



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de

Administración Pública

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE
SERVICIOS DE SALUD POR LOS USUARIOS
EXTERNOS EN EL “CENTRO DE SALUD
JORGE CHÁVEZ” – CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

GÁLVEZ VARGAS JOSÉ EDUARDO

GÁLVEZ VARGAS HENRY

Pimentel, abril del 2016.

Título de la Tesis

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD POR LOS
USUARIOS EXTERNOS EN EL “CENTRO DE SALUD JORGE CHÁVEZ”**

Aprobación de la Tesis

Mg. Ana María Guerrero Millones
Asesor Metodólogo

Mg. Hubert Arnaldo Portella Vejarano
Asesor Especialista

Mg. Dante Roberto Failoc Piscocoya
Presidente de Jurado

Mg. Jolber Marino Deza Barrantes
Secretario(a) del Jurado

Mg. Hubert Arnaldo Portella Vejarano
Vocal del Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en toda la carrera y darme la fuerza fortaleza para continuar, a mis familiares quienes a lo largo de mi existir han velado por mi educación, siendo mi ejemplo en todo momento y quienes siempre depositaron su confianza en los retos que me trazada.

HENRY

A nuestros padres quienes nos guiaron por el buen camino desde lo alto, a Dios por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaron, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

JOSE EDUARDO

AGRADECIMIENTO

A la Msc. Ana María Guerrero Millones, docente del curso de investigación y como asesora Metodóloga de mi tesis por su valioso aporte en mi investigación y principalmente en el desarrollo de mi tesis.

A los trabajadores del Centro de Salud Jorge Chávez quienes mostraron interés y brindaron todo su apoyo para el desarrollo de esta Tesis.

A los usuarios externos del Centro de Salud Jorge Chávez por su participación en las encuestas de satisfacción.

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán por tener a bien dictar la Carrera Profesional de Administración Pública.

El Autor.

INDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Situación Problemática	13
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Delimitación del Problema	17
1.4. Justificación e Importancia	17
1.5. Limitaciones	18
1.6. Objetivos	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de Estudios	20
2.2. Estado del Arte	23
2.3. Base Teórica Científica	36
2.4. Definición de Términos	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	44
3.2. Población y Muestra	44
3.3. Hipótesis	45
3.4. Variables	45
3.5. Operacionalización de Variables	46
3.6. Métodos y Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
3.7. Procedimientos para la recolección de Datos	48
3.8. Análisis Estadísticos e Interpretación de los Datos	49
3.9. Principios Éticos	49
3.10. Criterios de Rigor Científico	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	52
4.1. Resultados en tablas y gráficos	53
4.2. Discusión de los resultados	67
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	68
5.1. Proyecto de Calidad	69
5.2. Introducción	69
5.3. Objetivos	69
5.4. Desarrollo de la Propuesta	70
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
6.1. Conclusiones	80
6.2. Recomendaciones	82
REFERENCIAS	83
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla N° 01: Condición del Encuestado.....	61
Tabla N° 02: Distribución de Pacientes por Sexo.....	62
Tabla N° 03: Distribución de Pacientes por Nivel de Estudios Encuestados.....	63
Tabla N° 04: Distribución de Pacientes por Tipo de Seguros.....	64
Tabla N° 05: Distribución de Atención por Tipo de Pacientes.....	65
Tabla N° 06: Distribución del Personal Profesional que Realizó la atención.....	66
Tabla N° 07: Niveles de Satisfacción Según Dimensiones.....	67
Tabla N° 08: Dimensión de Fiabilidad.....	69
Tabla N° 09: Dimensión de Capacidad de Respuesta.....	70
Tabla N° 10: Dimensión de Seguridad.....	71
Tabla N° 11: Dimensión de Empatía.....	72
Tabla N° 12: Dimensión de Aspectos Tangibles.....	73
Tabla N° 13: Matriz de Mejora.....	74
Tabla N° 14: Porcentaje de Evaluación de la Matriz de Mejora.....	74
Tabla N° 15: Cronograma de Actividades.....	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico N° 01: Porcentaje de Pacientes según condición.....	61
Gráfico N° 02: Porcentaje de Pacientes según Sexo.....	62
Gráfico N° 03: Porcentaje de Pacientes según Nivel de Estudios.....	63
Gráfico N° 04: Porcentaje de Pacientes por Tipo de Seguros.....	64
Gráfico N° 05: Porcentaje de Atención por tipo de Pacientes.....	65
Gráfico N° 06: Porcentaje de Atención del Personal Profesional...	66
Gráfico N° 07: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos.....	67
Gráfico N° 08: Dimensión de Fiabilidad.....	69
Gráfico N° 09: Dimensión de Capacidad de Respuesta.....	70
Gráfico N° 10: Dimensión de Seguridad.....	71
Gráfico N° 11: Dimensión de Empatía.....	72
Gráfico N° 12: Dimensión de Aspectos Tangibles.....	73

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar la Percepción de la calidad de servicios de atención por los usuarios externos en el Centro de Salud Jorge Chávez de Chiclayo durante el periodo de junio 2015 a marzo 2016.

El estudio es descriptivo porque a través de análisis e interpretación de los resultados se procederá a describir la situación en función a las variables de estudio. Asimismo, determinamos un enfoque cuantitativo puesto que buscaremos determinar la calidad percibida de los usuarios externos.

Palabras Claves: Calidad, percepción, servicios

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the perception of the quality of care by external users in the Health Center of Chiclayo Jorge Chavez during the period June 2015 to March 2016.

The study is descriptive because through analysis and interpretation of the results will proceed to describe the situation according to the study variables. Also we determine a quantitative approach since they seek to determine the perceived quality of external users.

Key Word: Quality, perception, services

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, para mantener un clima cálido fraterno en las empresas y/o instituciones de salud no es una aventura, a nadie se le escapa que no nacemos constituidos, ni enteros ni completos, sino que en el camino nos vamos haciendo, construyendo, formando y perfeccionando.

Desde que comenzamos a existir y cuando nos convertimos en adultos vamos asumiendo responsabilidades y compromiso, siendo una de ellas a nivel laboral; por ello día a día es nuestra elección libre donde podemos intervenir de manera eficaz e inteligente dentro de las limitaciones que nos definen como seres humanos para luego concientizar las actividades a realizar en nuestro campo laboral y así poder obtener satisfactoriamente un Sistema de Gestión de Calidad.

Para ellos crearemos un Sistema de Calidad para emprender conceptos, principios, objetivos, componentes, y niveles de calidad en salud para el desarrollo de acciones de mejora de la calidad de atención de salud en nuestro Establecimiento de Salud con el propósito de satisfacer a los usuarios externos aumentando así la eficiencia y eficacia de los procesos en el corto, mediano y largo plazo.

Por ello se debe precisar las estrategias, áreas de intervención y la tecnología a ser utilizada; en mérito a esto se ha priorizado algunas estrategias básicas de intervención en calidad teniendo en cuenta su utilidad en el control y mejoramiento de la Calidad con la Medición de la satisfacción del Usuario externo, evaluación, Mejoramiento Continuo de la Calidad y Trabajo en Equipo y Seguridad del Paciente (Bioseguridad).

Vale resaltar que debemos afirmar enfáticamente que son los trabajadores de salud los protagonistas de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ya que su fin es promover y orientar todo proceso de mejora en la atención que nos conlleven hacia la escala de la excelencia.

Este documento que presenta los resultados del estudio realizado, consta de seis capítulos, a continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

El capítulo I, "El Problema", contiene lo referente al planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia.

El capítulo II, "Marco Teórico", contiene los antecedentes del problema, los antecedentes de la investigación, los fundamentos organizacionales, los fundamentos teóricos.

El capítulo III, "Marco Metodológico", se presenta el diseño de la investigación, variables y su Operacionalización, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos.

El capítulo IV, "Análisis e Interpretación de los resultados", contiene el análisis e interpretación de los resultados luego de la tabulación de datos recopilados a través de los cuestionarios aplicados a la población de estudio.

El capítulo V, "La Propuesta", contiene propuesta de la capacitación de los trabajadores y su influencia en la calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque.

El capítulo VI, "Conclusiones y Recomendaciones", da a conocer las conclusiones a las que han llegado las autoras, presentando a su vez las recomendaciones necesarias.

Y por último se presentan las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y los anexos citados en el texto y relacionados con la misma.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación Problemática.

En el Contexto Internacional.

En la actualidad existen muchos problemas relacionados con la calidad de atención que reciben los usuarios externos no solo en las Instituciones Públicas y Privadas a nivel nacional e internacional; muestra de ellos es la investigación que realizó Osorto, G. (2009). En el área de Emergencia del Hospital y Clínicas San Lucas, Ciudad de Danlí, Honduras, en donde se identificó las características socio demográficas de los usuarios/as externos, sujetos del estudio, la mayoría de ellos son del sexo femenino, la edad más frecuente es la que está comprendida entre los 20-49 años de edad que representa el 63.5%, del total de los pacientes atendidos. Indicadores muy importantes para establecer patrones de garantías de seguridad para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

En el Contexto Nacional.

En nuestro país el Ministerio de Salud, también hace denodados esfuerzos por mejorar su servicio y así elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios, el detalle es que son millones de usuarios a nivel nacional y muchas veces no se abastece, pero esto no es excusa suficiente para mejorar cada día.

En el Contexto Local.

En el ámbito local, la investigación se realiza en el Centro de Salud Jorge Chávez, fue creado el 15 de abril de 1987 iniciando su atención al público en enero de 1988, actualmente cuenta con una población de 22,788 habitantes.

El Centro de Salud cuenta con 22 colaboradores designados en diferentes servicios los mismo que actualmente no cumplen con las necesidades que requieren los servicios (atención no calificada al paciente), ya que, por recursos económicos, personales no siguen desarrollándose profesionalmente (capacitaciones, talleres, etc.), pese a las oportunidades que el establecimiento y la GERESA les brinda mediante incentivos o facilidades en los horarios.

El personal que cuenta el Centro de Salud es:

PERSONAL	AREA	CONDICIÓN	CANTIDAD
Médicos	Medicina	Nombrado	1
		CAS	1
Enfermeras	Inmunización	Nombrados	1
	CRED	CAS	2
Obstetricas	Servicio Materno	CAS	2
	Planificación Familiar	Nombrados	1
Odontólogo	Salud Bucal	Nombrado	1
Técnico en Enfermería	Servicios Varios	Nombrados	7
Psicología	Salud Mental	CAS	1
Bióloga	Laboratorio	CAS	1
Técnicos Administrativos	Servicios Varios	Nombrados	3
Servicio de Mantenimiento y Limpieza	Mantenimiento	Nombrado	1

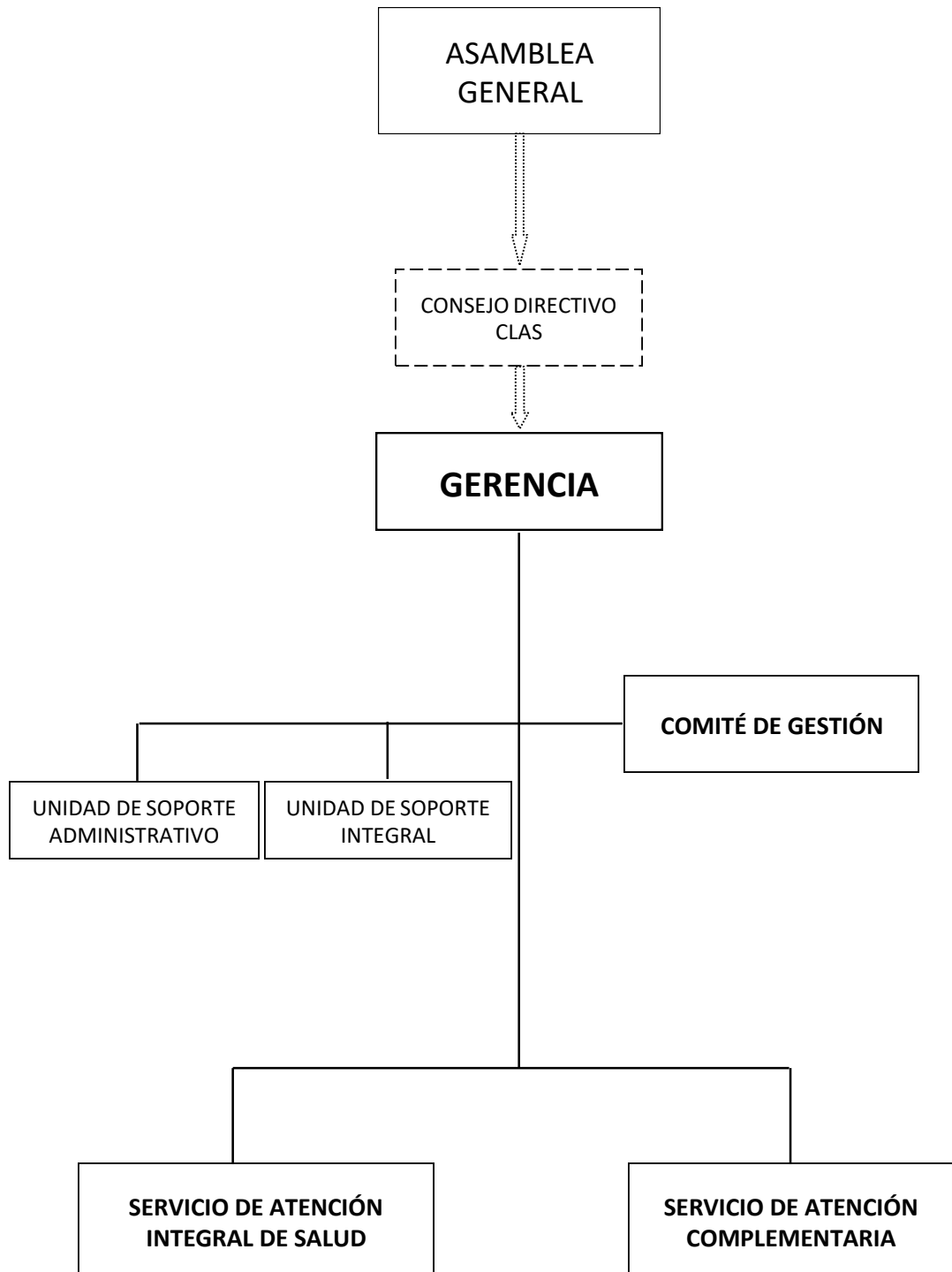
Esto implica que cada médico deberá atender un promedio de 11,394 habitantes, lo que sobrepasa lo estipulado por la OMS que de 2 a 3 médicos por cada 1,000 habitantes y 2 a 3 enfermeras por cada médico.

Así mismo el personal que se encuentra capacitado y apto para

brindar una atención de calidad al paciente es rotado a la GERESA como coordinadores u otros establecimientos de salud. Muchas veces estos trabajadores no son sustituidos por otros profesionales y en algunos casos cuando son sustituidos por otros profesionales estos son recién egresados y/o contratados con bajos sueldos primando esto en la calidad en la atención a los usuarios, ya que no cuentan con la capacitación y la experiencia necesaria para brindar una atención de calidad.

Por lo que se muestra la influencia directa de la calidad percibida de los servicios prestados por el personal de salud para alcanzar la lealtad de los usuarios externos, y cómo esta lealtad repercutiría en una mayor tasa de cobertura de la población vulnerable. En ese sentido, se plantea la importancia de identificar la calidad percibida de la población vulnerable y de los prestadores de los servicios de salud, así como conocer las prácticas de calidad aplicadas a conseguir la satisfacción de ambos usuarios desde la perspectiva del Sistema de Gestión de Calidad en Salud.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE SALUD
JORGE CHÁVEZ CLAS "JORGE CHÁVEZ"



1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la Percepción de los usuarios externos sobre la calidad de atención que reciben en los servicios del Centro de Salud Jorge Chávez?

Objeto del estudio

Insatisfacción de los usuarios externos en cuanto a la atención recibida de los servicios de salud.

En la actualidad el Centro de Salud Jorge Chávez, presenta una infraestructura propia, cuenta con 2 pisos con los servicios de luz eléctrica, agua potable, desagüe línea telefónica e internet.

1.3 Delimitación del Problema.

La Investigación se dio en el Centro de Salud Jorge Chávez, perteneciente a la Red de Salud Chiclayo de la Gerencia Regional de Salud, cuenta con una población de 22,788 y con 22 servidores entre personal Profesional, Asistencial, Administrativo y de Mantenimiento y con un horario de atención de 12 horas divididos en dos turnos: Mañana (07:30 a 13:30) y Tarde (13:30 a 19:30).

1.4 Justificación e importancia

CIENTÍFICA: Se justifica la presente investigación porque permitirá aplicar un conjunto de estrategias para lograr mejorar la satisfacción de los usuarios externo del “Centro de Salud Jorge Chávez”

INSTITUCIONAL: Mediante la aplicación de este proyecto de investigación se podrá mejorar los servicios y la imagen del “Centro de Salud Jorge Chávez”

SOCIAL: Desde el punto de vista social permitirá mejorar los servicios que ofrecen el “Centro de Salud Jorge Chávez”, mejorando la calidad de vida de la población.

1.5 Limitaciones de la Investigación.

El Centro de Salud Jorge Chávez, brinda atención integral, desarrollando actividades preventivo – promocionales y recuperativas (ambulatorio) concordando con los lineamientos de políticas del sector salud en los consultorios de Medicina General, Enfermería, Obstetricia, Odontología, Nutrición, Psicología, Tópico, Laboratorio entre otros. Con todos los servicios que se brinda en la actualidad, la atención no es la adecuada ya que no contamos con personal capacitado para poder brindar un servicio de calidad.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General.

Determinar la percepción de calidad de atención recibida por los usuarios externos en el “Centro de Salud Jorge Chávez”.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Identificar los nudos críticos que interfieren brindar una atención de calidad al usuario externo.
2. Diagnosticar la percepción actual de los usuarios externos
3. Proponer las estrategias que permitan mejorar la atención al usuario externo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudios

Nivel Internacional.

Osorto, G. (2009). Honduras. “Satisfacción de usuarios externos atendidos por los servicios subrogados del IHSS, Emergencia del Hospital y Clínicas San Lucas, Ciudad de Danlí, Honduras, Julio – Octubre 2009” la investigación tiene la finalidad de Valorar el grado de satisfacción que tienen los usuarios externos de el IHSS de la Regional Departamento de El Paraíso, que son atendidos por los servicios subrogados de Emergencia, brindados por el Hospital y Clínicas San Lucas en la Ciudad de Danlí, Honduras, en los meses: Julio – Octubre, 2009. El investigador concluye: Las características socio demográficas de los usuarios/as externos, sujetos del estudio, la mayoría de ellos son del sexo femenino, la edad más frecuente es la que está comprendida entre los 20-49 años de edad que representa el 63.5%, del total de los pacientes atendidos. El estado civil de los participantes más común encontrado son los que se encuentran casados, la escolaridad más frecuente entre los pacientes que demandan atención en salud sobresale los que tienen primaria completa que representa un alto porcentaje (38.1%). En cuanto a la ocupación sobresalen los que se dedican a la fabricación de puros en las fábricas de tabaco.

Acosta, I. (2008). Colombia. Satisfacción de usuarios en consulta externa en el hospital Pio XII de Colon departamento del Putumayo en el último trimestre del año 2007. La finalidad de esta investigación es: Establecer el grado de satisfacción de las expectativas de los usuarios respecto a la calidad percibida en la prestación de servicios en consulta externa en el Hospital Pio XII

de Colon Departamento del Putumayo en el último trimestre del año 2008. El tesista concluye: En este estudio el 3% de los usuarios que asistieron al servicio de consulta externa realizo sus quejas y reclamos; el 97% no lo hizo cuya causa se acredita a la falta de información hacia los usuarios para que utilicen este mecanismo de atención por medio del buzón de sugerencias. El 50% de los usuarios que depositaron sus quejas y reclamos solicitan que no se demoren mucho tiempo en que ellos puedan tener acceso a una cita por consulta externa. El 34% de los usuarios solicitan que las personas de residencias lejanas tengan prioridad, o se busque otra estrategia para acceder a la consulta médica. El 8 % solicita ampliar el número de citas y entrega de medicamentos en fechas de fiestas. El usuario se encuentra insatisfecho porque tiene que esperar tres días desde el momento que solicita la cita hasta el día que ingresa a consulta.

Correira, S. (2010). Portugal. Calidad y Satisfacción en el Servicio de Urgencias Hospitalarias: Análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal. El objetivo de este trabajo es analizar la relación entre las variables calidad, satisfacción, imagen, confianza y lealtad en el contexto de un servicio de urgencias hospitalarias de la Zona Centro de Portugal. Para ello, se aplicó la metodología de mínimos cuadrados parciales (PLS) a un modelo estructural construido con las variables indicadas. Los resultados permiten constatar que la imagen y reputación del servicio de urgencias no contribuye de forma significativa a incrementar la confianza en el servicio, ni para su recomendación a otras personas. Esta confianza se alcanza sobre todo por medio de la calidad percibida. La satisfacción del paciente sí que contribuye a incrementar la lealtad al centro.

Además, la alta dirección del hospital debe concienciarse de la importancia de reducir los tiempos de espera, mejorar la organización del diagnóstico inicial de los pacientes y de mostrar una preocupación real con el bienestar de sus pacientes como única forma de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias.

Nivel Nacional

Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú (2010). Determinar los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, Perú. En la Tabla 2 se muestra los niveles de insatisfacción en las seis dimensiones, de acuerdo a cada área estudiada. Se encontró que los índices de insatisfacción globales correspondientes a los años 2008, 2009 y 2010 en consulta ambulatoria fueron de 0,22, 0,15 y 0,09 respectivamente; en hospitalización fueron 0,21, 0,23 y 0,22; y en emergencia fueron 0,19, 0,24 y 0,24, lo cual evidencia una marcada disminución de la insatisfacción en el área de consulta ambulatoria, en tanto que el índice de insatisfacción se mantuvo en hospitalización y mostró un ligero aumento en el área de emergencia.

Nivel Local.

El estudio de Satisfacción del Usuario Externo en el Distrito Ciudad Eten en el año 2010, se reportó en este año una muerte materna, así mismo se presentan emergencias o urgencias médicas, obstétricas, con lo cual contaban con personal limitado. Las primeras horas del día el servicio de Triage se congestionaba

y se agudizaba la demora en la atención, las quejas que no se hacían esperar tanto en forma verbal y el trato al usuario por el servicio de Triage. Basándose en los lineamientos de política de Salud que tiene enfoque integral y en cumplimiento a la Ley 28683 de atención preferencial. Además, tomando en cuenta el personal con el que contaban y su función que desempeña; sobre todo el deseo de disminuir las brechas insatisfechas, permitiendo responder a las necesidades tanto del usuario externo e interno, se decidió realizar el proyecto **“Optimizando Triage del Centro de Salud “Ciudad Eten” - Red de Salud Chiclayo.**

Una de las Estrategias implementadas para el involucramiento y participación de todos los trabajadores fue la delegación de funciones al personal, previa capacitación, dándoles la confianza para expresar sus dudas y temores, libertad para la toma de decisiones de los problemas que requieren atención inmediata en ausencia de la Jefatura, en cada una de las reuniones se motiva al recurso humano, con reconocimientos públicos y además se le hace entrega de un presente al trabajador por el trabajo que desempeña.

Actualmente se cuenta con un equipo implementador de la calidad, coordinada por el Gerente, el mismo que está conformada por el Gerente del Establecimiento, Personal Profesional, Técnico Asistencial y Administrativo.

2.2 Estado del arte.

2.2.1 Satisfacción del usuario.

Según Liborio, F (2008). Manifiesta: Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector

Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención. La preocupación por la calidad no es algo nuevo, data desde siempre y a pesar de los grandes aportes en el sector industrial de autores como Schewart, Deming y Juran (Roemer, M. 2008), es difícil llegar a un acuerdo de lo que quiere decir calidad. Sin embargo, la gran mayoría acepta la idea de que Calidad “Es la capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible”.

2.2.2 Evaluación del Desempeño.

Según RODRÍGUEZ J. (2007). Manifiesta: Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Importancia de la Evaluación del Desempeño

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Objetivos de la Evaluación del Desempeño

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.
3. Dar oportunidades de conocimiento y condiciones de efectiva participación, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales.

Usos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:

1. La vinculación de la persona al cargo.
2. Entrenamiento.
3. Promociones.
4. Incentivos por el buen desempeño.
5. Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
6. Auto perfeccionamiento del empleado.
7. Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
8. Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
9. Estímulo a la mayor productividad.

10. Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.
11. Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.
12. Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Beneficios de la Evaluación del Desempeño.

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.

Ventajas de la Evaluación del Desempeño

1. Mejora el Desempeño: mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
2. Políticas de Compensación: la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño.
3. Decisiones de Ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.

4. Necesidades de Capacitación y Desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
5. Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional: la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
6. Imprecisión de la Información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
7. Errores en el Diseño de Puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
8. Desafíos Externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

Preparación de las evaluaciones de desempeño.

El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la

manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Existen elementos comunes a todos los enfoques sobre evaluación del desempeño:

1. Estándares de desempeño: la evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas.
2. Mediciones del desempeño: son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño.
3. Elementos subjetivos del calificador: las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsiones de la calificación. Estas distorsiones pueden ocurrir con mayor frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en varios aspectos:
 1. Los prejuicios personales.
 2. Efecto de acontecimientos recientes.
 3. Tendencia a la medición central.
 4. Efecto de halo o aureola.
 5. Interferencia de razones subconscientes.
 6. Métodos para reducir las distorsiones.

Las técnicas de evaluación pueden dividirse entre técnicas basadas en el desempeño durante el pasado y las que se apoyan en el desempeño a futuro.

Método de Evaluación Basados en el Desempeño Durante El Pasado.

Los métodos de evaluación basados en el desempeño pasado tienen la ventaja de hablar sobre algo que ya ocurrió y que puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar.

Estos Métodos son:

1. Escalas de puntuación: el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que vaya de bajo a alto.
2. Lista de verificación: requiere que la persona que otorga la calificación seleccione oraciones que describan el desenvolvimiento del empleado y sus características, el evaluador suele ser el supervisor Inmediato.
3. Método de selección forzada: obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentra.
4. Método de registro de acontecimientos críticos: requiere que el evaluador lleve una bitácora diaria, el evaluador consigna las acciones más destacadas que lleva a cabo el evaluado.
5. Escalas de calificación conductual: utilizan el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos.
6. Método de verificación de campo: un representante calificado del personal participa en la puntuación que conceden los supervisores a cada empleado. El representante del departamento de personal solicita

información sobre el desempeño del empleado al supervisor inmediato.

7. Métodos de evaluación en grupos: los enfoques de evaluación en grupos pueden dividirse en varios métodos que tienen en común la característica de que se basan en la comparación entre el desempeño del empleado y el de sus compañeros de trabajo.
8. Método de categorización: lleva al evaluador a colocar a sus empleados en una escala de mejor a peor.
9. Método de distribución forzada: se pide a cada evaluador que ubique a sus empleados en diferentes clasificaciones.
10. Método de comparación por parejas: el evaluador debe comparar a cada empleado contra todos los que están evaluados en el mismo grupo.

Métodos de Evaluación Basados en el Desempeño a Futuro, se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño.

Estos Métodos son:

1. Auto evaluaciones: llevar a los empleados a efectuar una auto evaluación puede constituir una técnica muy útil, cuando el objetivo es alentar el desarrollo individual.
2. Administración por objetivos: consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables.
3. Evaluaciones psicológicas: cuando se emplean psicólogos para las evaluaciones, su función

esencial es la evaluación del potencial del individuo y no su desempeño anterior.

4. **Métodos de los centros de evaluación:** son una forma estandarizada para la evaluación de los empleados que se basa en tipos múltiples de evaluación y múltiples evaluadores.

Métodos para la Evaluación del Desempeño:

1. **Evaluación por parte de los superiores:** es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento.
2. **Auto evaluación:** es la evaluación en la que empleado hace un estudio de su desempeño en la organización. Los empleados que participan en éste proceso de evaluación, puede que tengan una mayor dedicación y se comprometan más con los objetivos.
 1. **Evaluación por parte de los iguales:** éste tipo de evaluación, es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento.
 2. **Evaluación por parte de los subordinados:** es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados.
 3. **Evaluación por parte de los clientes:** es la evaluación que realizan los clientes al titular

del puesto. Resulta adecuada en diversos contextos.

4. Evaluación 360°: éste método compendia todos los anteriores y si bien su administración es complicada, no obstante, es de gran utilidad su conexión con la filosofía de la gestión de la calidad total y el mayor nivel de satisfacción de los evaluados.
5. Seguimiento informático: éste método puede resultar rápido y aparentemente objetivo, ha puesto de manifiesto varios temas cruciales relacionados con la gestión y utilización de los recursos humanos, concretamente en cuanto a la invasión del derecho a la intimidad del empleado.

Sistemas de Evaluación.

Según **Montoya, 2007**. En ésta etapa se diseña el sistema de evolución, por tanto, no hay que olvidar que ésta debe cubrir el interés y valor tanto para la organización como para los empleados cuyo rendimiento es evaluado.

El sistema que se debe implementar para la evolución del desempeño en las organizaciones es el producto del desarrollo del área de gestión humana, fácil de aplicar, obtener resultados y es la base de información para la promoción.

Implantación del sistema de evaluación del desempeño
Cuando un sistema de evaluación del desempeño humano, está bien planeado, coordinado y desarrollado, genera beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los

principales beneficiarios son los empleados, su jefe, la organización y la comunidad.

Al evaluador es a quien corresponde la mayor responsabilidad de evaluar y reafirmar su autoridad y sus relaciones, utilizando criterios y proporcionando orientación para un desempeño futuro mejor.

El evaluado, al conocer sus puntos fuertes y débiles, trabajará con mayor seguridad, si sus posibilidades de hacer carrera en la empresa son mayores.

Aunque el departamento de *personal* puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesitan uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor empleado.

Aunque es factible que sean otras personas las que llevan a cabo la puntuación, el supervisor inmediato se encuentra con frecuencia en la mejor ubicación para efectuar la evaluación.

Implicaciones del Proceso de Evaluación (Concepto).

Tanto el diseño del sistema de evaluación como sus procedimientos suelen ser responsabilidad del departamento de personal. Si el objetivo consiste en la evaluación del desempeño durante el pasado y en la concesión de reconocimientos, es probable que se prefieran los enfoques de carácter comparativo.

Se pueden utilizar otros métodos para la evaluación del desempeño pasado, en caso de que la función esencial del sistema consista en el suministro de retroalimentación.
Mediciones del Desempeño:

1. Calificación de Labores.

Evaluación del desempeño, requiere también disponer de mediciones del desempeño, que son los sistemas de calificación de cada labor.

Para estimar como se desempeña un trabajador en su puesto el evaluador utiliza las mediciones para calificar su rapidez y su habilidad, para calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño.

2. Observación directa e indirecta

Las observaciones del desempeño pueden llevarse a cabo en forma directa o indirecta, la observación directa ocurre cuando quien califica el desempeño lo ve en persona. La observación indirecta, ocurre cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

a. Objetividad en las mediciones

Las mediciones objetivas del desempeño, son las que resultan verificables por otras personas.

b. Subjetividad en las mediciones

Las mediciones subjetivas del desempeño, son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador.

La Comisión De Evaluación Del Desempeño

En algunas empresas la evaluación del desempeño puede ser atribuida a una comisión especialmente designada para este fin y constituida por individuos

pertenecientes a diversos órganos o departamentos. La evaluación en este caso es colectiva y cada miembro tiene igual participación y responsabilidad en los juicios.

Generalmente esta comisión está formada por miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes y estables participarán en todas las evaluaciones y su papel será el mantenimiento del equilibrio de los juicios, de la atención de los patrones y de la consistencia del sistema. Dentro de los miembros permanentes deberá estar un representante de la alta dirección de la empresa, de ser posible el propio presidente, quien a su vez asumirá la presidencia de la comisión; el responsable del área de Recursos Humanos y algunos otros especialistas de esta área y de ser posible algún ejecutivo del área de Organización y Métodos.

Los miembros transitorios o interesados que participarán exclusivamente de las evaluaciones de los empleados, directa o indirectamente unidos a su área de actuación, tendrán el papel de brindar las informaciones respecto de los evaluados y proceder a su evaluación.

Mientras que los miembros transitorios evalúan y juzgan a sus subordinados directos o indirectos, los miembros permanentes tratan de mantener la estabilidad y homogeneidad de las evaluaciones, para evitar distorsiones en los métodos de evaluación establecidos.

La empresa necesita estar muy bien preparada e integrada para desarrollar la evaluación por medio de comisiones.

Pasos para lograr Evaluaciones útiles de Desempeño:

- a. Seleccionar el tipo de datos para evaluar el desempeño.
- b. Determinar quién efectuará la evaluación.
- c. Decidir sobre una filosofía de evaluación.
- d. Superar deficiencias de evaluación.
- e. Diseño de un instrumento de evaluación.

2.3 Bases teórico científicas.

Satisfacción del Cliente

Con respecto a la definición tenemos a (Chacón, 2014) el cual nos dice: La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del cliente puede influir en:

- a. El hecho de que el cliente procure o no procure atención.
- b. El lugar al cual acuda para recibir atención.
- c. El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- d. El hecho de que la gente que necesita planificación familiar adopte un método anticonceptivo.
- e. El hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios sobre el uso correcto.
- f. El hecho de que el cliente continúe o no continúe usando el método.
- g. El hecho de que el cliente regrese o no regrese al prestador de servicios.

h. El hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Chacón, 2014)

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente: La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos: Para (Chacón, 2014), los elementos son:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. (Chacón, 2014).

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente". (Chacón, 2014)

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los

clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

Experiencias de compras anteriores.

Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).

Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.

Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.

Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). (Chacón, 2014)

Cliente

Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra. Para los negocios, el cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera). Un cliente es sinónimo de comprador o de consumidor y se los clasifica en activos e inactivos, de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen de compra, satisfecha o insatisfecha, y según si son potenciales. El vendedor o encargado de marketing debe asegurarse de tomar en cuenta tanto las necesidades como las expectativas de cada cliente. (abc, 2014)

En otras definiciones encontramos: Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios" (Philip, 2009). Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)" ((A.M.A.), 2009). En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "cliente" es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía. En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" se menciona lo siguiente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer" (De Barquero, 2010).

2.4 DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGÍA.

- 1. Cliente:** Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Rodríguez, 2009)
- 2. Satisfacción:** Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. (Rodríguez, 2009)

- 3. Necesidad:** En un sentido amplio, una necesidad es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena. Las necesidades se diferencian de los deseos en que el hecho de no satisfacerlas produce unos resultados negativos evidentes, como puede ser una disfunción o incluso el fallecimiento del individuo. Pueden ser de carácter fisiológico, como respirar, hidratarse o nutrirse (objetivas); o de carácter psicológico, como la autoestima, el amor o la aceptación (subjetivas). En función de su disponibilidad, se puede distinguir entre necesidades libres y necesidades económicas. Las necesidades libres son aquellas que se cubren sin esfuerzo dada su gran abundancia (la luz solar, el aire, etc.), mientras que las necesidades económicas se satisfacen a partir de una serie de esfuerzos (sembrar, cosechar, construir, etc.). En economía, las necesidades se consideran infinitas e insaciables y abarcan todo aquello que hace falta para vivir en condiciones óptimas. En el marketing y los recursos humanos, una necesidad para una persona es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Por ejemplo, la sed, el hambre y el frío son sensaciones que indican la necesidad de agua, alimento y calor, respectivamente. (Rodríguez, 2009)
- 4. Fidelización:** Es un concepto de marketing, se refiere a la «fidelización de los clientes». La fidelización es el fenómeno por el que un público determinado permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta, de una forma continua o periódica. (Rodríguez, 2009)
- 5. Demanda:** Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", proporciona la siguiente *definición de demanda*:

"Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca".

6. **Eficiencia:** Según Idalberto Chiavenato, eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados".
7. **Servicios:** En economía y en marketing (mercadotecnia) un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.
8. **Calidad:** Es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.

- a. El tipo de Diseño es APLICADA.
- b. El Diseño de la Investigación es Descriptiva – No experimental teniendo como objeto de estudio la Insatisfacción del Usuario Externo.

Se torna descriptiva porque pretende presentar la situación en la que se da el trabajo que se realiza en el C.S. Jorge Chávez, teniendo en cuenta las competencias de los trabajadores basado en las opiniones de la población.

3.2 Población y Muestra.

1. **Población:** Periodo asignado al C.S. Jorge Chávez para el presente año 2015 es de 22,778 Habitantes según INEI.
2. **Muestra:**

Se toma la muestra de 716 atendidos en el último trimestre. Para calcular la muestra de pacientes se aplica la siguiente fórmula:

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

En donde:

N= Población de usuarios externos atendidos en el último trimestre (Agosto – octubre 2015).

Z= Valor de Z para el intervalo de confianza 95%, el valor de Z es igual 1.96

P= 0.5 (Probabilidad de éxito)

Q= 0.5 (Probabilidad de fracaso)

E= 0.1 Error Estándar

n= Tamaño de la muestra.

Atendidos y Atenciones de los Tres Últimos Meses (setiembre, octubre y noviembre) en el Centro de Salud Jorge Chávez.

GRUPO ETAREO	ATENDIDOS			ATENCIÓNES		
	TOTAL	MASC	FEM	TOTAL	MASC	FEM
TOTAL, GENERAL ...	716	249	467	10,007	2,784	7,223
NIÑOS	208	110	98	3,186	1,664	1,522
ADOLESCENTES	53	10	43	573	132	441
JOVENES	177	43	134	2,455	234	2,221
ADULTOS	216	56	160	2,970	492	2,478
ADULTOS MAYORES	62	30	32	823	262	561

3.3 Hipótesis.

H1: Existe una buena percepción de atención de los usuarios externos en la calidad del servicio en los consultorios en el C.S. Jorge Chávez – Chiclayo.

H0: No existe una buena percepción de atención de los usuarios externos en la calidad del servicio en los consultorios en el C.S. Jorge Chávez – Chiclayo.

3.4 Variables.

1. Variable Dependiente.

Nivel de satisfacción en la atención integral del Usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez.

2. Variable Independiente.

Percepción en la calidad de servicios de salud por los usuarios externos del Centro de Salud Jorge Chávez, medido por las siguientes dimensiones:

Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles

3.5 . Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Calidad de Servicios	Fiabilidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Atención sin diferencia de personas.2. Atención en el orden de llegada.3. Atención en el horario programado.4. Mecanismos para la atención de quejas y/o reclamos.5. Farmacia con los medicamentos e insumos completos	Cuestionarios y Encuestas
	Capacidad de Respuesta.	<ol style="list-style-type: none">6. Rapidez en los módulos de atención.7. Atención rápida en Admisión.8. Tiempo de espera sea corto.9. Mecanismos para dar solución a quejas o reclamos	Cuestionarios y Encuestas
	Seguridad.	<ol style="list-style-type: none">10. Respeto a la privacidad durante la atención.11. Examen completo y minucioso del profesional.12. Que el profesional responda alguna duda o queja del paciente.13. Que el profesional inspire confianza.	Cuestionarios y Encuestas

	Empatía.	<p>14. Trato amable, con respeto y paciencia del profesional.</p> <p>15. Trato amable, con respeto y paciencia del personal de caja y/o farmacia.</p> <p>16. Trato amable, con respeto y paciencia del personal de admisión.</p> <p>17. Que el paciente comprenda los resultados de la atención del profesional.</p> <p>18. Que el paciente comprenda el tratamiento que le indicará el profesional.</p>	Cuestionarios y Encuestas
	Aspectos Tangibles.	<p>19. Que la orientación sea el adecuado con los letreros y carteles.</p> <p>20. Que los ambientes se encuentren limpios y mobiliarios cómodos.</p> <p>21. Servicios Higiénicos limpios para pacientes.</p> <p>22. Que los consultorios cuenten con equipos y materiales.</p>	Cuestionarios y Encuestas
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	<p>1. Atención sin diferencia.</p> <p>2. Respeto y Orden.</p> <p>3. Horario de Atención.</p> <p>4. Atención de Reclamos.</p> <p>5. Farmacia abastecida</p>	Aplicativo SERQVAL
	Capacidad de Respuesta	<p>6. Eficiencia en Caja.</p> <p>7. Eficiencia en Admisión.</p> <p>8. Tiempo de Atención corto</p> <p>9. Solución de problemas</p>	Aplicativo SERQVAL
	Seguridad	<p>10. Privacidad en la atención</p> <p>11. Examen completo.</p> <p>12. Respuestas al paciente</p> <p>13. Inspirar confianza</p>	Aplicativo SERQVAL

	Empatía	14. Amabilidad y Respeto. 15. Buena atención en Caja 16. Buena atención en admisión 17. Resultados claros. 18. Explicación clara.	Aplicativo SERQVAL
	Aspectos Tangibles	19. Orientación adecuada. 20. Limpieza. 21. Baños limpios. 22. Equipos y materiales.	Aplicativo SERQVAL

3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.6.1 Método de Investigación.

Método Analítico, deductivo; ya que se tomarán datos de las encuestas para la toma de decisiones.

3.6.2 Técnicas de Recolección de Datos.

Entrevistas

Se aplicará a los Usuarios Externos con la finalidad de conocer la problemática en la atención en el C.S. Jorge Chávez, mediante la observación, una entrevista y aplicando la encuesta.

3.6.3 Instrumentos de Recolección de Datos.

Se aplicarán cuestionarios al Médico Jefe del C.S. Jorge Chávez y a un colaborador con conocimiento en el tema.

3.7 Procedimientos Para la Recolección de Datos.

Los procesos en la recolección de datos son:

IDENTIFICACIÓN	Observación
	Entrevista
	Encuestas

DIAGNOSTICO	Análisis Documentario
	Encuestas
DISEÑO DE PROPUESTA	Determinar la propuesta (Sin Instrumento)

Descripción de los Procesos de la Ejecución de la Investigación.

1. Presentar la documentación dirigida al Médico Jefe del Centro de Salud Jorge Chávez.
2. Entrevista con la Jefatura del Establecimiento de Salud para informar las actividades de acuerdo al cronograma para la ejecución del Proyecto.
3. Dar a conocer a los trabajadores del Establecimiento sobre el proyecto a ejecutarse.
4. Aplicar las encuestas al Usuario Externo que acudió al Establecimiento de salud.
5. Las encuestas se registrarán en un Aplicativo.

3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de Datos.

Se tendrá como resultados los datos a través de Variables de Control, Reportes, Matriz de Mejora y Resultado de Buen Uso; todo registrado en el Aplicativo SERVQUAL Modificado elaborado por el Ministerio de Salud.

3.9 Principios Éticos.

Respeto por las Personas.

Un aspecto principal en el Criterio para la aplicación de las encuestas es el Respeto a las personas, teniendo confidencialidad en las encuestas que se apliquen a cada usuario que llega al Establecimiento de salud.

Beneficencia.

Las encuestas a aplicarse serán de utilidad tanto para el usuario como para el establecimiento, ya que por intermedio de ello obtendremos un resultado favorable para ambas partes.

Justicia.

Al aplicarse las encuestas se tendrá en cuenta la transparencia de los datos obtenidos en la información obtenida, ya que con ello tendremos en cuenta para la aplicación correcta del proyecto.

3.10 Criterio de Rigor Científico.

Confiabilidad.

Se obtendrá datos correctamente confiables partiendo de la toma de declaraciones de los mismos usuarios que acudan al Establecimiento de Salud.

Validez.

Todas las encuestas tendrán valor por ser declaraciones de los mismos usuarios o pacientes.

Objetividad.

Tomando en consideración las encuestas tendremos la información correcta para determinar los puntos débiles de los servicios que cuenta el Establecimiento de Salud y de las cuales se hará de manera objetiva todos los estudios a realizarse.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

RESULTADOS

4.1 Resultados en Tablas y Gráficos.

Condición del encuestado.

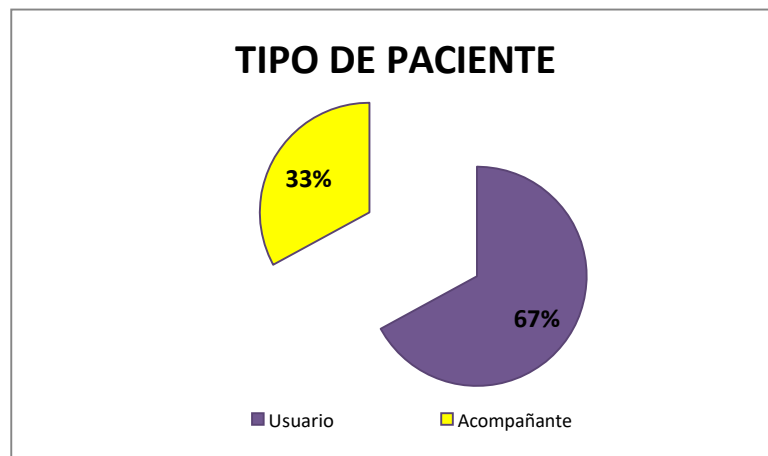
Se determina que el 67% de entrevistados son pacientes usuarios del Centro de Salud Jorge Chávez y el 33% son acompañantes de los pacientes que fueron atendidos en este establecimiento de Salud.

Tabla N° 01: Condición del Encuestado

<u>CONDICIÓN DEL ENCUESTADO</u>	Nº	%
Usuario	57	67%
Acompañante	28	33%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios externos del C.S. Jorge Chávez en el periodo noviembre 2015.

Gráfico N° 01: Porcentaje de Pacientes según condición de los encuestados en el Centro de Salud Jorge Chávez



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Sexo

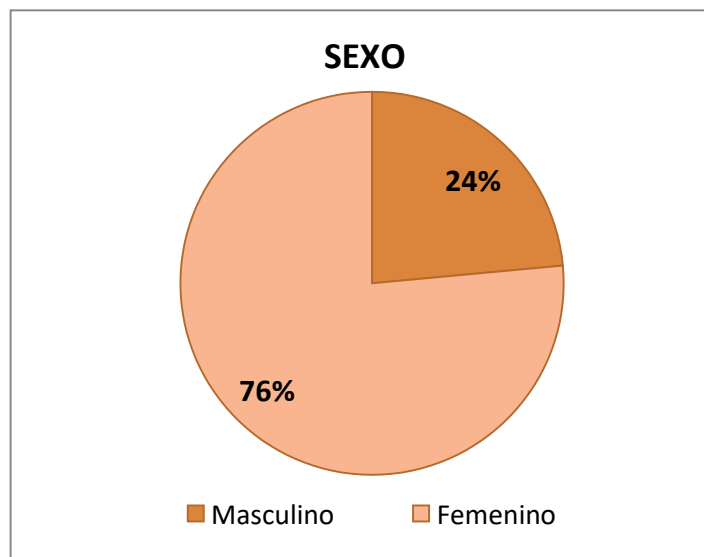
De los 85 usuarios encuestados en el Centro de Salud Jorge Chávez el 23.53% son de sexo masculino y el 76.47% son de sexo femenino.

Tabla N° 02: Distribución de Pacientes por Sexo encuestados en el Centro de Salud Jorge Chávez.

<u>SEXO</u>	Nº	%
Masculino	20	24%
Femenino	65	76%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios externos del C.S. Jorge Chávez en el periodo noviembre 2015.

Gráfico N° 02: Porcentaje de Pacientes según Sexo, encuestados en el Centro de Salud Jorge Chávez



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Nivel de estudio

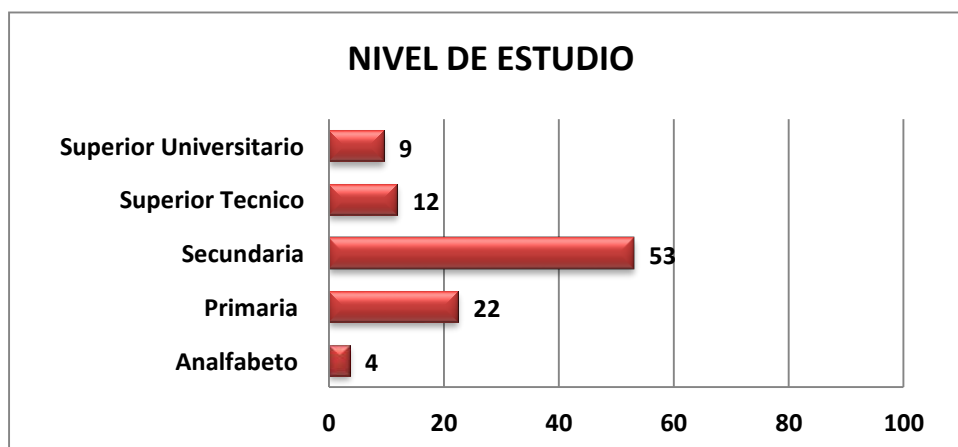
Se observa que la mayoría de usuarios del Centro de Salud Jorge Chávez tiene un nivel de instrucción Secundaria en mayor porcentaje 53%, seguido del nivel primaria con 22%, Superior Técnico 12%, Nivel Superior Universitario 9% y Analfabeto 4%.

Tabla N° 03: Distribución de Pacientes por Nivel de Estudios encuestados en el Centro de Salud Jorge Chávez.

<u>NIVEL DE ESTUDIO</u>	Nº	%
Analfabeto	3	4%
Primaria	19	22%
Secundaria	45	53%
Superior Técnico	10	12%
Superior Universitario	8	9%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios externos del C.S. Jorge Chávez en el periodo noviembre 2015.

Gráfico N° 03: Porcentaje de Pacientes según Nivel de Estudios encuestados en el Centro de Salud Jorge Chávez.



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Tipo de seguro por el cual se atiende.

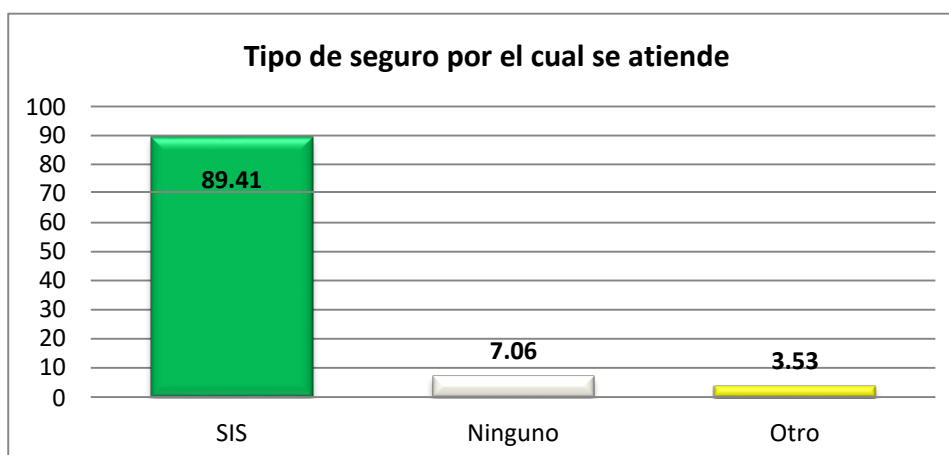
Se observa que el mayor porcentaje de pacientes del Centro de Salud Jorge Chávez son pacientes asegurados al Seguro Integral de Salud con un 89.41%, esto se debe a que es población de Pobreza y Extrema Pobreza, también vemos que el 3.53% cuenta con otro tipo de seguro y un 7.06% no cuenta con ningún tipo de seguro.

Tabla N° 04: Distribución de Pacientes por Tipo de Seguro atendidos en el Centro de Salud Jorge Chávez.

TIPO DE SEGURO	Nº	%
SIS	76	89.41
Ninguno	6	7.06
Otro	3	3.53

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios externos del C.S. Jorge Chávez en el periodo noviembre 2015.

Gráfico N° 04: Porcentaje de Pacientes por tipo de Seguro atendidos en el Centro de Salud Jorge Chávez.



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Tipo de paciente.

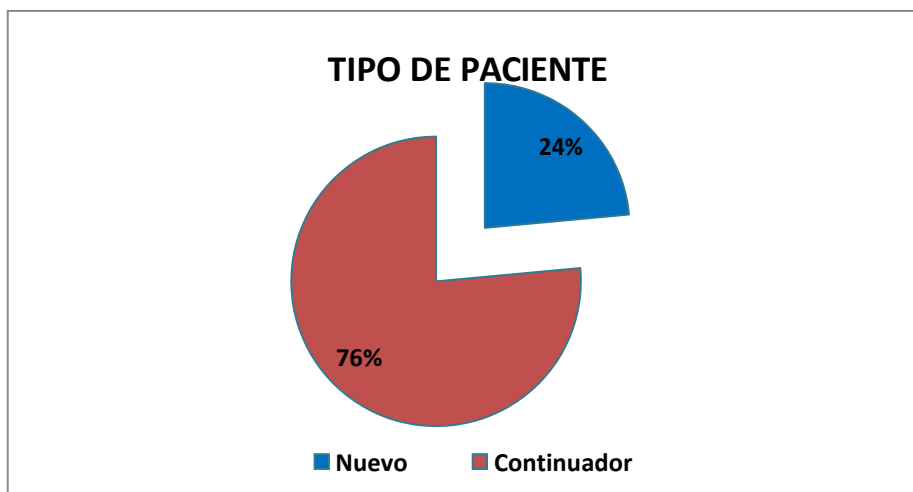
El resultado indica que los pacientes atendidos en el Centro de Salud Jorge Chávez, el 76% son pacientes continuadores y el 24% con pacientes nuevos.

Tabla N° 05: Distribución de Atención por tipo de Pacientes atendidos en el Centro de Salud Jorge Chávez.

TIPO DE PACIENTE	Nº	%
Nuevo	20	24%
Continuador	65	76%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios externos del C.S. Jorge Chávez en el periodo noviembre 2015.

Gráfico N° 05: Porcentaje de Atención por Tipo de Pacientes atendidos en el Centro de Salud Jorge Chávez.



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Personal que realizo la atención

El 49.41% de los encuestados fueron atendidos por el servicio de medicina a lo cual le sigue el servicio de enfermería con un 16.47%, Obstetricia con un 12.94%, Psicología con un 10.59%, Odontología con un 3.53% y otros servicios con un 7.06%.

Tabla N° 06: Distribución del personal profesional que realizo la atención de los pacientes externos en el C.S. Jorge Chávez

PERSONAL QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN	Nº	%
Médico	42	49.41%
Obstetra	11	12.94%
Enfermera	14	16.47%
Psicólogo	9	10.59%
Odontólogo	3	3.53%
Otros	6	7.06%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios externos del C.S. Jorge Chávez en el periodo noviembre 2015.

Gráfico N° 06: Porcentaje del personal profesional que realizo la atención de los pacientes externos en el C.S. Jorge Chávez.



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

REPORTE DE DIMENSIONES

Tabla N° 07: Niveles de Satisfacción Según Dimensiones.

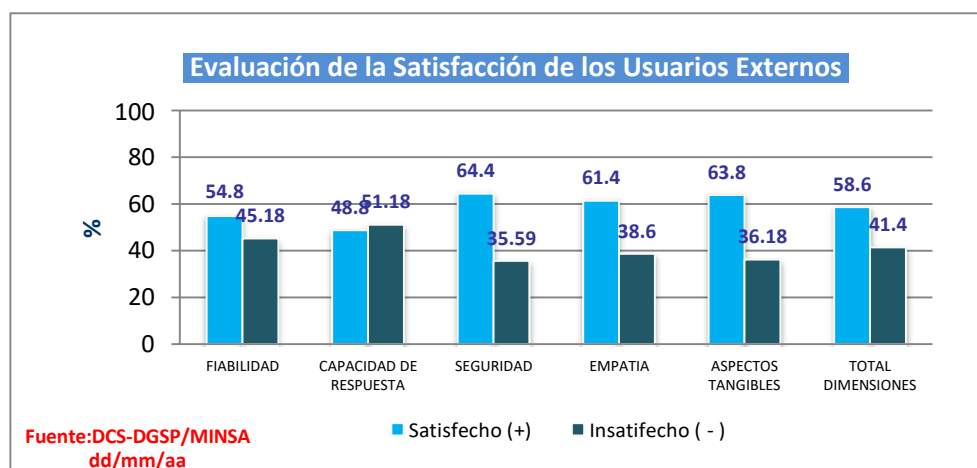
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	56	65.9	29	34.12
P2	49	57.6	36	42.35
P3	53	62.4	32	37.65
P4	42	49.4	43	50.59
P5	33	38.8	52	61.18
Fiabilidad	233	54.8	192	45.18
P6	36	42.4	49	57.65
P7	40	47.1	45	52.94
P8	46	54.1	39	45.88
P9	44	51.8	41	48.24
Capacidad de Respuesta	166	48.8	174	51.18
P10	58	68.2	27	31.76
P11	51	60.0	34	40.00
P12	53	62.4	32	37.65
P13	57	67.1	28	32.94
Seguridad	219	64.4	121	35.59
P14	54	63.5	31	36.47
P15	49	57.6	36	42.35
P16	49	57.6	36	42.35
P17	56	65.9	29	34.12
P18	53	62.4	32	37.65
Empatía	261	61.4	164	38.59
P19	55	64.7	30	35.29
P20	60	70.6	25	29.41
P21	48	56.5	37	43.53
P22	54	63.5	31	36.47
Aspectos Tangibles	217	63.8	123	36.18
PORCENTAJE TOTAL	1096	58.6	774	41.39

Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

De todos los niveles de satisfacción según dimensiones que han sido evaluados observamos que el nivel de Satisfacción predomina con un 58.6% con respecto a la Insatisfacción de un

41.39%. Las dimensiones que muestran mayor de satisfacción son las de Seguridad (64.4%), Aspectos Tangibles (63.8%), Empatía (61.4%) y Fiabilidad (54.8%). La dimensión que muestra Insatisfacción es Capacidad de Respuesta (51.8%) de insatisfacción.

Gráfico N° 07: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Esta evaluación indica que predomina la Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en este Establecimiento, a la vez nos muestra que la dimensión que requiere mayor esfuerzo y trabajo para cubrir las expectativas del usuario es la dimensión de Capacidad de Respuesta que tiene un nivel de Insatisfacción de un 51.18%.

Informe de las Encuestas Realizadas a los Usuarios del Centro de Salud Jorge Chávez.

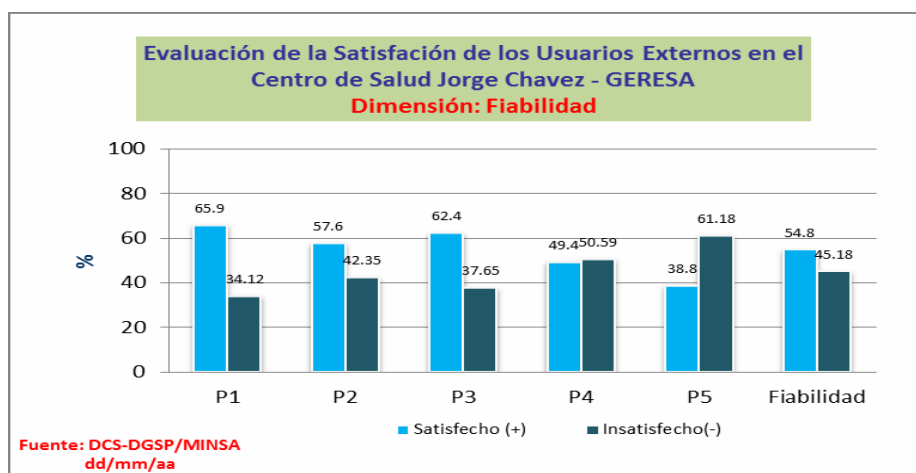
Dimensiones: **Fiabilidad.**

Tabla N° 08

N°	PREGUNTAS
E01	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.
P01	¿Qué Usted fue sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?
E02	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada
P02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
E03	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS
P03	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?
E04	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes
P04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?
E05	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico
P05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?

Fuente: Encuesta del Usuario Externo (Expectativa y Percepción)

Gráfico N° 08: Dimensión de Fiabilidad



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

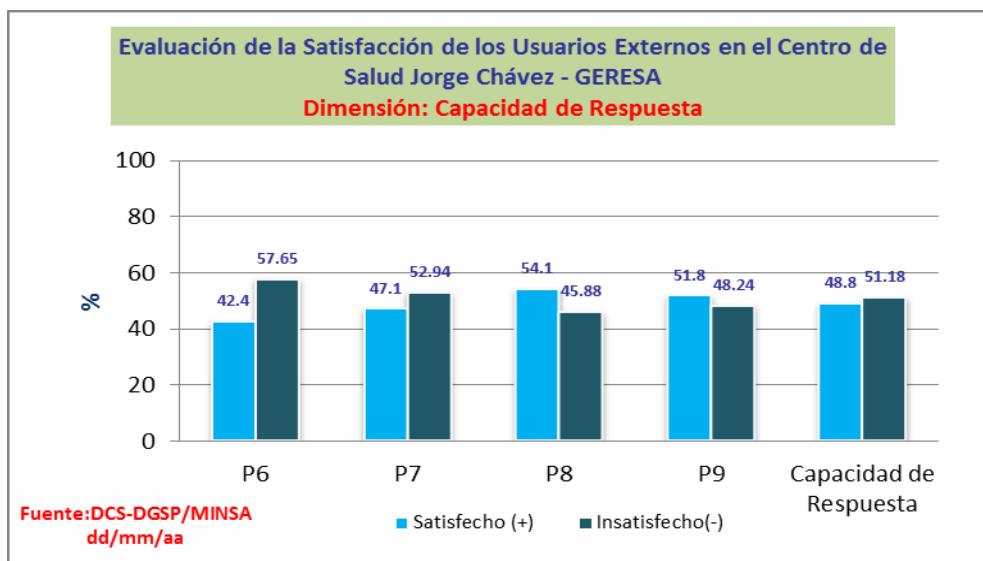
Dimensiones: Capacidad De Respuesta.

Tabla N° 09

N°	PREGUNTAS
E06	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida
P06	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?
E07	Que la atención en el área de admisión sea rápida
P07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?
E08	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto
P08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?
E09	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios
P09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

Fuente: Encuesta del Usuario Externo (Expectativa y Percepción)

Gráfico N° 09: Dimensión de Capacidad de Respuesta.



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

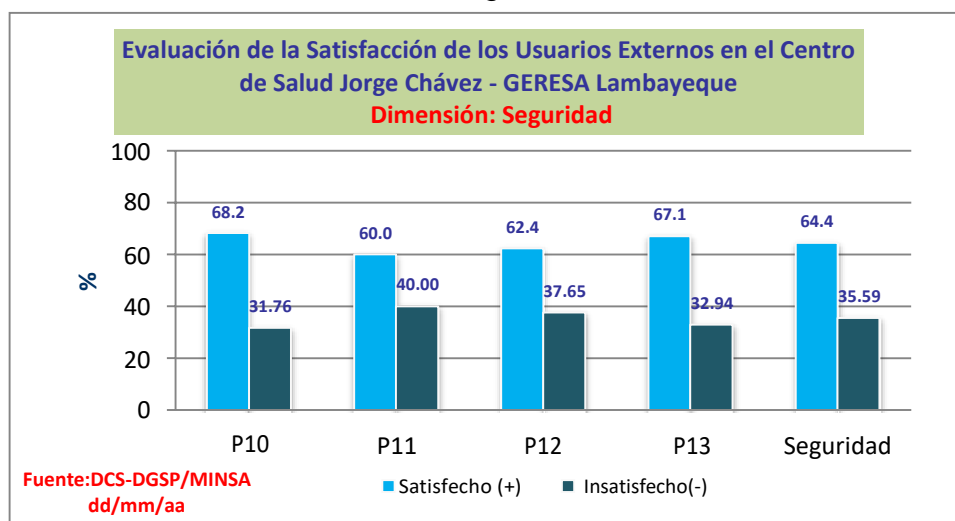
Dimensiones: Seguridad.

Tabla N° 10

Nº	PREGUNTAS
E10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
P10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
E11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
P11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?
E12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud
P12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?
E13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza
P13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?

Fuente: Encuesta del Usuario Externo (Expectativa y Percepción)

Gráfico N° 10: Dimensión de Seguridad



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

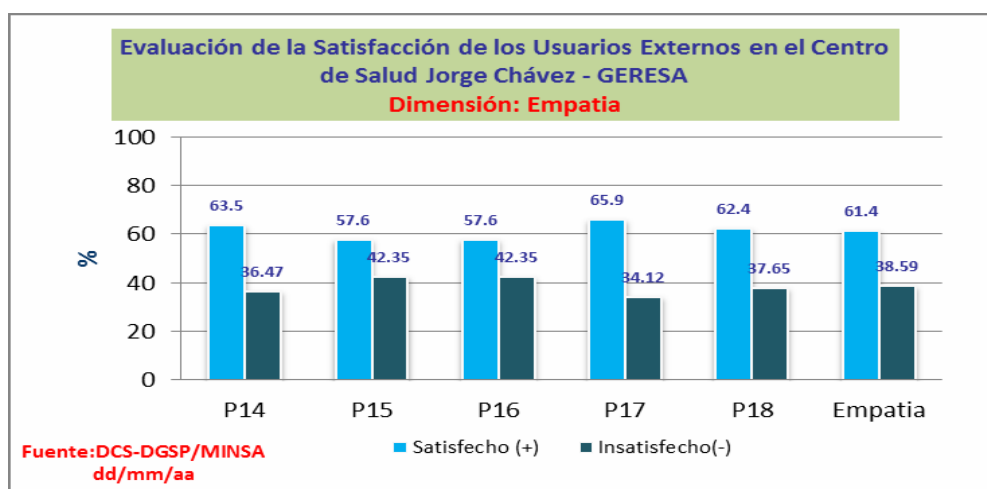
Dimensiones: Empatía.

Tabla N° 11

Nº	PREGUNTAS
E14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia
P14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
E15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia
P15	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
E16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia
P16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
E17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención
P17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?
E18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud
P18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

Fuente: Encuesta del Usuario Externo (Expectativa y Percepción)

Gráfico N° 11: Dimensión de Empatía



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

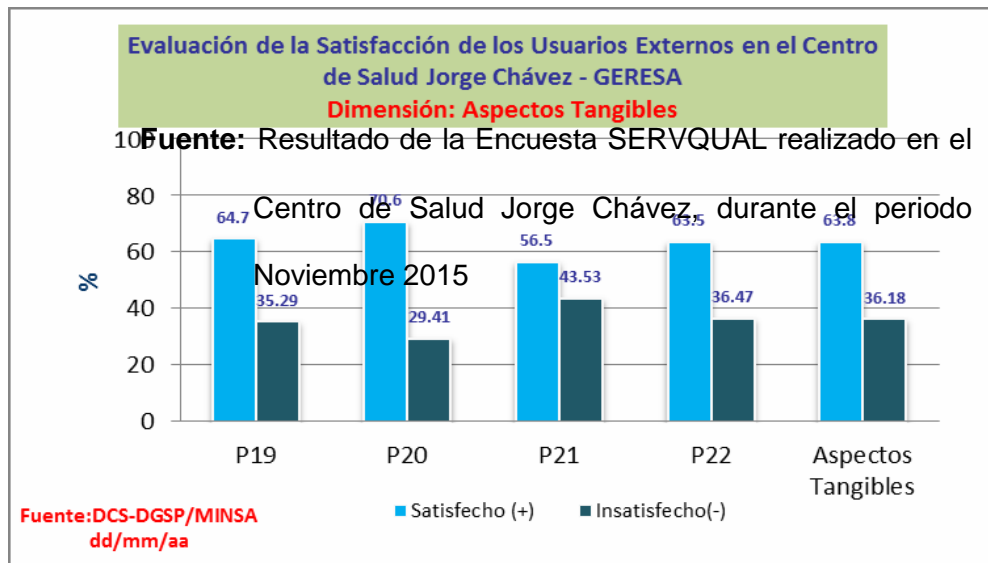
Dimensiones: Aspectos Tangibles

Tabla N° 12

Nº	PREGUNTAS
E19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes
P19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
E20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes
P20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?
E21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes
P21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?
E22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
P22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

Fuente: Encuesta del Usuario Externo (Expectativa y Percepción)

Gráfico N° 12: Dimensión de Aspectos Tangibles



Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Matriz de Mejora.

Tabla N° 13

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	56	65.9	29	34.12
2	P02	49	57.6	36	42.35
3	P03	53	62.4	32	37.65
4	P04	42	49.4	43	50.59
5	P05	33	38.8	52	61.18
6	P06	36	42.4	49	45.18
7	P07	40	47.1	45	57.65
8	P08	46	54.1	39	52.94
9	P09	44	51.8	41	45.88
10	P10	58	68.2	27	48.24
11	P11	51	60.0	34	51.18
12	P12	53	62.4	32	31.76
13	P13	57	67.1	28	40.00
14	P14	54	63.5	31	37.65
15	P15	49	57.6	36	32.94
16	P16	49	57.6	36	35.59
17	P17	56	65.9	29	36.47
18	P18	53	62.4	32	42.35
19	P19	55	64.7	30	42.35
20	P20	60	70.6	25	34.12
21	P21	48	56.5	37	37.65
22	P22	54	63.5	31	38.59
Porcentaje Total		1096	58.61	774	41.39

Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015.

Matriz de Mejora (Porcentajes de Evaluación)

Tabla N° 14

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

Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL realizado en el Centro de Salud Jorge Chávez, durante el periodo noviembre 2015

4.2 Discusión de los Resultados.

De acuerdo a las encuestas a los usuarios del Centro de Salud Jorge Chávez y considerando los parámetros dados por el Aplicativo SERVQUAL Modificado validado con Resolución Ministerial N° 527–2011–MINSA podemos determinar que tiene como ACEPTABLE de todo lo evaluado, cubriendo las expectativas del paciente con las preguntas 1, 3, 12, 14, 15, 16, 17, 20, 21 y 22 considerados dentro de las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

A su vez se observa que la pregunta 5 Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico, dentro de la Dimensión de Fiabilidad tiene el punto que está POR MEJORAR, el cual se debe enfatizar más para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios externos y mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud Jorge Chávez.

Cabe resaltar que los puntos restantes se encuentran EN PROCESO DE MEJORA lo cual determina el interés de cada trabajador del Centro de Salud Jorge Chávez para así brindar un servicio de calidad.

CAPÍTULO V
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO V: PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN.

5.1 Proyecto de Calidad

Percepción de la Calidad de Servicios de Salud por los Usuarios Externos en el “Centro de Salud Jorge Chávez” de Chiclayo.

5.2 Introducción

La calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de las necesidades del paciente.

El proyecto de investigación se realizó en el Centro de Salud Jorge Chávez, con dichos resultados pudimos obtener una serie de propuestas de gran factibilidad en todos los ámbitos de los servicios de este Establecimiento, que a la vez nos ayudará a generar diferentes actitudes en el personal de salud hacia el usuario, creando una mentalidad de servicios de calidad, desde el buen trato hacia los usuarios externos y la capacidad de resolver los problemas que se suscitan a diario.

5.3 Objetivos.

Objetivo General

El objetivo de este estudio, es mejorar la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud Jorge Chávez, específicamente en las diferentes dimensiones donde los resultados determinan el tipo de calidad en el servicio prestado a los usuarios externos.

Objetivos Específicos

1. Mejorar la capacidad de respuesta
2. Implementar mejora continua en la dimensión de seguridad.

5.4 Desarrollo de la Propuesta.

Se desarrolló con una planificación del proyecto, identificando los problemas principales y así dar la solución de acuerdo a las dos dimensiones principales (Capacidad de Respuesta y Seguridad) con las que se hicieron las encuestas a los usuarios externos, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado como propuestas:

1. Conformación de un comité de calidad, el cual debe estar integrado por los siguientes:

Responsables:

- a. Lic. Ps. Jenny Patricia Dávila Siesquén
- b. Dr. Jaime Gálvez Vásquez.
- c. Lic. Enf. Elodia Saldarriaga Alfaro.

Facilitadores

- a. Gerente del Centro de Salud.
 - b. Personal del Centro de Salud.
 - c. Usuarios del Centro de Salud
2. Taller de sensibilización al 100% del recurso humano que laboran en el centro de salud Jorge Chávez, dando a conocer los resultados A MEJORAR y EN PROCESO de acuerdo a las preguntas realizadas en las encuestas como son los siguientes: Pregunta 5 de la dimensión de FIABILIDAD por MEJORAR y las preguntas 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 18 y 19 de las Dimensiones de FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATIA Y ASPECTOS TANGIBLES.

En una primera etapa se establecerá el sistema de citas donde el usuario externo llamará al número establecido solicitando su atención al servicio que necesite, el cual se le indicará el día y la hora de su atención disponible, se entregará citas adicionales para usuarios que lleguen en caso de emergencia.

Para esto se debe garantizar el trato amable, Trato oportuno en los diferentes servicios del Centro de Salud, trato apropiado en los servicios de Admisión, Triage y Recaudación.

En la Segunda Etapa se evaluará el resultado por medio de estudio de encuestas de satisfacción del usuario con respecto al tiempo de espera y verificación de los nudos críticos.

En la Tercera Etapa se implementará la atención a un Recurso Humano (Profesional para atención) más si la demanda es insatisfecha.

ACTIVIDADES:

PRIMERA ETAPA

Conformación de un comité de calidad con el personal del “Centro de Salud Jorge Chávez” de Chiclayo.

I. DATOS INFORMATIVOS.

1.1. Empresa : Centro de Salud Jorge Chávez

1.2. Área : Recursos Humanos

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD.

2.1. Actividad :

Conformación de un comité de calidad con el personal del “Centro de Salud Jorge Chávez” de Chiclayo.

2.2. Objetivos :

- a) Conocer a través de procesos y procedimientos cómo influye la percepción de los usuarios externos.
- b) Reflexionar sobre la importancia de la conformación del comité para la designación de funciones para aplicar los procedimientos y estrategias para determinar en qué puntos se percibe la calidad del servicio.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD.

1. Se pide la colaboración de 7 personas del grupo
2. Se les asigna el rol que desempeña la persona
3. Simularán estar en una reunión de trabajo donde se encuentran empleados y pacientes presentando cada quien sus opiniones sobre el desempeño de atención al paciente y las relaciones entre personal de salud y paciente. Mientras que cada comisión se hacen responsables de las mayorías de la función en donde intervienen las opiniones las personas atendidas.
4. Luego se le pide la opinión referente a la percepción que tiene de la calidad del servicio en el C.S. Jorge Chávez.

IV. MEDIOS Y MATERIALES

1. Humanos: Facilitador y participantes
2. Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.
3. Tiempo: dramatización 20 minutos, Exposición 40 minutos, Discusión 20 minutos.

V. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA 1:				
Contratar una persona externa para que haga de facilitador en la en la opinión de usuarios externos.				
OBJETIVO Mejorar el nivel de atención del personal hacia los pacientes				
JUSTIFICACIÓN La designación del comité es pieza clave para las funciones que realizara cada grupo de trabajo con la finalidad de buscar la mejora continua en el C.S. Jorge Chávez. donde día a día se puede brindar una buena atención al usuario y a la vez puede genera un buen ambiente de trabajo y lograr finalmente un buen desempeño laboral.				
PLAZO DE EJECUCION Enero - marzo del 2017				
RESPONSABLES ✓ Los Autores				
Actividades	1° Trimestre			Recursos a utilizar
	Enero	Febrero	Marzo	
Convocar a los trabajadores para la conformación de un comité de autoevaluación diagnostica.	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón. Retroproyector Diapositivas
Designación de grupos de trabajo		X		
Fomentar las habilidades para la realización del trabajo.			X	

Costos de Profesionales a participar

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	80	120.00	S/. 9 600.00
Técnico	30	80.00	S/. 2 400.00
Oficinistas	11	80.00	S/. 880.00
Auxiliares	20	50.00	S/. 1000.00
Total	141	330.00	S/. 13 880.00

SEGUNDA ETAPA

- L** Taller de sensibilización al 100% del recurso humano que laboran en el centro de salud Jorge Chávez, dando a conocer los resultados.

L DATOS INFORMATIVOS

- 2.1 Empresa** : Centro de Salud Jorge Chávez
- 2.2 Área** : Recursos Humanos

L DATOS DE LA ACTIVIDAD

3.1. Actividad:

Realizar entrenamientos periódicos en técnicas y métodos más asertivos para un adecuado trabajo en los sistemas de gestión de la Calidad que se refleje en la calidad de servicios de salud.

3.2. Objetivos:

1. Lograr que los participantes sepan enfocar y definir cuáles son los procesos, procedimientos, actividades y tareas que originan cuellos de botella. en función a la simplificación de los procesos de los servicios de salud.
2. Aclarar el significado de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la mejora continua.
3. Lograr que los participantes precisen que los motiva a ser mejor trabajadores.

N. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

1. El facilitador debe pedir a las participantes que elaboren dos listas de problemas de que no los motiva en sus labores: los principales problemas, los propios.
2. Luego se les pide que formen grupos de 3 personas y se les pide que redacten una definición de motivación laboral (con palabras) y de otra sin palabras, por ejemplo, dibujos, cartel, mímicas. Música, etc.
3. Luego se les pide a los participantes que enumeren tres rasgos de su propia personalidad y que los exponga ante los

demás y el trabajo que hace en el Centro de Salud Jorge Chávez.

4. Finalmente se realiza una pequeña exposición.

V. MEDIOS Y MATERIALES

- a) Humanos: Facilitador y participantes
- b) Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.

VI. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA 2 :				
Contratar una persona para que haga de facilitador para los entrenamientos periódicos en técnicas y métodos más asertivos para un adecuado trabajo en los procesos de servicios de salud.				
OBJETIVO Buscar líderes transformacionales en el Centro de Salud Jorge Chávez				
JUSTIFICACIÓN La sensibilización por parte del Coaching Ontológico surge como un intento de hacernos cargo de las paradojas que actualmente la vida nos ofrece (tecnología ilimitada, estrés laboral, pulsión consumista, desconfianza con el entorno, resignación frente al futuro, entre otros); motivo por el cual el HRL se ha visto en la imperiosa necesidad de capacitar a su personal.				
PLAZO DE EJECUCION Abril - junio 2017				
RESPONSABLES ✓ Especialista en Coaching Ontológico				
Actividades	2° Trimestre			Recursos a utilizar
	Abril	Mayo	Junio	
Dar a conocer a los trabajadores el plan de capacitación sobre Coaching Ontológico. (sensibilización)	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón. Retroproyector Diapositivas
Aplicar la capacitación coaching ontológico al personal tanto administrativo como asistencial.		X		
Realizar reuniones conjuntas entre jefes y subordinados con lo que respecta a su desempeño laboral después de la capacitación.		X	X	

Costos de Profesionales a participar

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	80	100.00	S/. 8 000.00
Técnico	30	60.00	S/. 1 800.00
Oficinistas	11	50.00	S/. 550.00
Auxiliares	20	30.00	S/. 600.00
Total	141	240.00	S/. 10 950.00

TERCERA ETAPA

Gestionar el Trabajo en equipo para conseguir resultados óptimos en cuanto a la perspectiva de la Calidad del servicio de salud en el Centro de Salud Jorge Chávez

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. **Empresa** : Centro de Salud Jorge Chávez

1.2. **Área** : Recursos Humanos

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

2.1. **Actividad:**

Definir las estrategias que se aplicarán para trabajo en equipo de los trabajadores del Centro de Salud Jorge Chávez.

2.2. **Objetivos:**

- a) Identificar las debilidades de los trabajadores.
- b) Evitar los subgrupos dentro de la Institución.
- c) Confraternizar con los trabajadores para motivarlos a brindar un mejor servicio para que los usuarios externos tengan una buena perspectiva des servicio de salud que se brinda.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

1. Se les pide a los participantes que formen parejas
2. El facilitador debe formar una pareja con el participante y dar un ejemplo concreto sobre una forma de trabajo en equipo.
3. Luego que escriban estrategias de cómo solucionar un conflicto ante la falta de trabajo en equipo.
4. Al finalizar los participantes exponen lo que piensan sobre la manera resolver el conflicto.
5. Se hace una reflexión general al terminar todos los grupos.

IV. MEDIOS Y MATERIALES

1. Humanos: Facilitador y participantes
2. Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.

V. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA 3 : Contratar una persona para que haga de facilitador para los entrenamientos periódicos en técnicas y métodos más asertivos para un buen trabajo en equipo.				
OBJETIVO Conseguir logros de alto rendimiento a través de la conformación de equipos				
JUSTIFICACIÓN Los individuos deben trabajar en equipo; para poder solucionar sus problemas individuales; el buscar ayuda con las demás personas ayuda tanto de forma personal como laboral.				
PLAZO DE EJECUCION Julio - Setiembre 2017				
RESPONSABLES ✓ Especialista en Directivas Gerenciales				
Actividades	3° Trimestre			Recursos a utilizar
	Julio	Agosto	Setiembre	
Convocar a capacitación de Trabajo en Equipo.	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón. Retroproyector Diapositivas.
Capacitación de Trabajo en equipo		X		
Evaluar el desempeño laboral en equipos de trabajo.		X	X	

Costos de Profesionales a participar

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	80	100.00	S/. 8 000.00
Técnico	30	60.00	S/. 1 800.00
Oficinistas	11	50.00	S/. 550.00
Auxiliares	20	40.00	S/. 800.00
Total	141	240.00	S/. 11 150.00

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1 Conclusiones.

Realizando el estudio de la percepción de la Calidad de Servicios de Salud por los usuarios externos en el Centro de Salud Jorge Chávez se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se encontró un nivel de Insatisfacción de un 41.4% en los usuarios del Centro de Salud Jorge Chávez.
2. La pregunta N° 5 en la dimensión de FIABILIDAD presentó un nivel de Insatisfacción de 61.18% siendo el Ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de medicamentos que receta el médico.

La Dimensión de capacidad de respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con un 51.18%, siendo de mayor disconformidad el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio.

Así mismo vemos que la Dimensión de Seguridad obtuvo un 64.4% de nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones, observándose que la pregunta 12 es ACEPTABLE y las preguntas 10, 11 y 13 se encuentra EN PROCESO. Resaltamos que la privacidad en el consultorio que corresponde a la pregunta 10, tiene un mayor índice de insatisfacción con un 57.65% en relación a las demás preguntas.

3. Es importante garantizar estrategias que nos permita la atención en caso de emergencia y de los usuarios sin un tiempo de espera excesivamente largo, además del trato

amable a todos los usuarios externos del Centro de Salud Jorge Chávez, evaluando los resultados de las encuestas de satisfacción.

Para cumplir este objetivo el sistema de evaluación de mejora continua ayudara a fortalecer la calidad de servicios de salud.

6.2 Recomendaciones.

1. Se recomienda designar un Comité de Calidad para asistir con los reclamos de los usuarios externos del Centro de Salud Jorge Chávez.
2. Se recomienda usar un Call Center que determine la entrega de consultas diarias a los pacientes del Centro de Salud Jorge Chávez.
3. Se recomienda crea un sistema de entrega de Tickets para un control de llegada de los pacientes y así obtener un orden de atención fomentando un ambiente de orden durante el tiempo de espera.
4. Distribución del personal en las áreas más críticas que son Caja, Admisión, Triage, Farmacia en las horas de mayor congestión para aminorar el tiempo de espera, a la vez supervisar la labor de cada uno de los trabajadores según corresponda sus funciones.
5. Designar personal de limpieza del Centro de Salud Jorge Chávez para mejorar el aspecto sanitario, a la vez reorganizar el horario para la limpieza y que inicie sus labores antes de la atención de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta, I. (2008). *Satisfacción de usuarios en consulta externa en el hospital Pio XII de Colon departamento del Putumayo en el último trimestre del año 2007.* Trabajo de Grado en la Universidad Mariana – Medellín, Colombia

CHACON 2014: El cual nos dice: La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad.

Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml>

Correira, S. (2010). *Calidad y Satisfacción en el Servicio de Urgencias Hospitalarias: Análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal.* Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Universidad de Aveiro de España.

<http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v16/162027.pdf>

GUEVARA N. (2010). *El estudio de Satisfacción del Usuario Externo en el Distrito Ciudad Eten en el año 2010,* realizada en el Centro de Salud Ciudad Eten Distrito de Chiclayo.

IDALBERTO CHIAVENATO, eficiencia "significa utilización correcta de los recursos.

Disponible en:

http://www.academia.edu/9205099/eficiencia_eficacia_efectividad_productividad

Liborio, F (2008). Manifiesta: Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud.

Disponible en: <http://www.scielo.org/pdf/spm/v53s2/17.pdf>

MONTOYA, 2007. En ésta etapa se diseña el sistema de evolución, por tanto, no hay que olvidar que ésta debe cubrir el interés y valor

tanto para la organización como para los empleados cuyo rendimiento es evaluado.

Disponible en:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002

Osorto, G. (2009). “*Satisfacción de usuarios externos atendidos por los servicios subrogados del IHSS, Emergencia del Hospital y Clínicas San Lucas, Ciudad de Danlí - Honduras.* Tesis en administración en salud con Mención en Gerencia de Hospitales.

PHILIP KOTLER, Define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Disponible en:

<http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

RODRÍGUEZ J. (2007). Manifiesta: Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo.

Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

Shimabuku, R. (2010). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(4).

http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010

SIMÓN ANDRADE, autor del libro "Diccionario de Economía",

Disponible en:

<http://www.promonegocios.net/economia/definicion-economia.html>

ANEXOS

ANEXO N° 01

Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo

N° Encuesta: _____					
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN					
Nombre del encuestador:	_____				
Establecimiento de Salud:	_____				
Fecha:	Hora de Inicio: <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> Hora Final: <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/>				
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.					
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>					
1. Condición del encuestado	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Usuario (a)</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Acompañante</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Usuario (a)	1	Acompañante	2
Usuario (a)	1				
Acompañante	2				
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
3. Sexo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Masculino</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Masculino	1	Femenino	2
Masculino	1				
Femenino	2				
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1			
	Primaria	2			
	Secundaria	3			
	Superior Técnico	4			
	Superior Universitario	5			
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1			
	Ninguno	2			
	Otro	3			
6. Tipo de usuario	Nuevo	1			
	Continuador	2			
7. Consultorio /área donde fue atendido :	_____				
8. Personal que realizó la atención:					
Médico	()	Psicólogo	()		
Obstetra	()	Odontólogo	()		
Enfermera	()	Otros: _____			

Expectativas del Usuario Externo

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

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

Percepciones del Usuario Externo

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

Anexo N° 02 - Fotos en el Centro de Salud



Menú Principal del Aplicativo SERVQUAL

PERÚ Ministerio de Salud
Dirección General de Salud de las Personas

MENU PRINCIPAL Primer Nivel I-4 y I-3

Obtener la Muestra

Digitar Base de Datos

Reportes Dimensiones

Reporte BUEN TRATO

Variables de Control

Matriz de Mejora

SALIR DEL APLICATIVO

SERVQUAL MODIFICADO