

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Nivel de satisfacción en los usuarios externos del
servicio preanalíticos el HNPNP “LNS”. Agosto
2015**

Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión
en Salud

Autor: Quispe Soto, Deysi Giovana

Asesor: Dra. Ramos Cevallos, Norma Julia

CHIMBOTE – PERÚ

2018

Palabra Clave

Tema Satisfacción del usuario externo.
Especialidad Gestión en los Servicios de Salud
Línea de Investigación Salud Pública

Keyword

Topic Subject External user satisfaction.
Specialty Management in Health Services

**Nivel de Satisfacción en los usuarios externos del servicio Pre Analíticos del
HNPNP "LNS" Agosto 2015**

**Level of satisfaction in the external users of the pre Analytical service of the
HNPNP "LNS" August 2015**

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
PALABRAS CLAVE	ii
TÍTULO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
RESUMO	viii
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	3
1.1.1 Antecedentes	3
1.1.2 Fundamentación científica	7
1.1.2.1 Calidad	7
1.1.2.2 Calidad de atención sanitaria	14
1.1.2.3 Dimensiones de la calidad	16
1.1.2.4 Satisfacción del usuario	17
1.2 Justificación de la investigación	18
1.3 Problema de investigación	19
1.3.1 Problema general	21
1.4 Definición conceptual y operacional	21
1.65 Objetivos	22
1.65.1 Objetivo general	22
1.65.2 Objetivos específicos	22
II METODOLOGIA	23
2.1 Tipo y diseño	23
2.2 Población y muestra	23
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	24

	2.4 Procesamiento y análisis de la información	25
III	RESULTADOS	27
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	35
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
	5.1 Conclusiones	38
	5.2 Recomendaciones	39
VI	AGRADECIMIENTOS	40
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
VIII	APÉNDICES Y ANEXOS	45
	8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia	45
	8.2 Anexo N° 2 Encuesta satisfacción Expectativa	48
	8.3 Anexo N° 3 Encuesta satisfacción Percepción	51
	8.4 Anexo N° 4 Base de datos	52
	8.5 Anexo N° 5 Plan de mejora	55

RESUMEN

El Presente estudio tuvo como objetivo conocer el nivel de Satisfacción los usuarios externos que acuden al servicio de Pre- analíticos del HN LNS PNP, en cuanto a la calidad de los servicios durante el mes de agosto del 2015, en la ciudad de Lima. El estudio es de tipo, descriptivo - transversal, diseño No experimental. Se evaluó el nivel de satisfacción según la Guía Técnica del MINSA (RM 527- 2011) con la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, Se trabajó con una muestra representativa de 94 usuarios

RESULTADOS: La satisfacción del usuario externo en el servicio de Pre analítico es alta con una Satisfacción de 66.34 % e Insatisfacción de 33.66%. En la Dimensión Fiabilidad existe satisfacción con 71.1%, e Insatisfacción de 29.94%. Capacidad de Respuesta presenta una Satisfacción de 64.1% e Insatisfacción de 35.90%. Seguridad presenta una Satisfacción de 63.3%e Insatisfacción de 36.70%, Empatía presenta una satisfacción de 69.4% e Insatisfacción de 30.64%. Aspectos tangibles presenta una Satisfacción de 62.0% e Insatisfacción de 38.03%.

CONCLUSIONES: Existe una alta satisfacción en la Atención al Usuario Externo en el Área de Pre analítico. .

ABSTRACT

The present study aimed to determine the level of satisfaction external users attending the Pre-analytical service of HN LNS PNP, in terms of quality of services during the month of August 2015 in the city of Lima. The study is, descriptive cross-cohort design not experimental. The level of satisfaction was evaluated by the Technical Guide MOH (RM 527- 2011) with Modified SERVQUAL methodology as it defines the quality of care as the gap or difference (PE) between perceptions (P) and expectations (E) external users, worked with a representative sample of 94 users

RESULTS: The external user satisfaction in the service of analytical Pre is high with a 66.34% Satisfaction and Dissatisfaction of 33.66%. Reliability Dimension exists in complete satisfaction with 71.1%, 29.94% and dissatisfaction. Responsiveness has a 64.1% satisfaction and dissatisfaction of 35.90%. Security has a 63.3% satisfaction and dissatisfaction 36.70% Empathy has a 69.4% satisfaction and dissatisfaction of 30.64%. Tangible aspects presents a 62.0% satisfaction and dissatisfaction of 38.03%.

CONCLUSIONS: There is a high satisfaction in the External User Support in the area of analytical Pre.

RESUMEN

O presente estudo teve como objetivo determinar o nível de satisfação de usuários externos atendidos no serviço Pré-Analítico do HN LNS PNP, em termos de qualidade de serviços durante o mês de agosto de 2015 na cidade de Lima. O estudo é descritivo, design de coorte cruzada não experimental. O nível de satisfação foi avaliado pelo Guia Técnico MdS (RM 527-2011) com a metodologia SERVQUAL Modificada, pois define a qualidade do atendimento como a diferença ou diferença (PE) entre percepções (P) e expectativas (E) usuários externos, trabalhados com uma amostra representativa de 94 usuários.

RESULTADOS: A satisfação do usuário externo no serviço de Pré analítico é alta, com 66,34% de Satisfação e Insatisfação de 33,66%. A dimensão Confiabilidade existe em completa satisfação com 71,1%, 29,94% e insatisfação. A responsividade tem 64,1% de satisfação e insatisfação de 35,90%. A segurança tem 63,3% de satisfação e insatisfação 36,70% A empatia tem 69,4% de satisfação e insatisfação de 30,64%. Aspectos tangíveis apresentam uma satisfação de 62,0% e insatisfação de 38,03%.

CONCLUSÕES: Há uma grande satisfação no Suporte ao Usuário Externo na área de Pré-análise.

I INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción los usuarios externos que acuden al servicio de Pre- analíticos del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, en cuanto a la calidad de los servicios durante el mes de agosto del 2015, en la ciudad de Lima Perú. Parasuraman Zeithaml y Berry (1994), realizaron los estudios iniciales y formales de calidad de servicios. La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega del servicio de salud y con el proceso de realización. La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. Actualmente de acuerdo a la Guía Técnica para la satisfacción del Usuario externo de los Establecimientos y Servicio Médico de Apoyo Ministerio de Salud (MINSA). El concepto de satisfacción está relacionado con la evaluación posterior al consumo de un producto, en función de las expectativas creadas sobre el mismo consumo. La satisfacción o insatisfacción de un cliente es el resultado “de la disconformidad positiva o negativa entre las expectativas que tenía sobre el servicio y el desempeño realmente obtenido, percepción.

Es por ello que, siguiendo los lineamientos de calidad del MINSA y teniendo en cuenta la Misión de la Institución que es el brindar atención integral de salud. Y en el objetivo de determinar qué esperan de los servicios, cómo los perciben, y cuáles son los elementos que determinan su satisfacción como usuario externo. Por ello, conocer la opinión de los clientes no sólo permite determinar su grado de satisfacción, sino aportar los elementos de juicio apropiados para tomar medidas correctivas para mejorar cada día los servicios, logrando con ello que los aspectos que estén bien, mantenerlos, y los que estén mal transformarlos y mejorarlos para el mismo bienestar de nuestros usuarios, brindando un mejor servicio de calidad. Para

ello se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal y se utilizó la encuesta Serqual modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. El cual servirá de instrumento en el presente estudio. Esperando en este trabajo encontrar Satisfacción alta en nuestros usuarios. A nivel del sector salud, la calidad y la eficiencia constituyen requisitos indispensables para mantener un ambiente competitivo desde el punto de vista social, laboral y tecnológico.

Con la reforma de los procesos sanitarios que actualmente viven la mayoría de países en Latinoamérica, la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios de salud se ha considerado como un aspecto importante para la formulación de políticas sociales y, en particular, de políticas públicas de salud, aceptando que un mayor nivel de satisfacción asociado a percepciones de mayor calidad, es un resultado social deseable por la gestión hospitalaria (Cobra, M. 2001).

El usuario de un servicio de salud, busca profesionales que actúen en forma humana deseando que no sólo resuelvan sus problemas de salud, sino que los traten de forma adecuada, comprendan su estado y orienten de manera correcta, se agilice sus exámenes para un buen tratamiento médico. La persona que se ve desmejorada en su salud, realiza esfuerzos para encontrar su mejoría puesto que la falta de salud quiebra el sosiego de la misma, de familias enteras, y la sociedad. Los pacientes ambulatorios titulares y familiares de la Policía Nacional del Perú con derecho de atención que llegan al Servicio de Pre – analíticos del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz “son personas que necesitan realizarse exámenes de laboratorio por necesidades de salud, con el fin de lograr su atención, se ven obligados a esperar desde la madrugada, viéndose afectado en su salud física y emocional. Asimismo, los resultados son entregados después de tres días y en ocasiones algunos resultados no están el día programado, debiendo el usuario tener que regresar en otra fecha y seguir postergando su consulta con el médico tratante. La satisfacción del paciente /usuario debe ser un objetivo principal para cualquier responsable de los servicios

sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones. Se observa también que, por ser este un Hospital Nacional de referencia a nivel nacional de la Policía Nacional del Perú acuden muchos pacientes con derechos referidos de provincias.

El paciente referido de algún establecimiento de salud periférico manifiesta incomodidad y decide en la mayoría de veces realizar dichos exámenes en forma particular lo que ocasiona quejas y reclamos. Es por eso que se tiene la necesidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente que acude al Servicio de Pre-analíticos del Hospital Nacional “Luis Nicasio Sáenz”. Siendo importante para identificar las posibles causas y mejorar estos procesos en la atención en este servicio de Pre-Analíticos.

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

Se planificó una búsqueda en bibliotecas, revistas científicas, revisión de artículos y uso de buscadores virtuales.

1.1.1 Antecedentes

Ninamango. (2014) Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Diseño de estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Materiales y métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las

dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

Gonzales, et al. (2014) Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Colombia. Se aplicó una encuesta telefónica a pacientes atendidos en dos meses diferentes del 2012, indagando por variables sociodemográficas, relaciones médico-paciente y acerca del proceso de atención médica. Se encuestaron 804 pacientes. El tiempo promedio de acceso a la atención fue de 9,6 días. El 78% refiere haber podido contar todo lo que sentía al médico, el 60% que el médico le explicó lo que tenía y, uno de cuatro que indagó por su familia. El 30% sintió alivio completo luego de la atención médica. La calificación promedio de la atención médica fue de 7,9 (DE \pm 1,7). Las variables relacionadas con las calificaciones más altas fueron: Poder contarle todo al médico (OR 7,5 IC 95% 1,8-31), ser examinado (OR 7,5 IC 95% 1,5-38,5, explicarle qué tiene (OR 5,2 IC 95% 1,8-15), preguntar por la familia (OR 5,8 IC 95% 2,1-16,1) y haberlo atendido antes (OR 3,5 IC 95% 1,4-8,6).

Cordova. (2013) Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal durante los meses de junio a diciembre del 2012 en el área de Medicina, Traumatología y Cirugía del área de emergencia del Hospital Grau, con encuesta a 66 miembros del personal de salud para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos divididos en siete grupos a quienes se le aplica la encuesta sobre satisfacción de Servqual modificado por

Elías y Álvarez. Se confecciona una base de datos en Excel, la motivación fue evaluada con análisis de correlación de Pearson, análisis de varianza para los puntajes en satisfacción general según los turnos de atención., y el coeficiente de correlación gamma para las variables ordinales (fiabilidad, aseguramiento, empatía, sensibilidad y tangibilidad). Resultados: La motivación es alta en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos) con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33% de los encuestados declaran estar satisfecho, 43% poco satisfecho, y 24% insatisfecho. Los niveles de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúan entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

Silva. (2012) Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata, para el Año 2012. Para tener conocimiento del grado de satisfacción de clientes y de los integrantes del Servicio se realizaron tres tipos de encuestas. En forma general se puede concluir que las respuestas obtenidas encuesta realizada a los pacientes marcan en gran medida dificultades relacionadas a las deficiencias edilicias, (unificación de las tres salas, ubicación del Laboratorio en otro lugar del Hospital, mejora en el sector extracciones disminución del tiempo de obtención de turnos y de resultados que permitan un diagnóstico oportuno. Para ello se deberá evaluar la posibilidad de adecuación del plantel de trabajadores, optimización de procesos, como así también mejoras edilicias en la infraestructura del laboratorio en general). Es de destacar que en los sectores del Servicio donde el paciente tiene contacto con el personal la respuesta favorable (buena-muy buena) alcanza un 97- 98%.

Morrag, y Gonzales. (2011) Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica. Con el objetivo de analizar la satisfacción del usuario del laboratorio clínico del Área de Salud de Cariari que se realiza exámenes urgentes bajo las dimensiones de capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, confort, comunicación y profesionalismo. Estudio cuantitativo, de concepción positivista, basada en entrevistas aplicadas a los pacientes en una muestra de 344 pacientes. Entre los resultados de destaca la insatisfacción en el tiempo de respuesta del laboratorio clínico, especialmente la espera de los pacientes para recibir el resultado. Con el fin de mejorar la satisfacción de los pacientes se debe reforzar el recurso humano, automatizar pruebas y adquirir equipos de mayor capacidad de procesamiento.

Shimabuku, et al (2011) Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Estudio observacional basado en un programa para la evaluación de encuestas de usuarios en salud (SEEUS). La población estuvo conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. Para el cálculo del tamaño muestral se empleó la proporción de usuarios insatisfechos de cada servicio del año anterior, con un nivel de confianza del 95% y un error estimado del 5%. Resultados. Se obtuvo una muestra de 2051 acompañantes, en la cual se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Se encontró, además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades médicas en consulta ambulatoria. En contraste, los mayores índices de insatisfacción se encontraron en las dimensiones de higiene durante los años 2009 (0,25) y 2010 (0,25), y otros en emergencia durante el 2009 (0,25). Conclusiones. Las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos

tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado.

Rojas, et al (2010) Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. Con el objetivo de evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México, se realizó un estudio exploratorio cuantitativo. Se encuestaron a 369 personas durante los meses de junio a agosto del 2009. Se efectuó un análisis descriptivo de las principales variables registradas para determinar la Calidad. Se encontró que la satisfacción del Cliente Externo (Médicos, Enfermeras y Usuarios Consulta Externa) opinan que es oportuno con un 94,1 % (269/286), por otra parte, el trato y la calidez resultaron buenas con un 86,4 % (247/285) y un 82,9 % (237/285) respectivamente. El Cliente Interno (Microbiólogos, Técnicos y Personal Administrativo), un 64,0 % (16/25) microbiólogos consideran que las expectativas laborales son buenas, el mayor porcentaje de los técnicos con un 71,4 % (30/42) han recibido menos de 10 capacitaciones, en el personal administrativo prevalece la necesidad laboral con un 56,3 % (9/16). En cuanto al espacio físico la mayoría de los Clientes Internos lo consideran regular. Prevalece la opinión de los Técnicos y del Personal Administrativo del mobiliario que es considerado como bueno, no así los Microbiólogos con un 56,0 % (14/25) opinan que es regular.

1.1.2 Fundamentación científica

1.1.2.1 Calidad

La noción de satisfacción del cliente está ligado al concepto de calidad de servicio, en el que el nivel de calidad de un servicio es el cliente que lo recibe y en particular, dos factores: sus expectativas y su experiencia. Parasuraman (1990), consideran que un cliente percibe un servicio como de alta calidad

cuando su experiencia concreta con la empresa iguala o supera sus expectativas iniciales, de este modo una definición clásica de calidad del servicio es la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1994): Calidad de Servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto. El concepto de satisfacción del cliente está íntimamente vinculado con el aspecto calidad de servicio. Su idea central alude a la calidad en la realización del servicio. Ya que el concepto de satisfacción está relacionado con la evaluación posterior al consumo de un producto, en función de las expectativas creadas sobre el mismo consumo. La satisfacción o insatisfacción de un cliente es el resultado “de la disconformidad positiva o negativa entre las expectativas que tenía sobre el servicio y el desempeño realmente obtenido. Definiendo la satisfacción e insatisfacción.

La diferencia entre el concepto “actitud” apuntada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y el de satisfacción es únicamente la escala temporal. La actitud sería algo duradero en el tiempo, mientras que la satisfacción (o insatisfacción) se produce en momentos puntuales del tiempo, tras el consumo de un servicio. Por tanto, la satisfacción es el origen de la calidad de servicio”. Se denomina heurística a la capacidad de un sistema para realizar de forma inmediata innovaciones positivas para lograr sus fines. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definen las expectativas como las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante una transacción inminente. En cuanto “al concepto percepción del servicio, indicar que éste estará en función de la prestación del mismo, teniendo en cuenta el antes, durante y después de la venta. Parasuraman, Zeithaml y Berry fundamentan su enfoque de calidad de servicio en tres aspectos claves:

1. La calidad a controlar, que es la diferencia entre las expectativas (servicio esperado) y la prestación recibida (servicio recibido);

2. El modelo de calidad de servicio, con las explicaciones de los puntos de deterioro de la misma (“gaps”) y de las causas que la provocan,
3. Los factores determinantes de la calidad.

La primera hace referencia a la capacidad de un bien o servicio para satisfacer las necesidades por las que fue creado, mientras que la contraprestación hace referencia a lo que el cliente percibe del producto (como por ejemplo lo relacionado con la calidad) y, por consiguiente, a lo que está dispuesto a pagar por ello. Por otro lado, la percepción de la calidad se resume en el esquema subjetivo/objetivo que acompaña la percepción de los bienes y servicios. En principio, la calidad parece que sólo puede definirse en función del sujeto (se trataría de responder a la pregunta ¿quién juzga la calidad?); se trata de la comparación entre la percepción del desempeño y las expectativas del comprador. Las percepciones son impresiones recibidas por los sentidos y, por tanto, algo totalmente íntimo y personal. Un cliente percibe una alta calidad cuando su experiencia concreta iguala o supera sus expectativas iniciales. Pero inmediatamente se debe señalar la existencia de una dimensión objetiva de la calidad que se centraría en cumplir los requisitos (estandarizados) de calidad (propiedades medibles, externas, ajustadas a códigos que pueden ser conseguidos). Requisitos, dimensiones o aspectos en los que se fijan los clientes para valorar la calidad de un servicio.

Las dimensiones utilizadas por Parasuraman para medir la calidad de servicio son:

1. Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación;
2. Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa;
3. Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes a proveerlos de un servicio rápido;

4. Profesionalidad: posesión de destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación de servicio;
5. Cortesía: atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto;
6. Credibilidad: veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee;
7. Seguridad: inexistencia de peligros, riesgos y dudas;
8. Accesibilidad: lo accesible y fácil de contactar;
9. Comunicación: mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos;
10. Comprensión del cliente: hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Posteriormente, tras la realización de análisis estadísticos, redujeron a cinco los elementos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad (agrupa profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad) y empatía (agrupa accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)

Las dimensiones utilizadas por Parasuraman, han sido representadas y visualizadas gráficamente por Zeithaml (1993). El modelo propuesto por Brady y Cronin (2001) contempla los siguientes aspectos:

- a) que la percepción global de la calidad se basa en la evaluación del cliente en relación a varias dimensiones del encuentro del servicio. En este caso:
 - i) la interacción cliente-empleado (calidad funcional);
 - ii) el entorno del servicio, y
 - iii) El resultado del servicio (calidad técnica);
- b) que las percepciones de calidad de servicio deben ser analizadas en distinto niveles.

Carman (1990) fue, quizás, el primero en notar que los clientes tienden a dividir las dimensiones de la calidad del servicio en varias sub dimensiones. De modo que una estructura de este tipo explicaría mucho mejor la complejidad de las percepciones de los individuos. Debemos decir que existe bastante soporte teórico que permite la construcción de un modelo de calidad multidimensional y multinivel. Pero también es cierto que hasta el momento se han realizado pocos esfuerzos para intentar identificar los atributos o factores que definen las sub dimensiones; debido principalmente a la complejidad que ello supone. El actual enfoque de calidad considera que ésta tan solo se logrará si se contemplan las siguientes cuestiones: una definición clara de lo que el cliente desea, un proyecto bien estudiado, un proceso de fabricación adecuado al producto, una observación escrupulosa de las especificaciones, un tratamiento posterior del producto que no degrade su calidad, una orientación hacia la Calidad Total que afecte a todos y cada uno de los individuos de la empresa. En el marco de este enfoque, el departamento de control de calidad tiene como función principal garantizar que todo funciona según lo previsto, y aplicar medidas correctoras en caso que se aprecien desviaciones. La calidad se concibe ahora por la extensión en la cual las necesidades del cliente son incorporadas al diseño del producto, y por la medida en que el consumidor percibe que aquellas necesidades han sido satisfechas. Las expectativas y las percepciones del cliente se convierten en componentes críticos de este enfoque.

Para ello se han desarrollado múltiples escalas para valorar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. Las dos más utilizadas, para Fernández et al (2003: 585-586), son la escala SERVQUAL y la escala SERVPERF: “La escala SERVQUAL fue desarrollada con carácter

previo surgiendo la SERVPERF como consecuencia de una crítica a la primera. Ambas evalúan la calidad a partir de las impresiones de los usuarios del servicio analizado. La escala SERVQUAL valora la calidad como la diferencia entre la valoración de la percepción y la valoración de la expectativa para diferentes atributos. Por su parte, la escala SERVPERF considera en la valoración, únicamente, las percepciones de los usuarios. Estas escalas permiten realizar valoraciones puntuales para una empresa en un momento determinado, hacer un seguimiento de una empresa a lo largo del tiempo y, también, realizar valoraciones de competidores en un sector.

El usuario mantiene relaciones muy estrechas con los empleados y sus evaluaciones del servicio recibido dependen, en buena medida, del comportamiento y la preparación de esos empleados y, por tanto, de la existencia de una adecuada gestión de recursos humanos”. Las acciones incluidas en cualquier modelo de cambio de la cultura organizativa hacia la calidad total, y a efectos de gestión del personal en los servicios, pueden estructurarse en dos familias, de naturaleza tangible e intangible. En la primera, de naturaleza técnica y/o industrialización del servicio, predomina la preocupación por las herramientas utilizadas y por la medición continua de los resultados, a fin de identificar áreas de desempeño pobre donde actuar. En la segunda se incluye un grupo de actividades centradas en la gestión de los recursos humanos y el cambio de la cultura de empresa, mediante las cuales la dirección manifiesta su compromiso y lidera el proceso de cambio hacia una actitud de calidad total.

La implementación de un programa de Gestión de la Calidad Total requiere una amplia participación del personal, por lo que la dirección

debe descentralizar determinadas decisiones para proporcionar al personal la autonomía suficiente para que autoorganice su trabajo, al tiempo que colabora en la solución de los diversos problemas a los que debe hacer frente. Por ello el personal debe, a su vez, contar con los recursos necesarios para realizar correctamente su trabajo. Del mismo modo, la dirección de la empresa debe formar y capacitar al personal para que presten servicios de calidad excelente, al mismo tiempo que desarrolle en ellos la conciencia de hacer los servicios bien la primera vez. Formación que es clave a efectos de cambiar la cultura que la implementación de un proceso de mejora de la calidad supone y que incluye diseñar procedimientos cuya implantación asegure que la participación regule la cultura de la empresa. Por ello, es muy importante saber medir la calidad de servicio para conseguir elevados niveles que faciliten la fidelización de los clientes. Las organizaciones de calidad se aprovechan de sus errores para precisamente aumentar la calidad de servicio”.

La gestión de empresas de servicios presenta ciertas particularidades por las características distintivas de los servicios, por ello la formulación de una estrategia de calidad del servicio está condicionada por las características distintivas clave que afectan a los servicios, y que son los siguientes: intangibilidad, simultaneidad de producción y consumo, heterogeneidad y carácter perecedero. Dicho carácter indica que los servicios no se pueden almacenar para consumir en un momento posterior del tiempo. La capacidad del servicio “cuando la demanda fluctúa se convierte en una de las decisiones estratégicas más importantes. Un exceso de capacidad provoca un uso ineficiente de los factores y, por lo tanto, un deterioro de la competitividad de la empresa. Una insuficiente capacidad puede provocar una pérdida de calidad del servicio: clientes que abandonan la empresa sin consumir por no ser atendidos en un

tiempo prudencial, omisión de servicios fundamentales con el consiguiente malestar de los clientes, frustración del cliente mientras hace largas colas, entre otros” (Fernández et al, 2003: 561-570).

1.1.2.2 Calidad en la atención sanitaria

Donabedian (1992) considera calidad en la atención sanitaria, al conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe reunir el cuidado de la salud de las personas, a fin de asegurar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social y económicamente válido, tanto para el sistema como para la población. Se define en función de la eficiencia con la cual se utiliza la información para la toma de decisiones, conducentes a una mejor prestación de servicios.

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y Tecnología Médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgo y beneficios para el usuario. La calidad de la atención médica es un problema complejo originado por la interacción de seis áreas, que propuestas por Galán Morera (1997) describe el contexto en el cual se presta la atención: demanda, oferta, proceso, resultados e impacto. Desde este punto de vista, la evaluación se puede realizar al final de la cadena mencionada utilizando el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de impacto de la calidad de la asistencia recibida. Si este indicador sufre cambios significativos con el tiempo, es posible asumir que la institución está brindando una atención de buena calidad.

Si el resultado es adverso para la calidad, el indicador permite identificar los vacíos en las áreas de evaluación. En este sentido, el desarrollo de las

ciencias médicas y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como trazador de excelencia en la prestación de los servicios. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción determinada, provocadora de un resultado que pueda valorarse como positivo o no, como "satisfactor o no". Según Philip Kotler (2000), la satisfacción del cliente se define 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".

Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Donabedian (1992) considera que *es "la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular; es el valor último de la calidad del cuidado"*. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según el criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor. Aspecto importante es la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente, que implica esfuerzo por comprender lo que el servicio significa para el cliente, lo que se haga para lograr esto es poco. Para el tecnólogo el cliente tiene que realizar rápido el tratamiento, debe adaptar bien etc., para el odontólogo el paciente debe estar satisfecho y debe poder dormir ni comer. La sala de recepción/ espera de un laboratorio odontológico debe ser el lugar cómodo y con elementos que le permitan distraer su tensión (Televisor-revistas). Las necesidades de espacio son las mismas, pero la tranquilidad que se requiere son distintas.

El Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para

medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

1.1.2.3 Dimensiones de la calidad

Las dimensiones también llamadas factores, componentes o atributos de la calidad representan hacia a donde hay que mirar para valorar si existe calidad o no. A continuación veremos las dimensiones más habituales para los servicios asistenciales de laboratorio clínico. La encuesta en base a la estructura de SERVQUAL con 5 dimensiones de la Calidad.

1. **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto.
2. **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
3. **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
4. **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

5. **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

1.1.2.4 Satisfacción del usuario.

En los últimos años un concepto ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información, la satisfacción de los usuarios. El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

En la definición se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una institución cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario. Interesante es también la definición que nos aportan, (Walsh, 1999) en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición al laboratorio y por último, la utilización misma del laboratorio. Con ello se

retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

1.2 Justificación de la investigación

Es prioritario conocer, no sólo quiénes son los clientes y cuáles sus necesidades y expectativas de salud, sino determinar qué esperan de los servicios, cómo los perciben, y cuáles son los elementos que determinan su satisfacción. Por ello, conocer la opinión de los clientes no sólo permite determinar su grado de satisfacción, sino aportar los elementos de juicio apropiados para tomar medidas correctivas para mejorar cada día los servicios, logrando con ello que los aspectos que estén bien, mantenerlos, y los que estén mal a los ojos del cliente, transformarlos y mejorarlos para el mismo bienestar de nuestros usuarios.

En este sentido el grado de satisfacción de los pacientes es una variable que, como la calidad de vida relacionada con la salud es evaluada directamente por los pacientes y no por los observadores.

La satisfacción de los usuarios es un indicador importante en la calidad de servicios. A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados. La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los Usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

El estudio tiene importancia relevante al dar cumplimiento a las políticas del sector Salud, Ministerio de Salud (MINSA) que prioriza la atención de calidad en los establecimientos de salud. Proporciona la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, con la finalidad de Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario Externo para la implementación de acciones, para la mejora continua en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, basándose en la satisfacción del Usuario Externo.

1.3 Problema de investigación

A nivel del sector salud, la calidad y la eficiencia constituyen requisitos indispensables para mantener un ambiente competitivo desde el punto de vista social, laboral y tecnológico. Con la reforma de los procesos sanitarios que actualmente viven la mayoría de países en Latinoamérica, la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios de salud se ha considerado como un aspecto importante para la formulación de políticas sociales y, en particular, de políticas públicas de salud, aceptando que un mayor nivel de satisfacción asociado a percepciones de mayor calidad, es un resultado social deseable por la gestión hospitalaria (Cobra, M. 2001).

El usuario de un servicio de salud, busca profesionales que actúen en forma humana deseando que no sólo resuelvan sus problemas de salud, sino que los traten de forma adecuada, comprendan su estado y orienten de manera correcta, se agilice sus exámenes para un buen tratamiento médico. La persona que se ve desmejorada en su salud, realiza esfuerzos para encontrar su mejoría puesto que la falta de salud quiebra el sosiego de la misma, de familias enteras, y la sociedad. Los pacientes ambulatorios titulares y familiares de la Policía Nacional del Perú con derecho de atención que llegan al Servicio de Pre – analíticos del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz “son personas que necesitan realizarse exámenes de laboratorio por necesidades de salud, con el fin de lograr su atención, se ven obligados a esperar desde la madrugada, viéndose afectado en su salud física y emocional. Asimismo, los resultados son entregados después de tres días y en ocasiones algunos resultados no están el día programado, debiendo el usuario tener que regresar en otra fecha y seguir postergando su consulta con el médico tratante. La satisfacción del paciente /usuario debe ser un objetivo principal para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones. Se observa también que, por ser este un Hospital Nacional de referencia a nivel nacional de la Policía Nacional del Perú acuden muchos pacientes con derechos referidos de provincias.

El paciente referido de algún establecimiento de salud periférico manifiesta incomodidad y decide en la mayoría de veces realizar dichos exámenes en forma particular lo que ocasiona quejas y reclamos. Es por eso que se tiene la necesidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente que acude al Servicio de Pre-analíticos del Hospital Nacional “Luis Nicasio Sáenz” el mes de agosto a 2015. Siendo importante para identificar las posibles causas y mejorar estos procesos en la atención en este servicio de Pre-Analíticos.

1.3.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” agosto del 2015?

1.4 Definición conceptual y operacional de las variables

- **Nivel de satisfacción:** Medida por medio de la cual se quiere valorar si una institución cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios; se pone en manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario..

Definición Operacional	
Dimensiones	Indicadores
Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipamiento de aspecto moderno 2. Instalaciones físicas visualmente atractivas 3. Apariencia pulcra de los colaboradores 4. Elementos tangibles atractivos 5. Cumplimiento de promesas
Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 6. Interés en la resolución de problemas 7. Realizar el servicio a la primera 8. Concluir en el plazo prometido 9. No cometer errores
Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 10. Colaboradores comunicativos 11. Colaboradores rápidos 12. Colaboradores dispuestos a ayudar 13. Colaboradores que responden
Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 14. Colaboradores que transmiten confianza 15. Clientes seguros con su proveedor 16. Colaboradores amables

	17. Colaboradores bien formados
Empatía	18. Atención individualizada al cliente 19. Horario conveniente 20. Atención personalizada de los colaboradores 21. Preocupación por los intereses de los clientes 22. Comprensión por las necesidades de los clientes

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude Servicio de Pre analíticos del HN.PNP “LNS” agosto del 2015.

1.6.2 Objetivos específicos

1. Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Fiabilidad
2. Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Capacidad de Respuesta
3. Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Seguridad
4. Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Empatía.
5. Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Aspectos Tangibles.

II METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

Tipo: El presente estudio es de tipo, descriptivo. “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características, rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández y Baptista 2003). “Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los componentes o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible” (Hernández, Fernández y Baptista 2003)

Asimismo, el estudio tiene enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicaran al personal. (Hernández, Fernández y Baptista 2003)

El estudio fue llevado a cabo siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Diseño de la investigación: No experimental Transversal. Realizado en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz HNPNP. Donde se analiza se describe y discrimina en base al contexto del marco teórico de la satisfacción del usuario en el momento de la investigación.

2.2 Población y muestra

- **La población:** Fue de 5200 pacientes que fueron atendidos en el Servicio de Pre analíticos del HN.PNP “Luis N. Sáenz” en agosto del 2015.
- **Muestra:** Se trabajó con una muestra no probabilística y el tamaño de la muestra para un nivel de confianza al 95% y 5% de error permitido, es de 94 pacientes.

Calculo del tamaño de la muestra: Como nuestra población es finita, es decir conocemos el total de la población, se aplicará la siguiente Fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza: 1.96

p es la variabilidad positiva:0.5

q es la variabilidad negativa:0.5

N es el tamaño de la población:5200

d es la precisión o el error (en este caso deseamos un 5%)

$$N = \frac{5200 \times (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (5199) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 94.3$$

El tamaño de la muestra para un nivel de confianza al 95% y 5% de error permitido se de 94 pacientes.

Criterio de Inclusión:

- Ser Paciente con Derecho a atención por el Fondo de Salud Policial (SALUPOL).
- Paciente o acompañante de ambos sexos.
- Paciente o acompañante mayor a 18 años de edad.
- Paciente o acompañante que desee participar

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud(ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de **Expectativas** y 22 preguntas de **Percepciones**, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

El instrumento consta de pares de preguntas sobre expectativas y percepciones de la calidad del servicio que miden cinco atributos referidos a:

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.

El Instrumento para la recolección de la muestra se encuentra en los anexo 01, anexo 02.

Validez y Confiabilidad

Para evaluar la aplicabilidad de las encuestas por muestreo intencional, se aplicó las encuestas a través de dos personas capacitadas profesionales de Laboratorio Clínico, con Índice de confiabilidad del 95% y error muestral del 5% (94) usuarios del Servicio de Pre-analíticos del Hospital Central PNP Luís N. Sáenz.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de los datos obtenidos y el análisis correspondiente se utilizó como herramienta de proceso el aplicativo en Excel SERVQUAL

modificado creado para tal fin por el comité Técnico de calidad en Salud de la Dirección General de salud de las personas del Ministerio de Salud en el 2011. Siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (RM N° 527-2011)

El análisis de la información fue realizado teniendo como base los reportes obtenidos en el aplicativo. Los datos fueron analizados en un programa de Microsoft Excel 2010 y los resultados expresados en frecuencias relativas y absolutas. Las estimaciones del Alfa de Cronbach y el análisis factorial se realizaron en el paquete estadístico de SPSS v.16. 0.1

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

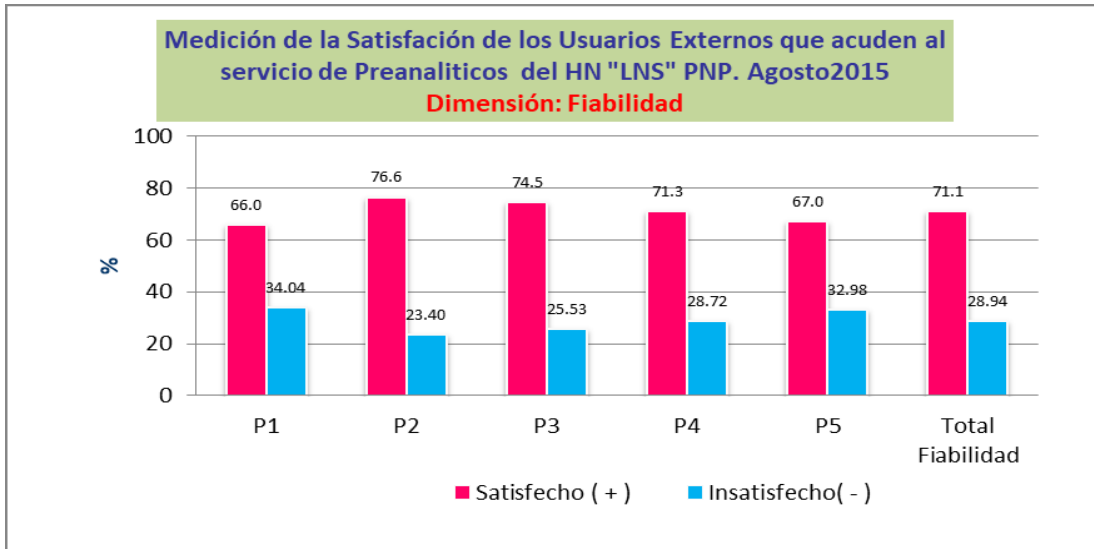
El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

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

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

III RESULTADOS

GRAFICO N|°1

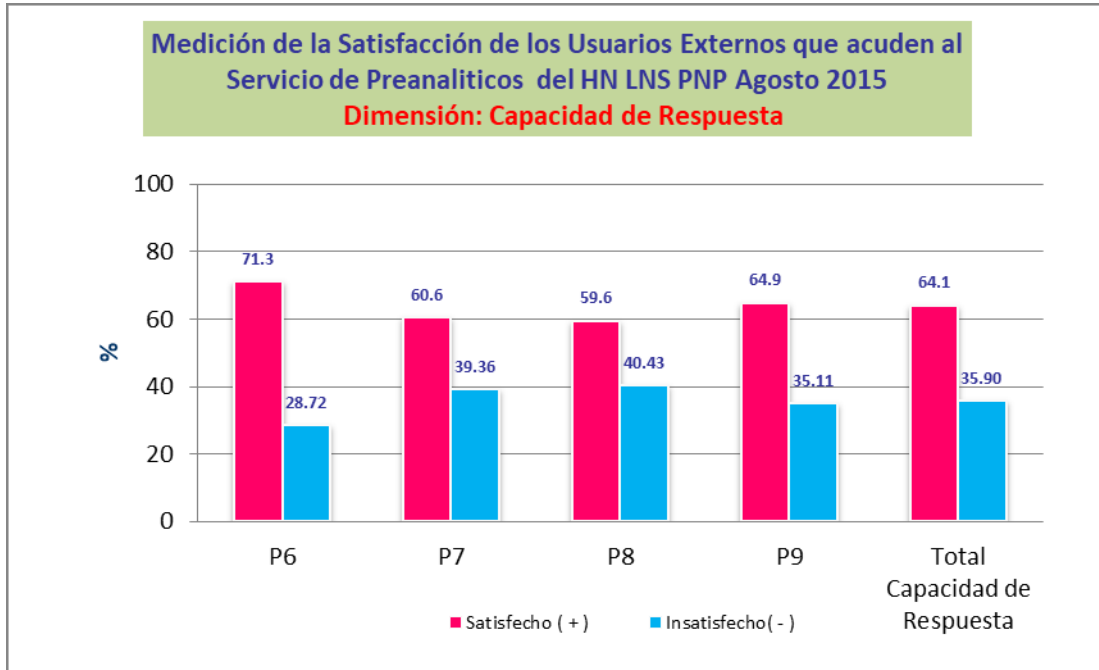


Fuente: Departamento de Patología Clínica-Servicio de Pre analítico del HN PNP LNS

Se puede observar, satisfacción con un 71.1%. La pregunta que más Satisfacción presenta es la P2 la cual refiere **El Personal de Pre analíticos realizo la atención en el Horario programado con un, 76,6% de Satisfacción.**

1	P	¿El personal de recepción le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Pre analíticos (Toma de muestras)?.
2	P	¿El personal de Pre analíticos realizo la atención en el horario programado?
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
4	P	¿El personal cuenta con el material necesario para la atención de sus exámenes solicitados?
5	P	¿Usted encontró tickets disponibles para la atención a su llegada y los obtuvo con facilidad?

GRAFICO N° 2

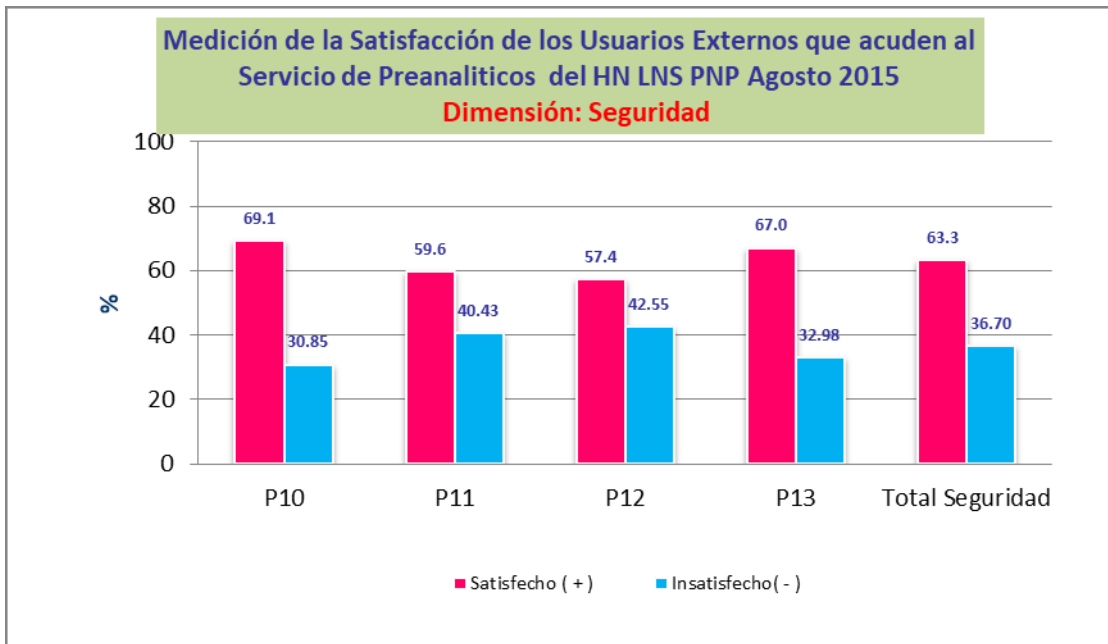


Fuente: Departamento de Patología Clínica-Servicio de Pre analítico del HN PNP LNS

Se puede observar satisfacción con 64.1%. La pregunta que más Satisfacción presenta es la P6 ¿La atención en recepción fue rápida?, 71,3% de Satisfacción.

6	P	¿La atención en recepción fue rápida?
7	P	¿El personal de pre analítico se tomó un tiempo prudencial durante su atención?
8	p	¿La atención para la toma de muestra de los exámenes de laboratorio fue rápida?
9	P	¿La atención en la entrega de resultados fue rápida?

GRAFICO N° 3

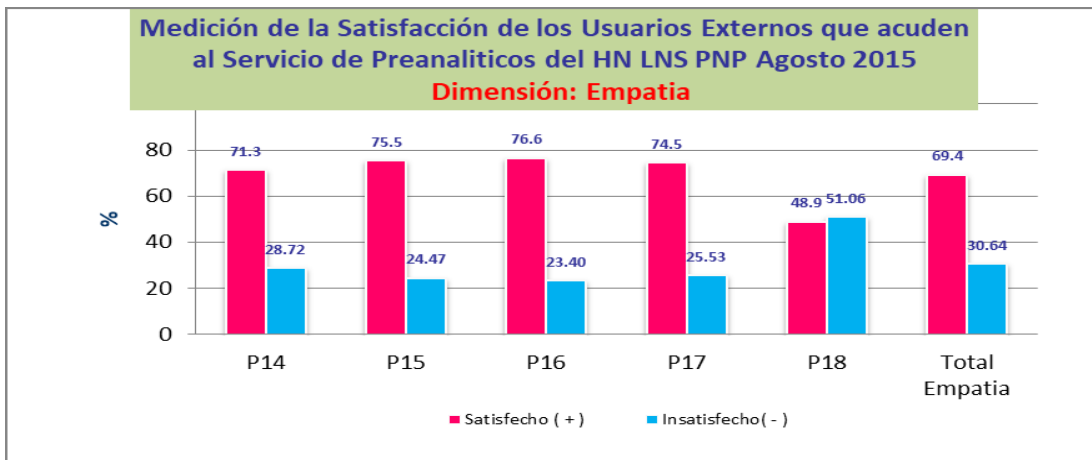


Fuente: Departamento de Patología Clínica-Servicio de Pre analítico del HN PNP LNS

Se puede observar satisfacción con 63.3% La pregunta que más Satisfacción presenta es la P10 ¿Durante su atención en el área de pre analítico se respetó su privacidad? Con 69,1% de Satisfacción. En la P12 el cual refiere, ¿El personal de Pre analíticos le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados? 42,55 % de Insatisfacción.

10	P	¿Durante su atención en el área de pre analítico se respetó su privacidad?
11	p	¿El personal de Pre analíticos fue minucioso y diestro durante la extracción de sangre?
12	P	¿El personal de Pre analíticos le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados?
13	P	¿El personal que lo atendió le inspiro confianza?

GRAFICO N° 4

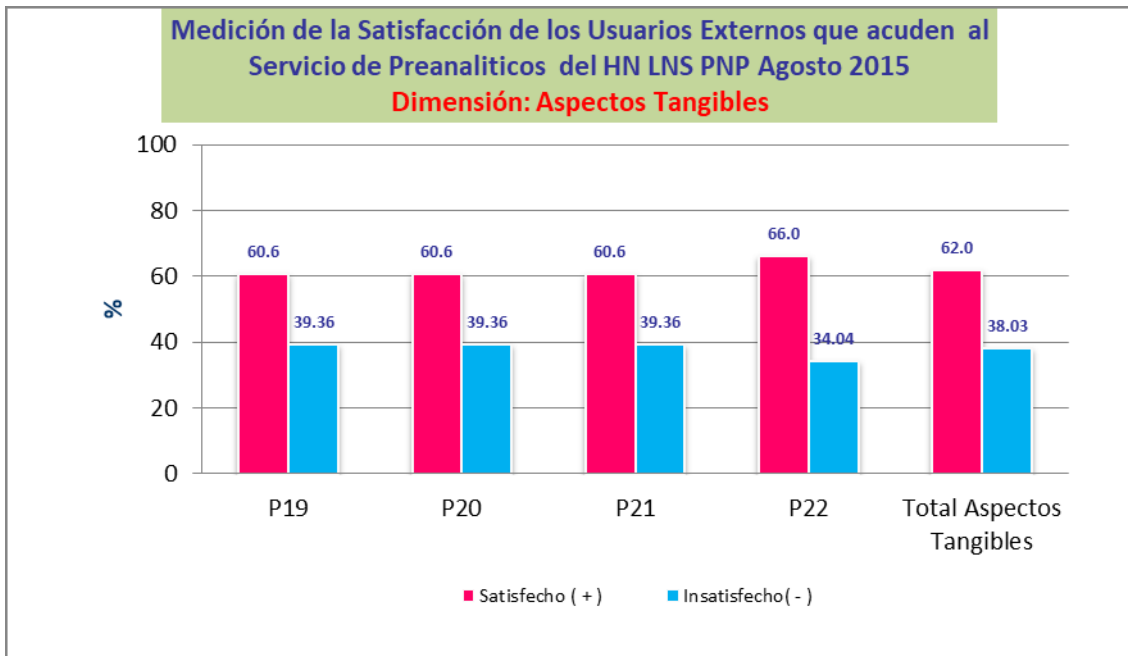


Fuente: Departamento de Patología Clínica-Servicio de Pre analítico del HN PNP LNS

Se puede observar satisfacción con 69.4% La pregunta que más Satisfacción presenta es la P16 ¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de pre analíticos le brindo sobre sus preguntas o resultados de sus análisis clínicos? Con 76,6% de Satisfacción. En la P18 el cual refiere, ¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le dio sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra? 51,06% de Insatisfacción.

14	P	¿El personal lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?
15	P	¿El personal que lo atendió mostro interés en solucionar sus dudas en cuanto a los análisis de laboratorio solicitados?
16	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de pre analíticos le brindo sobre sus preguntas o resultados de sus análisis clínicos?
17	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le brindo en cuanto a las indicaciones para una buena toma de muestra y análisis clínicos?
18	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le dio sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra?

GRAFICO N° 5

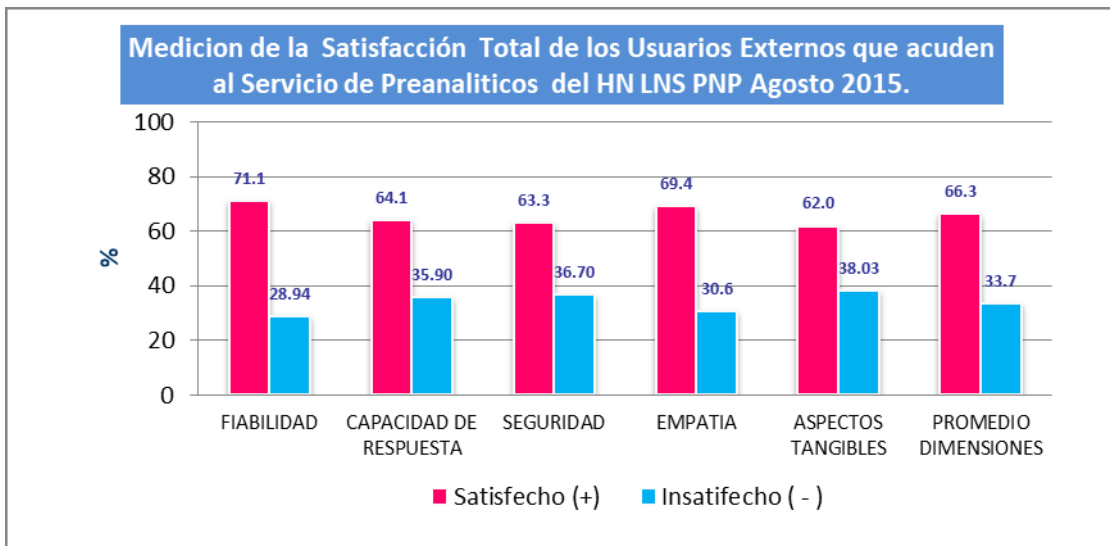


Fuente: Departamento de Patología Clínica-Servicio de Pre analítico del HN PNP LNS

Se puede observar, satisfacción con 62.0% y la pregunta con mayor Satisfacción muestra es P22 la cual refiere ¿La sala de espera de Pre analítico se encontró limpio y cómodo? Con una Satisfacción del 66,0%

19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del área de Pre analíticos le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	P	¿El área de Pre analíticos conto con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	P	¿Los ambientes de Pre analíticos conto con el mobiliario necesario para su atención?
22	P	¿La sala de espera de Pre analíticos se encontró limpios y son cómodos?

GRAFICO N° 6



Fuente: Departamento de Patología Clínica-Servicio de Pre analítico del HN PNP LNS

La satisfacción del Usuario externo en el servicio de Pre analítico es de Satisfacción con 66.34 % e Insatisfacción 33.5%.

CUADRO N°1

**TABLA GENERAL DE RESULTADOS DE LA SATISFACCION DEL USUARIO
EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE PREANALITICOS DEL HN. PNP
“LNS” AGOSTO 2015**

N°	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
1	P18=	46	48.9	48	51.06
2	P12=	54	57.4	40	42.55
3	P08=	56	59.6	38	40.43
4	P11=	56	59.6	38	40.43
5	P07=	57	60.6	37	39.36
6	P19=	57	60.6	37	39.36
7	P20=	57	60.6	37	39.36
8	P21=	57	60.6	37	39.36
9	P09=	61	64.9	33	35.11
10	P01=	62	66.0	32	34.04
11	P22=	62	66.0	32	34.04
12	P05=	63	67.0	31	32.98
13	P13=	63	67.0	31	32.98
14	P10=	65	69.1	29	30.85
15	P04=	67	71.3	27	28.72
16	P06=	67	71.3	27	28.72
17	P14=	67	71.3	27	28.72
18	P03=	70	74.5	24	25.53
19	P17=	70	74.5	24	25.53
20	P15=	71	75.5	23	24.47
21	P02=	72	76.6	22	23.40
22	P16=	72	76.6	22	23.40
Porcentaje Total		66.34		33.66	

Las 5 primeras causas de Insatisfacción (COLOR ROJO) serán consideradas como prioritarias para formular Proyecto de Mejora Continua o Acciones de Mejora.

Para determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y Categoría. El estándar esperado es mayor al 60.

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

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

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

IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La calidad en la atención sanitaria, basada en el conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe reunir el cuidado de la salud de las personas, en la investigación de campo se ha verificado, de manera precisa, los objetivos planteados en nuestra investigación, se utiliza la información para la toma de decisiones, conducentes a una mejor prestación de servicios cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude Servicio de Pre analíticos del HN.PNP “Luis N. Sáenz” en Agosto del 2015, que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

La noción de satisfacción del cliente está ligado a calidad de servicio, se muestra que la satisfacción del Usuario externo en el servicio de Pre analítico es de una Satisfacción Global con 66.34% un cliente percibe un servicio como de alta calidad cuando su experiencia concreta con la empresa iguala o supera sus expectativas iniciales e Insatisfacción 33.5%, la insatisfacción de un cliente es el resultado “de la disconformidad negativa entre las expectativas que tenía sobre el servicio y el desempeño realmente obtenido; la diferencia entre el concepto “actitud” apuntada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y el de satisfacción es únicamente la escala temporal. Hecho que nos indica que el usuario que acude por la atención de Pre analíticos del laboratorio Clínico del HN PNP LNS han logrado un desarrollo óptimo de atención. Aquí encontramos una diferencia importante con relación a los hallazgos encontrados por Ninamango, (2014). En su trabajo de Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Se halló una insatisfacción global de 83.9%. Por lo tanto, se trata de la comparación entre la percepción del desempeño y las expectativas del comprador cuando su experiencia concreta iguala o supera sus expectativas iniciales y debe señalar la existencia de una dimensión objetiva de la calidad. La percepción global de la calidad se basa en la evaluación del cliente,

mediante la interacción cliente-empleado (calidad funcional); el entorno del servicio, y el resultado del servicio (calidad técnica); las expectativas y las percepciones del cliente se convierten en componentes críticos de la complejidad cualitativa de la atención de calidad función principal garantizar la satisfacción del cliente de mantener a los clientes informados definiendo la satisfacción e insatisfacción

La calidad se concibe ahora por la extensión en la cual las necesidades del cliente son incorporadas al diseño del producto, el usuario mantiene relaciones muy estrechas con los empleados y sus evaluaciones del servicio recibido dependen, en buena medida, del comportamiento y la preparación de esos empleados de naturaleza técnica y/o industrialización del servicio, predomina la preocupación por las herramientas utilizadas y por la medición continua de los resultados, a fin de identificar áreas de desempeño pobre donde actuar que incluye un grupo de actividades centradas en la gestión de los recursos humanos y el cambio de la cultura de empresa, considerando lo expuesto se puede evidenciar la clara diferencia entre los resultados en las otras dimensiones con las que se mide la Satisfacción del usuario externo, lo importante es la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente, que implica esfuerzo por comprender lo que el servicio significa para el cliente, si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, en el Estudio de Ninamango (2014) se encontró insatisfacción en las en la dimensiones de: confiabilidad, encontró (78.3%) de Insatisfacción frente al presente trabajo que encontró 63.3% de satisfacción. las dimensiones de: En la Dimensión de capacidad de respuesta de respuesta el Estudio de Ninamango (2014) se encontró insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; en el presente estudio se encontró Satisfacción con el 64.1%. En un estudio realizado por Morrag, y Gonzales. (2011) Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica también se encontró insatisfacción en el tiempo de respuesta del laboratorio clínico,

especialmente la espera de los pacientes para recibir el resultado, aunque en esta investigación no se utilizó la metodología Servqual para la evaluación. En la dimensión Seguridad, el Estudio de Ninamango (2014) encontró (63.9%) de Insatisfacción frente al presente trabajo que se encontró 63.3% de satisfacción. Así mismo al estudio de Córdova (2013) mostro un rango que fluctúan entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento. En la Dimensión Empatía Ninamango (2014) encontró (69.6%) de insatisfacción frente al presente trabajo donde se encontró 69.4% de satisfacción. En los Aspectos Tangibles Ninamango (2014) encontró (72.6%) de insatisfacción frente al presente trabajo que encontró 62% de satisfacción, Córdova. (2013) encontró en su investigación una Tangibilidad 56.7% de Satisfacción. La dirección de la empresa debe formar y capacitar al personal para que presten servicios de calidad y requiere de la implementación de un programa de Gestión de la Calidad Total y deben de aprovechar de sus errores para precisamente aumentar la calidad de servicio y la formulación de una estrategia de calidad del servicio está condicionada por las características distintivas clave que afectan a los servicios como la intangibilidad, simultaneidad de producción y consumo, heterogeneidad y carácter perecedero que describa el contexto en el cual se presta la atención: demanda, oferta, proceso, resultados e impacto. Finalmente, por lo expuesto, de los resultados aducen la satisfacción encontrada (63.3 %) es alta en comparación a estudios previos. Las percepciones son altas en comparación a las expectativas de las dimensiones también llamadas factores, componentes o atributos de la calidad representan hacia a donde hay que mirar para valorar si existe calidad o no, se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el trabajo de campo se ha verificado, los objetivos planteados, cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude Servicio de Pre analíticos del HN.PNP “Luis N. Sáenz” en agosto del 2015.

5.1 Conclusiones

- Se concluyó determinando que, la satisfacción del usuario externo en el servicio de Pre analítico es de una satisfacción global con 66.34 % e insatisfacción 33.5% del usuario externo.

- Se llegó a concluir identificando en la dimensión fiabilidad existe una satisfacción del 71.1%, e insatisfacción de 29.9% del usuario externo en el servicio de Pre analítico.

- Se llegó a concluir identificando en la dimensión capacidad de respuesta una Satisfacción de 64.1% e insatisfacción de 35.9% del usuario externo en el servicio de Pre analítico.

- Se llegó a concluir identificando en la dimensión seguridad una Satisfacción de 63.3%e Insatisfacción de 36.7% del usuario externo en el servicio de Pre analítico.

- Se llegó a concluir identificando en la dimensión empatía una satisfacción de 69.4% e Insatisfacción de 30.6%, del usuario externo en el servicio de Pre analítico.

- Se llegó a concluir identificando en la dimensión aspectos tangibles una satisfacción de 62.0% e insatisfacción de 38.0% del usuario externo en el servicio de Pre analítico.

5.2 Recomendaciones

- Al jefe del servicio de Pre analíticos del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, implementara en el Plan Operativo Institucional mecanismos de capacitación permanente y constante al personal administrativo, para brindar mejor orientación sobre los trámites para la atención en el área.
- Al jefe del Servicio de Pre analítico del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, crear programas y actividades de desarrollo de competencias al personal de extracción de sangre para mejorar las capacidades técnicas del proceso en la toma de muestra en los usuarios.
- Al jefe del Servicio de Pre analítico Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, garantizara la atención de los pacientes de manera oportuna en el área de Pre analítico, brindando el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados.
- Al jefe del Servicio de Pre analítico del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, motivar al personal que trabaja en el servicio de pre analítico a brindar un trato amable, cortes a fin de fortalecer sus capacidades en el buen trato a los pacientes con respecto a los cuidados posteriores que deben tener después de la toma de muestra.
- Al jefe del Servicio de Pre analítico del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, implementar carteles informativos y orientativos que permita a los usuarios mayor comodidad y orientación.

VI AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a la universidad San Pedro de Chimbote por ser por ser el alma mater que ha permitido mi superación de grado académico tras grado académico, permitiendo abrir nuevas puertas en mi desempeño laboral y profesional.

Mi agradecimiento a toda la plana de catedráticos quienes entregaron sus conocimientos y enriquecieron nuestras memorias y aprendizajes permitiendo la superación y el alcance de nuevos logros a todos los integrantes de la promoción 2015.

A mi familia: mi esposo, mis hijos y mi padre a quienes dedico mi esfuerzo, trabajo y dedicación, ellos que me permiten avanzar con confianza y seguridad, en el caminar de la vida.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carman. (1990). **Percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio: una evaluación de las dimensiones de SERVQUAL.** Journal of Retailing.
- Clatchey, y Terrés. (2010). **La medicina de laboratorio en el tercer milenio.** Revista Mexicana de Patología Clínica, 2004; 51:24-29
- Comité Europeo de Normalización. (2003). **Laboratorios clínicos: requisitos particulares relativos a la calidad y la competencia (ISO 15189:2003).** Bruselas. CEN, 2003.
- Córdova. (2013) **Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud.**
- Corrella. (1996). **La Gestión de los Servicios de Salud. La Planificación Sanitaria.** Editorial Días de Santos. Madrid 1996.
- Díaz. (2013) **Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM.** Lima- Perú 2013
- Dirección de Educación de la PNP Escuela de Educación Continua de la PNP Evaluación de la Calidad del Servicio de Pre analítico del HN PNP LNS.2014.
- Donabedian. (1992). **A Médica. Instituto Nacional de Salud Pública.** México 1992.
- Estudio de Satisfacción del usuario externo Servqual 2013.
- Fernandez, y Mazziota. (2003). **Gestion de la Calidad en el Laboratorio Clinico.** Neww York: Medica Panamericana.
- Gonzales, et al. (2014). **Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá.** Scielo Public Health.
- Minsa. **Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de Apoyo R.M. N° 527-**
- Malagón, Galán, Pontón. (1997). **Garantía de Calidad en Salud.** Bogotá: Medica Panamericana.

- Suardiaz, Cruz, y Colina. (2004). **Laboratorio Clínico**. La Habana: Ciencias Médicas.
- Kotler. (2000). **Los 10 pecados capitales del marketing**. España: Pearson.
- Llorca. (2004) **Expectativas Sobre la Calidad en el Servicio de Salud de la CCSS en San Felipe de Alajuelita**. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc, 2004; 12:91-95.
- MINSA (2011) **Ministerio de Salud Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima**. Ministerio de Salud, 2012.
- Morrag, y Gonzales (2011). **Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes**. Costa Rica
- Ninamango. (2014). **Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Setiembre 16,2015**. UNMSM.
- Parasuraman, Berry, y Zeithaml (1993). **Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale**. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, Berry, y Zeithaml. (1991). **Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL**. Journal of Retailing
- Quintana. (2012). **Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C)**. San Juan de Dios de La Plata
- Ramírez, Nájera, Nigenda, (1998). **Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios**. Salud Publica Mex 1998;40:3-12.
- Hernandez, Fernandez, Baptista. (2010). **Metodología de la Investigación**. México: Mcgraw-hill / Interamericana.
- Hernandez, Fernandez, Baptista. (2003). **Metodología de la Investigación**. México: Mcgraw-hill / Interamericana.

- Rojas, Luna, Gross, y Kenton. (2010). **Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica**. Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México
- Shimabuku, et al. (2011). **Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú**.
- Silva. (2012). **Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C)**. San Juan de Dios de La Plata.
- Thomson, Osborn, Squires, Jun. (2012) **International profiles of Health Care Systems, 2012**. The Commonwealth Fund 2012.
- Hernández, Quintana, Torres,. (2008). **Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy"**. Rev. Cubana Medicina V: 37 n: 3 Julio - Septiembre 2008.
- Wayne. (1997) **Bioestadística: Base para el Análisis de las Ciencias de la Salud**. México D.F.: Limusa, 1997.
- Zeledón, y Watson. (1999) **Estudio de satisfacción del cliente externo: Área de Salud Puriscal - Turrubares**. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc, 1999; 7(2):23-44.

Webgrafia

http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Publications/Fund%20Report/2012/Nov/1645_Squires_intl_profiles_hlt_care_systems_2012.pdf

Losada, Rodríguez. (2007) **Calidad del Servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la Perspectiva del Marketing**. Disponible en: http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/10_34_calidad_servicio_salud.pdf Fecha de Visita: 16.09.2015.

http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/.../InformeServqual_2013.pdf.

OPS. Perfil del Sistema de Servicios de Salud de Costa Rica, San José, 2002.

Disponible en: http://www.lachealthsys.org/index.php?option=com_docman & task=doc_download & gid=127. Consultado 19 agosto 2009.

Organización Panamericana de la Salud. **Curso de Gestión de la Calidad para Laboratorios: Guía para Tutores.** Washington D.C. Oficina Regional de la OMS, 2005. Disponible en: <http://cidbimena.desastres.hn/docum/ops/libros/labs-CGC-Completo.pdf>. Consultado 20 setiembre de 2009

Rodriguez A.: **Calidad en los Servicios de Salud en Colombia desde la Perspectiva del Consumidor: Propuesta de Construcción de una Escala de Medida,**

Disponible en: http://editorial.unab.edu.co/revistas/rcmarketing/pdfs/r11_art3_c.pdf

VIII APÉNDICES Y ANEXOS

8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción en los usuarios externos del servicio preanalíticos del HNPNP “LNS” Agosto 2015.

	Problema	Objetivo	Variable	Metodología
General	Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP “Luis N. Sáenz” Agosto del 2015	- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude Servicio de Pre analíticos del HN.PNP “LNS” Agosto del 2015	- Nivel de satisfacción: Medida que valorar si una institución cumple su meta principal, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios; se pone en manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario Dimensiones - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Tipo Investigación cuantitativa. No experimental transversal Población: 5200 pacientes Muestreo 94 pacientes nivel de confianza al 95% y 5% de error $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ Instrumento: Encuesta SERVQUAL

<p>Específicos</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Fiabilidad - Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Capacidad de Respuesta - Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Seguridad - Identificar la satisfacción del usuario externo que 		
---------------------------	--	--	--	--

		<p>acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Empatía.</p> <p>- Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del HN.PNP. “LNS” en la Dimensión Aspectos Tangibles</p>		
--	--	---	--	--

8.2 Anexo N° 2 Encuesta para medir la satisfacción del usuario externo

Buenos días. Estamos realizando una encuesta para medir la satisfacción de los clientes sobre el Servicio que ofrece el Departamento de Patología clínica del HN.PNP “LNS” en el área de Pre analíticos. Estimado usuario, solicito amablemente la siguiente información:

EDA D:		GRADO INSTRUCCIÓN:	DE	Ninguna		Grado :	Oficiales	
SEX O:	MASCULI NO			Primaria			Sub oficiales	
	FEMENIN O			Secundari a			Familiares	
				Superior				
				No Sabe				

EXPECTATIVAS

Asimismo, califique usted en la escala de 1 a 7 la importancia que Usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que Usted espera recibir en el Departamento de Patología clínica del HN.PNP “LNS”, área de Pre analíticos. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de recepción le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Pre analíticos (Toma de muestras).							
2	E	Que el personal de Pre analíticos realice la atención en el horario programado.							

3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
4	E	Que el personal cuente con el material necesario para la atención de los exámenes solicitados.							
5	E	Que los tickets para la atención se encuentren disponibles a su llegada y los obtenga con facilidad							
6	E	Que la atención en recepción sea rápida							
7	E	Que el personal de pre analíticos se pone un tiempo prudencial durante su atención							
8	E	Que la atención para la toma de muestra de los exámenes de laboratorio sea rápida							
9	E	Que la atención en la entrega de resultados sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el área de pre analíticos se respete su privacidad							
11	E	Que el personal de Pre analíticos sea minucioso y diestro durante la extracción de sangre.							
12	E	Que el personal de Pre analíticos le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados							
13	E	Que el personal que lo atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el personal lo trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal que lo atenderá muestre interés en solucionar sus dudas en cuanto a los análisis de laboratorio solicitados.							
16	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el personal de pre analíticos le brindara sobre sus preguntas o resultados de sus análisis clínicos							
17	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el personal de Pre analíticos le brindara en cuanto a las indicaciones para una buena toma de muestra y análisis clínicos							

18	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el personal de Pre analíticos le dé sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del área de Pre analíticos sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el área de Pre analíticos cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	E	Que los ambientes de Pre analíticos cuente con el mobiliario necesario para su atención							
22	E	Que la sala de espera de Pre analíticos se encuentre limpio y sea cómodo.							

8.3 Anexo N° 3. Encuesta para medir la satisfacción del usuario externo

Estimado usuario, califique usted entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que Usted ha recibido en el Departamento de Patología clínica del HN.PNP “LNS”, área de Pre analíticos. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas.

PERCEPCIONES

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

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿El personal de recepción le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Pre analíticos (Toma de muestras)?.							
2	P	¿El personal de Pre analíticos realizo la atención en el horario programado?							
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P	¿El personal cuenta con el material necesario para la atención de sus exámenes solicitados?							
5	P	¿Usted encontró tickets disponibles para la atención a su llegada y los obtuvo con facilidad?							
6	P	¿La atención en recepción fue rápida?							
7	P	¿El personal de pre analítico se tomó un tiempo prudencial durante su atención?							
8	p	¿La atención para la toma de muestra de los exámenes de laboratorio fue rápida?							
9	P	¿La atención en la entrega de resultados fue rápida?							
10	P	¿Durante su atención en el área de pre analítico se respetó su privacidad?							

11	p	¿El personal de Pre analíticos fue minucioso y diestro durante la extracción de sangre?							
12	P	¿El personal de Pre analíticos le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados?							
13	P	¿El personal que lo atendió le inspiro confianza?							
14	P	¿El personal lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal que lo atendió mostro interés en solucionar sus dudas en cuanto a los análisis de laboratorio solicitados?							
16	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de pre analíticos le brindo sobre sus preguntas o resultados de sus análisis clínicos?							
17	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le brindo en cuanto a las indicaciones para una buena toma de muestra y análisis clínicos?							
18	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le dio sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra?.							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del área de Pre analíticos le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El área de Pre analíticos conto con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los ambientes de Pre analíticos conto con el mobiliario necesario para su atención?							
22	P	¿La sala de espera de Pre analíticos se encontró limpios y son cómodos?							

8.5 Anexo N° 5 Plan de mejora

PLAN DE ACCION - CUIDADOS POSTERIORES EN EL USUARIO DESPUES DE LA TOMA DE MUESTRA DE SANGRE AL PERSONAL Y LA FAMILIA POLICIAL QUE ES ATENDIDA EN EL HOSPITAL NACIONAL DE LA PNP. “LUIS N. SAENS”

INTRODUCCIÓN

En el Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú, Se observa que en la Dimensión Empatía la pregunta que más insatisfacción muestra es el P 18 el cual refiere si ¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le brindo sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra? Con un 51,06 % de Insatisfacción y un 48.9 % de Satisfacción, estos datos de Empatía referidos a los cuidados posteriores a la toma de muestra del usuario, ponen de manifiesto un problema y para contrarrestarlo se diseñara un plan de intervención tendiente a disminuir esta problemática en la calidad de la Atención del Publico Usuario de la Policía Nacional del Perú. La Empatía siendo la capacidad de entender a otra persona en el ámbito emocional poniéndose en la situación de la otra persona para entender su problema y preocupación no solo es saber que existe el problema sino como hacerle entender al usuario que nos identificamos y nos ponemos en el lugar de ellos con la finalidad de entender por qué de su insatisfacción. Sus consecuencias son importantes tanto para los usuarios, como para los servidores de la Salud, la familia policial y la comunidad en general, ya que algunas veces permite mantener un equilibrio positivo en el desarrollo laboral y un equilibrio emocional, lo que facilita brindar un buen trato al usuario a pesar de la existencia de frustración que podría expresar el usuario. Cuando tratamos con clientes emocionales, disgustados o enojados. La empatía es un remedio para calmar a una persona emocional, simplemente reconociendo verdaderamente las emociones que el cliente siente.

El Ministerio de Salud con la Resolución Ministerial 527-2011 Minsa del 11 de Julio del 2011 aprobó la Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y servicios Médicos de Apoyo.

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

PLAN DE ACCION PARA GARANTIZAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SAENZ.

En la aplicación del plan de acción la población objeto serán: El Personal Profesional y Técnico que brinda atención directa a la familia Policial (Titular, Esposa, Hijos y Padres con derecho)

OBJETIVO GENERAL

Incrementar mecanismos de capacitación permanente y constante al personal de extracción de sangre, para brindar mejor orientación en los cuidados posteriores que debe tener el usuario, después de la toma de muestra de sangre.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Garantizar la atención de los pacientes de manera oportuna en el área de Pre analítico , brindando el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados a los diversos usuarios.

NORMATIVIDAD

Se contempla la difusión de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, permitiendo medir, evaluar la calidad de la atención del usuario externo en los diversos establecimientos de salud.

Permitiendo que se coordine, planifique y ejecute acciones articuladas y complementarias para prevenir la insatisfacción del usuario externo frente a la falta de orientación oportuna. La misma que es integrada por el comité de Calidad de los Establecimientos de salud. Siendo su objetivo el de Incorporar en el Plan Operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo de manera anual.

Asimismo crear el Observatorio local de la Insatisfacción del Usuario externo, teniendo por objeto monitorear, recolectar, producir y sistematizar datos e información todo a efecto de minimizar la insatisfacción del usuario externo que acude al área de Pre analíticos del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la PNP., teniendo como objetivo la formación de un sistema integral de especialización y perfeccionamiento de los operadores de la salud en sus respectivos roles para prevenir y atender la calidad de la atención de los usuarios externos.

DESARROLLO DE PROGRAMAS COMO ESTRATEGIA PREVENTIVA

La importancia del problema de la Insatisfacción del Usuario externo que acude al área de Pre analíticos del laboratorio Clínico del Hospital nacional Luis N Sáenz. PNP.

El compromiso del personal que lleva a cabo el proceso de Pre analítico comprometiéndose e identificándose con la necesidad del usuario y la búsqueda del bien en los distintos miembros de la familia policial.

Para el mejoramiento continuo se requiere herramientas para incrementar acciones o proyectos de mejora. La decisión de la gestión para llevar impulsar y liderar el proceso destinando los recursos necesarios.

Implementar el monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan Local y Estratégico en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, de acuerdo a los indicadores establecidos en la presente Guía Técnica.

Socializar los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo a los directores, jefes de servicios y equipos técnicos locales, para orientar las acciones, promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.

Retroalimentar oportunamente los avances a las instancias de su competencia y a las instituciones de salud sobre los resultados de los indicadores de la satisfacción del usuario externo.

Identificar acciones o proyectos de mejora continua de la calidad.

ACTIVIDAD:

PROMOCION DEL BUEN TRATO RECURSO HUMANO

1 Dentro de la política de Servicio Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo. Para la implementación de acciones de la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios

médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo para fortalecer y promover la conformación de redes de apoyo social a todo nivel.

2 Participar en el análisis de los eventos del componente de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de salud y Servicio Médico de Apoyo.

3 Promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en el área pre analítica del Hospital Nacional PNP. Como una estrategia de prevención, atención y control de la satisfacción del usuario externo con enfermería, Medicina y trabajo social.

4 Capacitar al personal de salud de la PNP, en la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno, frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

5 Mediante la coordinación intersectorial capacitar (taller de 2 horas por experto) a Profesionales de la salud, personal técnico y auxiliar de salud que laboran en el HN LNS de la PNP acerca de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Para lograr la mejora de la atención de la salud en los usuarios que acuden por una atención a un establecimiento de salud.