

Modelo de gestión para optimizar la satisfacción del usuario en consultorios externos de un nosocomio

Management model to optimize user satisfaction in external clinics of a hospital

Luz Guisela Bustamante López^{1,2} ; Jorge Romain Tenorio Carranza¹ ; Nila Yanet Ortiz Ramos³ ; Deysi Yanet Díaz Dávila⁴

RESUMEN

La satisfacción del usuario es percibida en torno al servicio recibido, el cual es generado por sus propias expectativas, necesidades, así como elementos externos. En los consultorios externos de un nosocomio de Chota se evidencia insatisfacción de los usuarios que son atendidos, por lo que el estudio tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión para optimizar la satisfacción de sus usuarios. La metodología utilizada corresponde a un estudio de tipo no experimental, cuantitativo, con propuesta, el diseño fue transversal. Como instrumento se usó el Cuestionario SERVQUAL. Los principales resultados fueron satisfacción 33.62% y de insatisfacción 66.38% así como en los resultados según sus dimensiones se obtuvo alta insatisfacción con la atención que recibieron como fiabilidad con 69.63%, capacidad de respuesta con 74.93%, seguridad 65%, empatía con 61.97% y aspectos tangibles con 60.63%. Frente a la elevada insatisfacción, se propuso un modelo de gestión adecuado para la optimización de la satisfacción del usuario de consultorios externos en el nosocomio antes indicado.

Palabras clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, insatisfacción, aspectos tangibles

ABSTRACT

User satisfaction is perceived around the service received, which is generated by their own expectations, needs, as well as external elements. In the outpatient clinics of a Chota hospital, dissatisfaction of the users who are served is evidenced, so the study aimed to propose a management model to optimize user satisfaction. The methodology used corresponds to a non-experimental, quantitative study, with a proposal, the design was cross-sectional. The SERVQUAL Questionnaire was used as an instrument. The main results were satisfaction 33.62% and dissatisfaction 66.38%, as well as in the results according to their dimensions, high percentages of dissatisfaction with the care they received were obtained as reliability with 69.63%, response capacity with 74.93%, safety 65%, empathy with 61.97% and tangible aspects with 60.63%. Faced with the high percentages of dissatisfaction, an appropriate management model was proposed to optimize the satisfaction of the user of outpatient clinics in the aforementioned hospital.

Keywords: reliability, responsiveness, security, empathy, dissatisfaction, tangible aspects.

¹ Universidad Nacional Autónoma de Chota. Jr. José Osorio N° 418, Chota.

² Autor por correspondencia [e-mail: lgbustamante@unach.edu.pe]

³ Hospital José Hernán Soto Cadenillas.

⁴ Dirección de Salud de Chota.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario se ve reflejada en la atención percibida. Teóricamente, las medidas de atención centrada en la persona evalúan los esfuerzos de mejora de la calidad y garantiza que los sistemas de salud rindan cuentas a aquellos con los que pretenden servir. Sin embargo, en la práctica, la utilidad de estas medidas se ve limitada por la falta de claridad y precisión en el diseño y el uso de medidas para diferentes aspectos de la atención centrada en la persona.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) hace hincapié en la necesidad de prestar atención a la calidad de la atención sanitaria y de mejorarla para lograr una cobertura sanitaria universal eficaz (Larson *et al.*, 2019). Asimismo, en el año 2000, propuso un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, cuya meta no solo consiste en mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer sus necesidades y atender a sus expectativas sobre la atención en salud. De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud (OMS, 2018). En el Perú, pese a las mejoras en el sector salud, existe un sector de usuarios insatisfechos, tal como se muestra en los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, donde el 73.9% de los usuarios reportaron una satisfacción respecto a los servicios de consulta externa (incremento de 3.8 puntos porcentuales respecto al 2014), siendo la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales (66.7%) inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú (IPRESS) (INEI, 2016). Asimismo, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), en el año

2016 realizó una encuesta nacional de satisfacción al usuario en diferentes IPRESS ya sea públicos y privados. A nivel del MINSA se obtuvo un 66.7% de usuarios satisfechos, en Essalud un 74.9% de usuarios satisfechos, en Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policiales (SSFFAAPP) un 80.9% y en Clínicas el Subsector Privado (CSP) un 89.7%. El nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa se mantuvo constante entre los años 2015 y 2016, sin embargo, existe diferencia estadísticamente significativa con respecto al año 2014 (SUSALUD, 2016). A nivel local, el Hospital José Soto Cadenillas (HJSC) de la ciudad de Chota se brinda servicios de especialidades básica de medicina interna, pediatría, ginecoobstetricia, cirugía tanto en el servicio de hospitalización y consultorios externos. En un estudio realizado en este nosocomio, se muestra que los usuarios están insatisfechos en un 74.7%, mientras que un 25.3% se encuentran satisfechos. El nivel de la calidad de atención se encuentra en un nivel regular con un 87% y en un nivel malo un 9.3%, observándose las dimensiones con mayor porcentaje de nivel bajo la dimensión de capacidad de respuesta en un 26.1%, seguido seguridad en la atención en un 10.5% y empatía en un 10.5% influyendo en la calidad de atención (Guevara, 2018). Además, en el hospital antes descrito, se evidencia serias deficiencias en los diferentes servicios; así, el personal médico que atiende en hospitalización, también brinda sus servicios en consultorios externos; asimismo, se observa una inadecuada organización del área de admisión, oficina del sistema integral de salud, triaje, conllevando a que los pacientes de consultorios externos realicen arduas esperas, sumado a la infraestructura inadecuada, falta de medicamentos, insumos y equipos, existiendo continuas quejas verbales y escritas en el libro de reclamaciones. Frente a lo expuesto, surgió la necesidad de proponer un modelo de gestión para optimizar la satisfacción del usuario de consultorios externos HJSC, Chota.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación fue de carácter cuantitativo, tipo no experimental, descriptivo con propuesta y con diseño transversal. La muestra lo conformaron 355 usuarios que asistieron a consultorios del servicio de consulta externa del HJSC, Chota.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, usándose como instrumento al cuestionario SERVQUAL modificado para el uso de establecimientos y servicios médicos de apoyo para la variable de satisfacción del usuario. El instrumento constó de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones distribuidas en sus 5 dimensiones: fiabilidad (preguntas del 01 al 05); capacidad de respuestas (preguntas del 06 al 09); seguridad (preguntas del 10 al 13); empatía (preguntas del 14 al 18); aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22).

La aplicación estuvo a cargo de los investigadores. El procesamiento de los datos se realizó en forma electrónica, se utilizó el programa estadístico SPSS 22, construyéndose tablas y figuras estadísticas, y coeficientes de correlación para las variables cualitativas y cuantitativas.

El análisis se hizo, sobre la base de datos realizando un análisis cuantitativo de la información. Se tomaron en cuenta los aspectos éticos teniendo como referentes al informe Belmont y a los principios éticos fundamentales, además del consentimiento informado a cada uno de los participantes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1 se observa la satisfacción de los usuarios donde: en la dimensión fiabilidad del HJSC, Chota solo en la P1 con un 58.59% obtuvo un mayor porcentaje de satisfacción ya que en relación a P2, P3, P4 y P5 están por mejorar debido a que presentan un alto porcentaje de insatisfacción. En la dimensión capacidad de respuesta se observa que, en todas las preguntas más del 65% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida por el personal del hospital. Esta misma tendencia, se presenta en las interrogantes de la dimensión Seguridad,

Empatía y Aspectos tangibles, reflejando así, un elevado porcentaje de insatisfacción en los usuarios. Estos resultados coincidieron con los obtenidos en el estudio de Guevara (2018), en el que la población usuaria de los servicios de salud en la institución en su gran mayoría que representa el 66.38% no estuvo satisfecha con la atención brindada y sólo el 33.62% estuvo satisfecha. Datos reflejados en la realidad problemática donde el mismo personal médico que atiende hospitalización también atiende en el servicio de consultorios externos, así mismo la desorganización del área de admisión, oficina del sistema integral de salud, triaje, conllevan a arduas esperas de los pacientes en consulta externa, sumado a la infraestructura inadecuada, falta de medicamentos, insumos y equipos; reflejado en las continuas quejas verbales y escritas en libro de reclamaciones.

De igual forma, la investigación de Tinoco (2016) realizada en el Hospital Nacional de la PNP Luis Nicasio Sáenz, se obtuvo que, un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. A su vez, los resultados del estudio de Velazco *et al.* (2014) también tienen similitud, donde un 35% de los pacientes tuvo una satisfacción general en el momento de haber recibido una atención de salud y más del 50% de insatisfacción. En esta misma dirección, García y Gálvez (2016) en su estudio sobre la calidad de la atención asociada a la satisfacción del usuario externo MINSA-ESSALUD, mencionan que el nivel de satisfacción es mucho mejor en ESSALUD que en el MINSA, donde su nivel de satisfacción es inferior al 50%. Otro estudio por Sifuentes (2016) indicaron que, el 51% de los usuarios atendidos señalan poco nivel de satisfacción, el 27.8% están satisfechos y solo el 5.2% están muy satisfechos; así mismo el 16% presenta insatisfacción durante el cuidado de enfermería.

Estos porcentajes no difieren del estudio realizado por Pinedo y Tello (2016) en el Hospital Regional de Loreto en púerperas adolescentes nos evidencian que solamente el 23.3% manifestaron estar satisfechas con el cuidado de enfermería que se les brindó.

Tabla 1. Satisfacción e insatisfacción del usuario en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del HJSC, Chota

Preguntas (P) / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	208	58.59	147	41.41
P2	64	18.03	291	81.97
P3	92	25.92	263	74.08
P4	82	23.10	273	76.90
P5	93	26.20	262	73.80
Fiabilidad	539	30.37	1236	69.63
P6	59	16.62	296	83.38
P7	91	25.63	264	74.37
P8	85	23.94	270	76.06
P9	121	34.08	234	65.92
Capacidad de Respuesta	356	25.07	1064	74.93
P10	119	33.52	236	66.48
P11	119	33.52	236	66.48
P12	135	38.03	220	61.97
P13	124	34.93	231	65.07
Seguridad	497	35.00	923	65.00
P14	145	40.85	210	59.15
P15	140	39.44	215	60.56
P16	131	36.90	224	63.10
P17	131	36.90	224	63.10
P18	128	36.06	227	63.94
Empatía	675	38.03	1100	61.97
P19	153	43.10	202	56.90
P20	159	44.79	196	55.21
P21	126	35.49	229	64.51
P22	121	34.08	234	65.92
Aspectos Tangibles	559	39.37	861	60.63
Total	2626	33.62	5184	66.38

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de SERVQUAL, el cual, según Matsumoto (2011) permitió identificar las percepciones y expectativas desde las dimensiones: aspectos tangibles (tipo de actividades contexto físico, equipamiento, con las que se ejecuta las actividades y apariencia del personal), capacidad de respuesta (es la habilidad y el carácter de auxiliar a los clientes facilitándose una prestación de forma rápida y oportuna), seguridad (trato y destreza para transferir creencia, seguridad y comunicación en la vigilancia con eliminación de dificultades, peligros o incertidumbres), empatía (es la predisposición para emplazarnos en la posición del usuario) y fiabilidad (habilidad de desarrollar el cuidado y la asistencia dada en la manera real a lo que se estipula y con exactitud).

Asimismo, en la Tabla 2, se observa que los usuarios de consulta externa, requieren una

mejoría por sus altos porcentajes de insatisfacción con la atención que recibieron en sus 5 dimensiones como fiabilidad con 69.63%, capacidad de respuesta con 74.93%, seguridad 65%, empatía con 61.97% y aspectos tangibles con 60.63%. Mientras que, en la satisfacción de los porcentajes fueron menores del 50%, así, en los aspectos tangibles (39.3%), empatía (38%), seguridad (35%), fiabilidad (30.3%), capacidad de respuesta (25%)

Estos resultados se relacionan con los presentados por Velazco, *et al.* (2014) donde se evidencia que un 35% de los pacientes tuvo una satisfacción en general en el momento de haber recibido una atención de salud, siendo las dimensiones con un índice elevado, seguridad 38%, empatía 36% y aspectos tangibles 37% y los elementos con un índice disminuido, fiabilidad 33% y capacidad de respuesta 30%.



Esto difiere de la investigación Maggi (2018) donde existe insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como

percepciones tuvieron bajas valoraciones; se conoció parcialmente que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Tabla 2. Satisfacción del usuario en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del HJSC, Chota

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	30.37	69.63
Capacidad de Respuesta	25.07	74.93
Seguridad	35.00	65.00
Empatía	38.03	61.97
Aspectos Tangibles	39.37	60.63
Total	33.62	66.38

CONCLUSIONES

Los usuarios del servicio de consultorios externos del Hospital José Soto Cadenillas-Chota presentaron un bajo nivel de satisfacción en sus dimensiones de fiabilidad en un 30.3%; capacidad de respuesta, 25%; seguridad, 35%; empatía, 38%; aspectos tangibles, 39.3 %. Se diseñó un modelo de gestión “Tiempos de espera prolongados de los pacientes”, para optimizar la satisfacción del usuario de consultorios externos, el cual nos permitirá mejorar la satisfacción del usuario realizado de acuerdo al alto porcentaje de insatisfacción según dimensiones plasmadas.

Se validó el diseño modelo de gestión “Tiempos de espera prolongados de los pacientes” del servicio de consultorios externos del Hospital José Soto Cadenillas-Chota” fundamentado en la Teoría de tiempos. de espera validado a juicios de expertos, antes de ser aplicados.

REFERENCIAS

García, R. & Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud. *MINSA– Essalud. Tzhoecoen*, 8(2),

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>

Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016*. INEI.

http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-ac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf

Larson, E., Jigyasa, S., Bohren, M. A. & Tunçalp, Ö. (2019). Cuando el paciente es el experto: medición de la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención sanitaria. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 97(8), 513-580.

<https://www.who.int/bulletin/volumes/97/8/18-225201-ab/es/>

- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 1(34), 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199437332014000200005&lng=es&tlng=es
- Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *REMark – Revista Brasileira de Marketing*. 10(2), 146-162.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2018). *The World Health Report 2000*. Health Systems: Improving. OMS.
https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1.
- Pezoa, M. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global*.
http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
- Pinedo, J. L. & Tello, C. (2016). *Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción percibida en púerperas adolescentes atendidas en el Hospital Regional Loreto, 2016* [tesis de maestría, Universidad Peruana Unión, Perú]. Repositorio Institucional UPEU.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/486/Jesus_Tesis_especialidad_2017.pdf?equence=3
- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. ALICIA, CONCYTEC.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_4315ba561069d83ce72cd64799c304a5
- SUSALUD. (2016). *Resultados definitivos ENSUSALUD*.
<http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-satnac/2016/PRESENTACION-SUSALUD-2016.pdf>
- Tinoco, M. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional URP.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473?show=full>
- Velazco, J. (2014). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención –Red asistencial EsSalud Cusco 2014. *Cuerpo Médico del HNAAA*, 8(2), 85-89.
<http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/203>

Recibido: 07-10-2020 Aceptado: 06-11-2020 Publicado: 01-12-2020

Ciencia Nor@ndina, vol. 3(2): julio - diciembre 2020