de calidad del servicio se encuentra por mejorar en un 67%. Por lo que se recomienda a la institución capacitar al personal para que brinde una mejor comunicación y explicación al usuario de manera que haya una comunicación asertiva.
- Se concluye que la dimensión capacidad de respuesta es la que ha sido calificada con el más bajo nivel de calidad con un 72% por mejorar, por lo que se recomienda mejorar, los procedimientos de tan forma que haya más agilidad y rapidez en los exámenes que tienen que realizar los usuarios externos.
- Se concluye que en la dimensión seguridad el nivel de calidad del servicio es aceptable en un 72%, lo que indica que está en buen camino ya que los profesionales que brindan la atención buscan siempre resolver los problemas de salud de los usuarios, pero debe seguir trabajándose para mejorar, ya que existe un 20% por mejorar.
- Se concluye que en la dimensión empatía el nivel de calidad es aceptable con un 80% lo cual indica que el trato del personal es adecuado, y los usuarios son tratados con respeto, amabilidad y sobre todo hay el mucho interés por parte de los profesionales de poder bríndales una atención con calidad y calidez.
- Finalmente se concluye, que en la dimensión aspectos tangibles se resalta el nivel más alto de calidad calificado como aceptable con un 88%, lo indica que el hospital cuenta con una buena infraestructura y ambientes comfortable y limpios, pero sobre todo los equipos e insumos adecuados para brindar una calidad de servicio.

REFERENCIAS

1. Bermejo, J. C. y Muñoz, C. Humanizar la Gestión de la Calidad. Salterre, 2014.
2. Bermejo, J. C. y Álvarez, F. Diccionario de Pastoral de la Salud y Bioética. San Pablo, 2009.
3. De los Ángeles Álvarez R “Satisfacción del Usuarios del Servicio de Hospitalización Privada, sobre la Calidad de Atención recibida en el hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, febrero-MARZO 2017”. Tesis optar al Título de Máster en Administración en Salud. Managua, Nicaragua Julio 2017. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
4. Documento Técnico RM 519 – 2006/MINSA. Sistema de Gestión de Calidad en Salud. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=36#Documentos%20y%20Normas>.
5. Estándares de Atención a la Ciudadanía: Línea de Base para la Gestión de la Experiencia de los Asegurados en ESSALUD. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/defensoria/Estandares_de_atencion.pdf
6. Guía Técnica para la Evaluación y Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud Y Servicios Médicos. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=36#Documentos%20y%20Normas>
7. Huacallo Rivera S. Calidad de atención de los adultos mayores en los servicios de consulta externa del Centro Materno Infantil de José Gálvez de Villa María del Triunfo. Tesis para obtener el Título Profesional de licenciada en Administración. Universidad Inka Garcilaso de la Vega. Lima 2018. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.>
8. Huarancho Mota M “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud,

Lima – Perú, 2016”. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión de los servicios de la salud. PERÚ – 2017. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8651/Huanchaco_MM.pdf?

9. Lostaunau Ramos J.C “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital de Ica, marzo 2018”. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión en salud. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
10. 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.
11. Ministerio de Salud: Documento Técnico “Sistema de Gestión de las Calidad en Salud” Perú, 2006.
12. Política, Nacional de Calidad en Salud. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=36#Documentos%20y%20Normas>
13. Rodríguez García N Y Caballero Caballero K “Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios”. Tesis para optar al Título de Administrador Público. Santiago, Chile 2013. Disponible en:
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1249/tadpu%20191.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Ruiz Pinchi, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto. Tesis para para obtener el Grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud. Escuela de Posgrado Cesar Vallejo. San Martín 2016. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1

15. Sifuentes León, O “Satisfacción del usuario y Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Salud Pública. Trujillo – Perú 2016. Disponible en:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%c3%ada%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Tresierra Ayala, M “Determinantes de la Calidad sentida de los servicios de salud nivel III. Essalud, 2015. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias en Investigación Clínica. TRUJILLO – 2019. Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4555/1/RE_MAEST_MED.HUMA_MIGUEL.TRESIERRA_DETERMINANTES.DE.LA.CALIDAD_DATOS.PDF
17. Vera M Y Angelina W “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Previo a la obtención del Título de: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD. Guayaquil, Ecuador 2018. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
18. Zavaleta correa E y García Saldaña “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018”. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud PERÙ 2018. Disponible en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>

ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario SERVQUAL – Expectativas

										N° Encuesta					
ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD "VIRGEN DE LA PUERTA"															
Fecha:			Hora de inicio:			Hora final:									
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio en la atención que recibió en el área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta". Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.															
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO															
1. Condición del encuestado.		2. Edad del encuestado en años			3. Sexo		4. Nivel de Estudio								
Paciente	<input type="text"/>	<input type="text"/>			Masculino	<input type="text"/>	Analfabeto	<input type="text"/>							
Acompañante	<input type="text"/>				Femenino	<input type="text"/>	Primaria	<input type="text"/>							
							Secundaria	<input type="text"/>							
							Superior Técnico	<input type="text"/>							
							Superior Universitario	<input type="text"/>							
EXPECTATIVAS															
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la calidad de servicio que ESPERA RECIBIR en el área de Hospitalización. Utilice una escala numerica del 1 al 7.															
Considere:															
	1	2	3	4	5	6	7								
	Pésima	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente								
N°	Dimensión de fiabilidad							1	2	3	4	5	6	7	
01	E	Usted espera recibir todos los días una visita médica.													
02	E	Usted espera comprender la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.													
03	E	Usted espera comprender la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.													
04	E	Usted espera comprender la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.													
05	E	Usted espera al momento del alta, comprender la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.													
N°	Dimensión de capacidad de respuesta							1	2	3	4	5	6	7	
06	E	Usted espera que los trámites para su hospitalización sean rápidos.													
07	E	Usted espera que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.													
08	E	Espera que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.													
09	E	Usted espera que los trámites para el alta sean rápidos.													
N°	Dimensión de seguridad							1	2	3	4	5	6	7	
10	E	Espera que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.													
11	E	Espera que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.													
12	E	Espera que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.													
13	E	Espera que durante su hospitalización se respete su privacidad.													
N°	Dimensión de empatía							1	2	3	4	5	6	7	
14	E	Espera que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.													
15	E	Espera que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.													
16	E	Espera que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.													
17	E	Espera que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.													
18	E	Espera que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.													
N°	Dimensión de aspectos tangibles							1	2	3	4	5	6	7	
19	E	Espera que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.													
20	E	Espera que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.													
21	E	Espera que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.													
22	E	Espera que la ropa de cama, colchon y frazadas sean adecuadas.													

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: Cuestionario SERVQUAL - Percepciones

PERCEPCIONES														
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la calidad de servicio en el área de Hospitalización del Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta". Utilice una escala numérica del 1 al 7.														
Considere:														
		1	2	3	4	5	6	7						
		Pésima	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente						
N°		Dimensión de fiabilidad						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 que los médicos le brindaron 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?												
N°		Dimensión de capacidad de respuesta						1	2	3	4	5	6	7
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?												
N°		Dimensión de seguridad						1	2	3	4	5	6	7
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?												
N°		Dimensión de empatía						1	2	3	4	5	6	7
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y 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?												
N°		Dimensión de aspectos tangibles						1	2	3	4	5	6	7
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?												
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?												
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?												
22	P	¿La ropa de cama, colchon y frazadas són adecuados?												

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3: Constancia de aplicación de encuesta SERVQUAL modificada.



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

CONSTANCIA DE APLICACION DE ENCUESTA SERVQUAL DE
EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO (MODIFICADA),
EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL DE ALTA
COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA

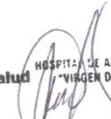
El Jefe de la Oficina de Capacitación, Investigación y apoyo a la Docencia del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad, que suscribe, hace constar que:

El Estudiante **CLEVER HUAMAN HERREROS**, de la Escuela profesional de Administración de la Universidad privada del Norte, ha aplicado la **Encuesta SERVQUAL** (modificada), de Evaluación de la satisfacción de usuario externo en el área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, durante el mes de Mayo del 2019.

Se extiende la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

No Tiene validez para trámites judiciales.

Trujillo, 31 de Mayo del 2019


HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD
“VIRGEN DE LA PUERTA”
Mg. Mercedes Milly Nuñez Reyes
JEFE DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Desús María
na 11 – Perú
t.: 265-6000 / 265-7000

ANEXO 5: Diferencia de la percepción menos la expectativa.

Diferencia de la percepción menos la expectativa para evaluar nivel de calidad del servicio en la atención al usuario externo del área de hospitalización del Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta"

N° de Encuesta	Diferencia de la percepción menos la expectativa																					
	P1-E1	P2-E2	P3-E3	P4-E4	P5-E5	P6-E6	P7-E7	P8-E8	P9-E9	P10-E10	P11-E11	P12-E12	P13-E13	P14-E14	P15-E15	P16-E16	P17-E17	P18-E18	P19-E19	P20-E20	P21-E21	P22-E22
1	0	-5	-5	-4	-3	-1	3	3	2	3	-3	0	2	3	5	4	1	5	0	4	0	0
2	-2	-4	-4	-3	-1	1	1	-1	1	3	-2	5	-2	0	0	0	-1	-1	-1	0	2	0
3	-2	-3	-2	-1	-1	-5	-3	-1	-4	-1	-6	-1	-1	1	-2	1	0	-6	0	0	-2	-1
4	0	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-1	0	0	-1	-2	-2	-2	-2	-1	0	0	-1	0
5	0	-1	-2	-2	-4	-1	-1	-1	-5	-1	-2	-1	-6	-4	-4	-4	-4	-2	-2	-5	-3	-4
6	0	3	3	3	0	0	-5	-3	-2	0	-3	-4	0	-4	-2	1	-2	-2	-2	0	-1	-5
7	0	0	0	0	0	-1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	-1
8	0	3	3	3	3	-1	0	0	1	0	-1	0	1	0	-1	-1	0	1	0	-1	0	0
9	0	0	0	0	0	-2	2	2	-1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	-1
10	0	-3	-2	-1	-2	-1	-5	-3	-3	-4	-1	-6	-1	1	-2	1	0	-6	0	0	-2	-1
11	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	0	0	2	0	-2	-1	-2	0	-1	0	1	0	0	1
12	0	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-1	0	0	-1	-2	-2	-2	-2	-1	0	0	-1	0
13	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	0	0	0	-1	1	0	-1	-2	1	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	3	3	3	3	0	1	1	1	0
15	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0	1	1	0	1
16	0	1	1	1	0	-1	0	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1
17	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-3	0	0	1	-2	0	0	0	0	-1
18	0	0	0	-3	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	-2	1	0	1	-2	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	-2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	-1
20	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	1	0	0	-1	0	2	1	0	1
21	0	0	-1	-1	0	-2	-2	-2	0	0	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	1	1	0	1
22	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
23	0	1	1	1	0	-1	0	-2	-2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
.
.
.
147	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-3	0	0	1	-2	0	0	0	0	-1
148	0	0	0	-3	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	-2	1	0	1	-2	0	0	0	0	0
	142	43	40	37	43	21	41	38	52	118	106	115	37	121	79	118	41	121	136	139	124	104
	6	105	108	111	105	127	107	110	96	30	42	33	111	27	69	30	107	27	12	9	24	44

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6: Nivel de calidad del servicio por dimensiones según condición.

Condiciones

>-1	Satisfecho
≤-1	Insatisfecho

Nivel de calidad del servicio por dimensiones según condición.

Nivel de calidad por dimensiones					Nivel de calidad
Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	
0.2	0.75	0.75	1	1	0.73
0.0	0.75	0.5	0.6	0.75	0.50
0.0	0	0	0.6	0.5	0.23
0.2	0	0.5	0	0.75	0.27
0.2	0	0	0	0	0.05
1.0	0.25	0.5	0.2	0.25	0.45
1.0	0.75	1	1	0.75	0.91
1.0	0.75	0.75	0.6	0.75	0.77
1.0	0.5	1	1	0.75	0.86
0.2	0	0	0.6	0.5	0.27
1.0	0.25	0.75	0.4	1	0.68
0.2	0	0.5	0	0.75	0.27
0.2	0	0.75	0.6	1	0.50
1.0	1	1	1	1	1.00
0.4	1	1	1	1	0.86
1.0	0.75	0.75	0.8	0.75	0.82
1.0	0.75	0.75	0.8	0.75	0.82
0.6	0.25	0.75	0.8	1	0.68
1.0	0.75	1	1	0.75	0.91
1.0	0.25	1	0.8	1	0.82
0.6	0.25	0.25	0.4	1	0.50
0.8	1	1	1	1	0.95
1.0	0.25	1	1	1	0.86
1.0	1	1	1	1	1.00
0.2	0	0	0.2	0.75	0.23
0.2	0	0.25	0	0	0.09
.
.
.
1.0	0.75	0.75	0.8	0.75	0.82
0.6	0.25	0.75	0.8	1	0.68

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 7: Nivel de calidad del servicio por dimensiones según Indicadores

Indicadores de calidad

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

Nivel de calidad del servicio por dimensiones según Indicadores

Nivel de calidad por dimensiones					Nivel de calidad
Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	
Por mejorar	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Por mejorar	Aceptable	En Proceso	Aceptable	Aceptable	En Proceso
Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Aceptable	En Proceso	Por mejorar
Por mejorar	Por mejorar	En Proceso	Por mejorar	Aceptable	Por mejorar
Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar
Aceptable	Por mejorar	En Proceso	Por mejorar	Por mejorar	En Proceso
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	En Proceso	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Aceptable	En Proceso	Por mejorar
Aceptable	Por mejorar	Aceptable	En Proceso	Aceptable	Aceptable
Por mejorar	Por mejorar	En Proceso	Por mejorar	Aceptable	Por mejorar
Por mejorar	Por mejorar	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En Proceso
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
En Proceso	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Por mejorar	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Por mejorar	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Por mejorar	Por mejorar	En Proceso	Aceptable	En Proceso
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Por mejorar	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Aceptable	Por mejorar
.
.
.
Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Aceptable	Por mejorar	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 8: Resolución ministerial de la guía técnica.

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-106338-001, 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;



SE RESUELVE:



Z. Salas V.

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.



C. AGUIAR

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.



W. Olivera A.

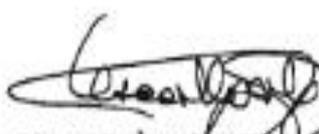
Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

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/dce_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León C.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLA
Ministro de Salud