

PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN REQUE – CHICLAYO 2019

PROPOSAL FOR THE IMPROVEMENT PLAN FOR INTERNAL CUSTOMER SERVICE FOR SATISFACTION OF THE EXTERNAL USER IN REQUE - CHICLAYO 2019

 Nelly Johana Florián Benites^{1a}
 Norma del Carmen Gálvez Díaz^{2b}
 Ricardo Barsallo Fernández^{3c}



Fecha de recepción : 15 junio 2019
Fecha de aprobación : 26 septiembre 2020
DOI : <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>

Resumen

La satisfacción del usuario externo en el sector salud aún no se le brinda la debida importancia, ya que muchas veces los estudios sólo son descriptivos o correlacionales pero no se enfocan en la mejora continua de esa realidad. Este estudio se orienta en diseñar un plan de mejora del cliente interno para satisfacer al usuario externo atendido en el Centro de Salud Reque – Chiclayo 2019, corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, la población lo conformaron un total de 3480 pacientes que fueron atendidos en consulta externa, la muestra corregida comprendió un total de 315 usuarios externos, la técnica empleada fue la encuesta y como el instrumento el cuestionario SERVQUAL, los resultados indican una alta insatisfacción de los usuarios externos (62,7%), las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción fueron la empatía (76,1%) y la fiabilidad (64,2%), siendo estas las áreas en la que la propuesta han tenido mayor énfasis; teniendo como evidencia que el plan de mejora de atención al usuario interno cuando parte de las propias necesidades del usuario si logra cambios en la satisfacción del usuario externo porque se priorizó los aspectos con más alta insatisfacción.

Palabras clave: SERVQUAL, satisfacción del usuario, satisfacción en salud, calidad de atención.

Abstract

The satisfaction of the external user in the health sector is not yet given due importance, since many times the studies are only descriptive or correlational but do not focus on the improvement of this reality, so the study focuses on designing a Internal client improvement plan to satisfy the external user treated at the Reque - Chiclayo Health Center 2019, corresponds to a quantitative, descriptive approach, the population was made up of a total of 3480 patients who were treated in an outpatient clinic, the corrected sample included a total of 315 external users, the technique used was the survey and as the instrument the SERVQUAL questionnaire, the results indicate a high dissatisfaction of external users (62.7%), the dimensions with the highest level of dissatisfaction were empathy (76.1%) and reliability (64.2%), it is concluded that the improvement plan for the improvement of internal user care if it achieves Changes in external user satisfaction because aspects with higher dissatisfaction were prioritized.

Keywords: SERVQUAL, user satisfaction, health satisfaction, quality of care.

¹ Universidad César Vallejo, Perú

² Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Chiclayo – Perú

³ Clínica San Eduardo, Chiclayo – Perú

^a Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, joa-fb@hotmail.com

^b Doctora en Ciencias de Enfermería, ncarmengd@crece.uss.edu.pe

^c Médico Cirujano, rbarsallo@crece.uss.edu.pe

1. Introducción

En momentos actuales, se sigue aplicando el concepto de calidad a los servicios de salud que incluso cada vez gana más importancia. Se ha convertido en herramienta común de todas las empresas y organizaciones, es una necesidad que todas las organizaciones deben cumplir sin excepciones, así mismo se trabaja por desarrollar en la persona la calidez en el contacto, la interacción con los demás y la afinidad para lograr la empatía en todos los procesos que la organización tiene. (Barinotto, 2019). Sin embargo, para lograr implementar un sistema en el ámbito de la gestión no ha resultado ser una tarea fácil, ya que trae consigo una exigencia de cambio cultural dentro de una organización la misma que exige a todos los actores involucrarse todo para que se logre satisfacer las necesidades y preferencias de los usuarios que asisten a los establecimientos de salud. Al mismo para un mejor desempeño en calidad las instituciones de salud tienen que ampararse en mediciones de resultados, de procesos y en aras de conseguir la satisfacción de los pacientes y sus acompañantes, y su meta es enfocarse a la meta de la mejora continua.

Bohotquez (2017), en la investigación titulada “Desarrollo de una propuesta de mejoramiento continuo para el servicio del centro de salud de la Samaritana (HUS), con la aplicación de la metodología Lean Healthcare”, su conclusión más importante fue que en la primera etapa del proceso tuvo una disminución en el tiempo promedio del 18%, se redujo con la implementación del nuevo protocolo de recibimiento de estos pacientes.

Ríos, Barreto y Martínez (2016) encontraron que los pacientes se sienten insatisfechos de la atención recibida por el tiempo de espera 38%, con la infraestructura el 50%, incomodidad con las salas de espera 73%, mal trato por parte de los doctores y personal en general.

Según los resultados de Bustamante y Gálvez, (2017), la satisfacción percibida por el usuario externo entrevistado, no es Satisfactoria; lo importante es el buen trato que recibe de todos los usuarios externos que acuden al servicio de Farmacia, una buena comunicación y el sentirse escuchados; Las dimensiones de empatía y seguridad amerita trabajar con prioridad y énfasis para satisfacer las expectativas del usuario.

Asimismo, García y Gálvez, (2016) en su investigación indican que la dimensión de aspectos tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 31.1 % en EsSalud y 55,7 % en MINSA; en las percepciones del usuario durante su atención en MINSA mostraron estar insatisfechos con la limpieza de servicios higiénicos; por otro lado, para los usuarios externos que se atendieron en EsSalud indican su insatisfacción con los ambientes y el mobiliario.

Respecto a las bases teóricas del plan de mejora para Parrado (2009), afirmó que el plan de mejora tiene como objetivo fundamental modificar algunas o todas las relaciones del ciclo de la política y la gestión. El plan no tiene por qué concentrarse en todo el ciclo, pues tal ambición supondría contar con un apoyo político realmente extraordinario. Sería ideal que el plan de mejora demostrara que puede incidir positivamente sobre los productos y los impactos.

Marquillas (2005) concluyó que la metodología continua de la calidad asistencial ayuda a conseguir una adecuada sistematización del proceso sanitario, a tener un sentido autocrítico más objetivo y a tener en cuenta la opinión del usuario externo, a veces olvidado y sin cuyo apoyo no se consigue la mejora.

En concepto de atención del paciente es complejo. Muchos componentes separados contribuyen a la atención holística (multidimensional) de la persona. Por lo general, hay 2 tipos de atención del paciente: directa e indirecta. (Kotcher, 2011).

Para la atención al paciente y usuario se debe tener en cuenta las normas siguientes Carrasco

(2010):

a) Los servicios de atención al paciente y usuario están obligados a transcribir las quejas presentadas verbalmente en personas con dificultades de escritura o de expresión.

b) Los firmantes de las quejas y reclamaciones recibirán comunicación escrita respecto a la queja y en un determinado plazo estipulado

c) Los servicios de atención al paciente y usuario registrarán todas las reclamaciones que ante ellos se formulen, con independencia del centro destinatario de la queja, al que será remitido por estos con posterioridad

d) En la investigación de las quejas y reclamaciones presentadas, los servicios de atención al paciente deberán de recoger el parecer de todas las partes involucradas a fin de formular propuestas de mediación cuando la naturaleza del tema así lo permita.

Uno de los beneficios de un sistema de atención que es integrado tiene la capacidad de implementar cambios a gran escala. La atención médica está cambiando a un ritmo rápido, y es importante centrarse en la mejora continua de la calidad como parte de la atención diaria. Donde el proceso busca aumentar la eficiencia en todo el sistema, mejorar la atención al paciente y ayudar a reducir los costos de atención médica; Por lo tanto, necesita comprender la causa raíz de un problema y sobre todo que las personas tengan una mente abierta y no solo salten a las soluciones, dichas mejoras comprenden identificar la causa raíz, aplicar entrevistas al personal de primera línea y creación de mapas de procesos y diagramas de causa y efecto (Brower, 2014).

En concepto de atención del paciente es complejo. Muchos componentes separados contribuyen a la atención holística (multidimensional) de la persona. Por lo general, hay 2 tipos de atención del paciente: directa e indirecta. (Kotcher, 2011).

Para Simon (2019), existen diversos modelos establecidos que puede ayudar a las organizaciones a realizar una mejora continua y eficaz de la calidad. Dichos modelos se originaron y todavía se usan en otras industrias. Pero no son ajenos para que se usen en las organizaciones de salud. Los modelos de la mejora continua de la calidad (CQI) comprenden los siguientes modelos:

Lean: este modelo se originó con Toyota, un fabricante de automóviles japonés. Define el valor en función de lo que el cliente (o paciente) quiere, luego fluye desde allí. En salud, el modelo se enfoca en reducir actividades que no agregan valor, hacer que las tareas sean más libres de errores y reducir constantemente el desperdicio para mejorar la prestación de atención médica.

Six Sigma: este modelo se originó en la industria manufacturera de EE. UU. Funciona para mejorar la eficiencia al minimizar la variabilidad en un proceso y luego encontrar y corregir errores. A medida que disminuyen los errores, también lo hace la variabilidad.

Deming: corresponde al modelo elaborado por el pionero en mejora de la calidad enfocado en los procesos de mejora conocidos como Edwards Deming.

La formulación del problema quedó establecida como: ¿De qué manera la propuesta de un plan de mejora de la atención del usuario interno influye en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Reque – Chiclayo 2019?

Se justifica debido a la importancia de esta investigación radica en que con la aplicación del plan de mejora se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas del usuario interno del centro de salud. A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivo y competitivo en el

sector, en este caso el mejoramiento permitirá conseguir de manera eficiente y efectiva sus objetivos de atención de salud a personas de escasos recursos económicos consiguiendo una mayor satisfacción en los usuarios externos.

Por otro lado, la presente investigación tiene un valor práctico porque tiene el propósito de implementar un plan de mejora que contribuya con la satisfacción del usuario externo, en base al análisis previo de las condicionantes que impiden a los usuarios externos a ser atendidos eficientemente por los usuarios internos del centro de salud

Tiene valor teórico porque está referida al conocimiento de la satisfacción que tiene el usuario externo en cuanto al servicio de salud; son muchos autores que tratan de definir el aspecto temático de este concepto.

Los instrumentos de investigación que se van a aplicar son reconocidos y validados en otros estudios y pueden ser aplicados en esta investigación con resultados diferenciales entre ellos.

Plantea una responsabilidad social enfocada en colaboradores y pacientes asignados al establecimiento y que reciben todas las acciones de mejora en beneficio de la población.

Finalmente, se busca que esta propuesta pueda ser aplicativa en el centro de salud y obtener resultados que en otras investigaciones puedan ser útiles para elaborar planes de mejora continua.

El objetivo general fue diseñar un Plan de mejora del cliente interno para satisfacer al usuario externo atendido en el Centro de Salud Reque – Chiclayo 2019. Los objetivos específicos quedaron establecidos: Caracterizar la muestra a los usuarios externos en el Centro de Salud de Reque - Chiclayo 2019, evaluar la satisfacción actual del usuario externo atendido en el centro de salud Reque – Chiclayo 2019, validar un plan de mejora del usuario interno para la atención del usuario en el Centro de Salud Reque – Chiclayo 2019.

2. Materiales y métodos

La investigación fue cuantitativa, ya que es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En ese sentido la investigación midió la variable plan de mejora en el usuario interno y satisfacción del usuario externo. El diseño fue un estudio descriptivo, ya que Bernal (2006), afirma que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Y es de corte transversal porque se obtiene la información del objeto de estudio una única vez en un momento dado.

La muestra está constituida por 346 pacientes que acuden al centro de salud de Reque mensualmente en las áreas de Medicina, obstetricia, enfermería y psicología. Dentro de los criterios de Inclusión de la muestra, se consideraron: pacientes mayores de 18 años concurrentes a los servicios en el estudio, ambos sexos y pacientes que acepten el consentimiento informado. Los criterios de Exclusión lo constituyeron: familiares acompañantes de pacientes, pacientes menores de 18 años, pacientes con alteración de la conciencia.

3. Resultados

Tabla 1

Características de la muestra a los usuarios externos en el Centro de Salud de Reque - Chiclayo 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
<= 33 años	112	35.6
De 34 a 47 años	84	26.7
De 48 a 61 años	86	27.3
De 62 años a más	33	10.5
Sexo		
Masculino	82	26.0
Femenino	233	74.0
Nivel de Instrucción		
Analfabeto	3	1.0
Primaria	182	57.8
Secundaria	59	18.7
Superior técnico	65	20.6
Superior universitario	6	1.9
Tipo de usuario		
Nuevo	131	41.6
Continuador	184	58.4
Total	315	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios externos en el centro de salud Reque – Chiclayo

Se observa la edad de los usuarios externos en su mayoría tiene menos de 34 años (35,5%), el 74.0% del personal encuestado son de sexo femenino, el 35.0%, destacaron los usuarios con nivel de instrucción primaria (57,8%), según tipo de usuario donde el 58,4% son continuadores.

Tabla 2

Satisfacción actual del usuario externo atendido en el Centro de salud Reque – Chiclayo 2019

	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
P1	154	48.9	161	51.1
P2	92	29.2	223	70.8
P3	102	32.4	213	67.6
P4	135	42.9	180	57.1
P5	81	25.7	234	74.3
Fiabilidad	113	35.8	202	64.2
P6	153	48.6	162	51.4
P7	71	22.5	244	77.5
P8	60	19.0	255	81.0
P9	235	74.6	80	25.4
Capacidad de respuesta	130	41.2	185	58.8
P10	201	63.8	114	36.2
P11	72	22.9	243	77.1

P12	198	62.9	117	37.1
P13	81	25.7	234	74.3
Seguridad	138	43.8	177	56.2
P14	81	25.7	234	74.3
P15	81	25.7	234	74.3
P16	76	24.1	239	75.9
P17	72	22.9	243	77.1
P18	67	21.3	248	78.7
Empatía	75	23.9	240	76.1
P19	128	40.6	187	59.4
P20	124	39.4	191	60.6
P21	125	39.7	190	60.3
P22	150	47.6	165	52.4
Aspectos tangibles	132	41.8	183	58.2
Satisfacción general	118	37.3	197	62.7

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios externos en el centro de salud Reque – Chiclayo

Se observa la satisfacción de los usuarios externos en el Centro de Salud de Reque - Chiclayo 2019, evidenciando la insatisfacción general de 62,7% que indica que debe mejorar, respecto a las dimensiones la mayor insatisfacción que se encuentra en un nivel por mejorar son la empatía (76,1%) y la fiabilidad (64,1%) y se encuentran en proceso (insatisfacción entre 40 a 60%), los aspectos tangibles (58,2%), capacidad de respuesta (58,8%) y seguridad (56,1%), obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción la pregunta 8 (el tiempo de espera para atender fue corto) y el menor porcentaje de insatisfacción la pregunta 9(cuando presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente).

4. Discusión

La satisfacción es un gran referente en la consulta externa porque de cierta forma determina la continuidad del tratamiento de los usuarios, así como mejora las tasas de recomendación de consulta externa y sobre todo la imagen institucional. Por otro lado, considerando que por sí ya los usuarios tienen un mal de salud que los aquejan y no deben esperar que su situación empeore con su insatisfacción de la atención, sino muy por el contrario deben sentir que reciben el apoyo y todas las garantías de una atención que reúna todas las aristas de la calidad de atención.

El estudio empieza con la discusión del primer objetivo específico que consistió en caracterizar la muestra a los usuarios externos en el Centro de Salud de Reque - Chiclayo 2019, donde se estableció que en su mayoría son del sexo femenino (74%), el 35,6% de 34 a 47 años, el 57,8% tiene nivel instrucción primaria y el 58,4% es usuario continuador. Mientras en el estudio de Zamora (2016) encontró que la edad promedio fue de 41 años, un 74% cuenta con secundaria incompleta resultados que evidencia parecidos resultados a pesar que se trata de dos regiones diferentes como es Lima, pero esto se puede asociar a que La Región Lima se caracteriza por grandes inmigraciones de personas de otros departamentos como son Lambayeque, Cajamarca y ciertas partes de la Selva que precisamente viven por asentamientos humanos quienes no cuentan con las mismas oportunidades educativas, además son los mismo que acceden o buscan un servicio de salud de bajo precio como es el Hospital Solidaridad o del MINSA, entonces estos factores de cierta manera pueden originar una determinada percepción de la satisfacción porque ya tiene una experiencia previa del servicio y se han puesto un umbral respecto al servicio que saben van a recibir, a diferencia de los usuarios nuevos vienen con expectativas de otros lugares y van a comparar según recibieron allí el servicio, donde el nivel de instrucción juega un papel preponderante en la satisfacción, porque va asumir una mayor defensa de su derecho al acceso de la salud de calidad.

En cambio, en Girona, Fontova (2015) de un total de 385 entre pacientes y acompañantes

estableció que la edad fue 54 años, mayor al encontrado. Estos resultados difieren por dos motivos, el primer porque se realiza en el servicio de emergencia y el segundo que las ciudades europeas tienen una mayor tasa de personas adultas y en edad de adulto mayor. Razón por la cual conocer el perfil de los usuarios permite que se realice una mayor organización del servicio, así como que se tenga los debidos cuidados para evitar la insatisfacción en los usuarios.

Los resultados que perfilan el tipo de usuario donde los bajos niveles de instrucción pueden originar bajas expectativas respecto al servicio. Además de ser continuadores ya conocen la atención que reciben y ya se han generado una expectativa al servicio que van a recibir. Los resultados mejoran los niveles de calidad si el paciente participa dentro de mejora de la calidad tal como lo establece la (OMS, 2010).

Respecto al segundo objetivo que evaluó la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de Reque, se estableció que un 62,7% de los usuarios externos se sienten insatisfechos con la atención del establecimiento, respecto a las dimensiones la mayor insatisfacción que se encuentra en un nivel por mejorar son la empatía (76,1%) y la fiabilidad (64,1%) y se encuentran en proceso (insatisfacción entre 40 a 60%), los aspectos tangibles (58,2%), capacidad de respuesta (58,8%) y seguridad (56,1%), obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción la pregunta 8 (el tiempo de espera para atender fue corto) y el menor porcentaje de insatisfacción la pregunta 9 (cuando presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente). Resultados coinciden con los encontrados por Ríos, Barreto y Martínez (2016) donde los usuarios también tienen altos porcentajes de insatisfacción de la atención recibida por el tiempo de espera 38%, con la infraestructura el 50%, incomodidad con las salas de espera 73%, mal trato por parte de los doctores y personal en general.

Pero difieren a los encontrados por Zambrano y Huamaní (2017) donde la satisfacción fue alta respecto a la accesibilidad temporal y económica. También el estudio de Zamora (2016) encontró niveles de satisfacción del 72,58% en los usuarios. Cifras que superan a los encontrados en este estudio. La diferencia de satisfacción se debe al aspecto que se evalúa. Ya que sólo se enfoca en la infraestructura el cuál sólo es un elemento de la satisfacción que se evalúa el aspecto intangible, y muchas veces para los usuarios existen otros aspectos más importantes que puede ser la empatía, capacidad de respuesta, el tiempo de espera, etc.

Siendo hoy un instrumento que se está empleando con mayor frecuencia como es el SERVQUAL, que además permite establecer las brechas, además, la medición de la satisfacción se convierte en una herramienta con gran potencial para evaluar las intervenciones en servicios de salud, ya que proporciona información sobre calidad percibida y facilita información a los profesionales, gestores y administradores. Siendo una iniciativa que motiva en una institución, pues brinda los servicios de salud y se convierte en un referente mediante las percepciones del servicio que ha recibido, entonces si los encargados de administrar las entidades de salud asumen con mayor responsabilidad y se puede lograr los resultados obtenidos de Rivera (2019) que obtuvo un nivel de satisfacción fue de grado alto. Donde se evidencia la gran importancia que le brinda a la Salud en Honduras, donde se enfoca en lograr la cobertura universal de Salud para que la población acceda a una atención con todos sus elementos que aseguren una satisfacción.

Por su parte en el estudio de Fernández, et (2019) encontró la satisfacción en un 64% de los usuarios, además para ellos lo más importante es que los trámites que realiza para recibir su atención sean rápidos en los hospitales. Porque muchas veces las personas a pesar de su dolencia de salud tiene que hacer grandes colas para obtener una cita, o hacer varios trámites para su atención que originan que puedan muchas horas del día para la atención, razón por la cual muchas personas no continúan con su atención ya que se les dificulta obtener los permisos para asistir a su consulta sobre todo en personas que laboran sean independientes o dependientes, entonces se evidencia una gran necesidad de que las organizaciones de salud adopte nuevos modelos de atención basados en los industriales, que emplean gestión de procesos, implementación de tecnología, capacitación del personal y monitoreo constante de

las mejoras que se implementan. Porque se ha convertido en un gran error la implementación de mejoras; sin embargo, no hay un seguimiento si se cumple según lo planificado.

Aún la atención de salud en los centros del estado pasa por precarias situaciones, ya que a pesar que se busca el acceso y aseguramiento universal de la salud de la población, las reformas del estado no se orientan a mejorar la atención para el cliente. Empezando por los responsables de la dirección de las organizaciones de salud, que sólo atribuye la insatisfacción de los usuarios al personal que está en contacto con los usuarios (enfermeras, médicos, personal de admisión). Pero hay una amnesia colectiva del personal administrativo que son responsables de la toma de decisiones del establecimiento, que atribuyen que el personal asistencial son los culpables de la insatisfacción, sin considera ellos sólo ejecutan los planes establecidos en la cúspide de la organización. Incluso no cuentan con los recursos necesarios. Y los niveles de empatía también es responsabilidad de la gestión del talento humano ya que deben velar por mejorar las competencias blandas del personal. Así como la capacitación constante y contar con planes motivacionales y asegurar condiciones de trabajo que auguren un nivel de calidad de vida saludable. Comprende horarios que mantenga el equilibrio laboral, familiar y personal, no deben existir jornadas laborales que superen más de las 8 horas diarias, además es un factor importante los niveles de relaciones interpersonales. Todo ello encaminado a que el personal cuente con adecuadas condiciones físicas, sociales y psicológicas. Ya que son los encargados de atender a los usuarios y de acuerdo a ellos tras el despliegue de las diferentes acciones que realizan los directivos son los que dan la cara.

Mientras la infraestructura va permitir que los usuarios se sientan cómodos en la sala de espera o durante la atención médica, que puede ser mediante adecuada señalización ya que estos aspectos pueden dificultar que el usuario encuentre el servicio de la consulta o desplazarse por el establecimiento de salud, el cual aumenta su tiempo de permanencia en el centro, así como se sienta confundido e incluso molesto. Asimismo, exista una buena limpieza en limpieza de las sillas, servicios higiénicos, consultorios.

La seguridad debe ir acompañada de que los profesionales se tomen el tiempo suficiente para contestar sus dudas, respeten su privacidad y no ingrese otro tipo de personas mientras se atiende a los pacientes, se resuelvan los problemas de inmediato como por ejemplo un paciente o usuario o puede quedar se sin ser atendido porque el personal falta, sino que se debe buscar soluciones inmediatas, porque las personas que se atienden viene de otros lugares aledaños, que han viajado varias horas y no es posible que se queden sin ser atendidos por falta de planificación.

El Plan de mejora de atención al usuario se fundamenta en la calidad de atención basada en las cinco dimensiones SERVQUAL: como aspectos tangibles, capacidad de respuesta, y seguridad siendo los más importantes la empatía y la fiabilidad. Resultados que según Bohotquez (2017) que la implementación de un nuevo protocolo permite reducir los tiempos promedios de espera, también Lapo (2016) establece que se deben realizar el mejoramiento teniendo en cuenta la calidad del servicio definida por los usuarios externos.

Esta propuesta considera como uno de sus efectos está relacionado a disminuir la demora de la cita previa. Así mismo en lo referente al número de visitas que han realizado el personal de salud dado que es un primer nivel de atención se propone que debe ampliarse el contrato del personal de salud para poder dar rapidez a la capacidad de respuesta. En cuanto a seguridad, es competencia que debe tener la designación de un gerente que gestione de manera segura los recursos humanos y económicos de la institución, en ese sentido es fundamental la capacidad cualitativa y cuantitativa en la gestión.

Los responsables de aplicar las mejoras tienen que conocer los diferentes modelos industriales que permita que las mejoras sean constantes y la imagen institucional sea reconocida como una institución que se enfoca en lograr la satisfacción del personal.

5. Conclusiones

- Dentro de las características de la muestra de los usuarios externos en el Centro de Salud de Reque - Chiclayo 2019, destacaron en su mayoría las del sexo femenino (74%), el 35,6% de 34 a 47 años, el 57,8% tiene nivel instrucción primaria y el 58,4% es usuario continuador.
- El 62,7% de los usuarios externos en el Centro de Salud de Reque - Chiclayo 2019, se encuentran insatisfechos, respecto a las dimensiones la mayor insatisfacción se encuentra en la empatía (76,1%) y la fiabilidad (64,1%) y se encuentran en proceso de mejora (insatisfacción entre 40 a 60%), los aspectos tangibles (58,2%), capacidad de respuesta (58,8%) y seguridad (56,1%).
- La propuesta de mejora de atención de los usuarios internos se basa en el enfoque la calidad del SERVQUAL como la empatía, fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, la misma que haber identificado en una muestra representativa la demanda de la calidad de atención en los mismos usuarios y también pacientes la caracteriza como ideal para generar cambios reales.

6. Referencias

- Barinotto, P. I. (2019). La satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio de los colaboradores, restaurante mar picante ciudad de Trujillo. *Revista Tzhoecoen*, vol. 11, núm. 3. <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.332308> Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1223/1040>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Bohorquez Monroy, A. (2017). *Desarrollo de una propuesta de mejoramiento continuo para el servicio de urgencias del Hospital Universitario de la Samaritana (HUS), con la aplicación de la metodología LEAN HEALTHCARE*. (Tesis de pregrado). Universidad Libre de Colombia, Bogotá. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10592/ALEJANDRA%20BOHORQUEZ%20DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Brower, V. (2014). *Partners' Clinical Process Improvement Leadership Program*. Recuperado de <https://www.partners.org/Innovation-And-Leadership/Improving-Efficiency-Controlling-Costs/Process-Management.aspx>
- Bustamante, F. L. y Gálvez, N. C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca – Perú. *Revista Tzhoecoen*, vol. 9 núm 1. <https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701> Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
- Fernández, D., Revilla, M. E., Kolevic, L. A., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., & Chávez, L. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, vol. 80 (2). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009

- Fontova, A. (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*. (Tesis doctoral). Universitat di Girona. Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/302799>
- García y Gálvez, (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa – Essalud, Chongoyape - Perú. *Revista Tzhoecoen* vol. 8, núm. 2. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%20de%20Edici%C3%B3n.pdf
- Fuller, J. K. (2011). *Instrumentación quirúrgica: teoría, técnicas y procedimientos* (Cuarta ed.). Estados Unidos: Editodal Médica Panamericana.
- Lapo, M. C. (2016). *Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del "Hospital IESS Manta"*. (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4807/1/T-UCSG-PRE-MGSS-79.pdf>
- Marquillas, J. B. (2005). *Pediatría en atención primaria*. España: Elsevier. Recuperado de <https://www.elsevier.com/books/pediatría-en-atención-primaria-studentconsult-en-español/bras-marquillas/978-84-458-2043-8>
- OMS. (2019). *La OMS hace un llamamiento urgente para reducir los daños causados al paciente en la atención de salud*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/detail/13-09-2019-who-calls-for-urgent-action-to-reduce-patient-harm-in-healthcare>
- Parrado, S. (2009). *Guía para la elaboración de planes de mejora en las Administraciones Públicas*. (Segunda ed.). Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Recuperado de https://www.academia.edu/2467225/Gu%C3%ADa_para_la_elaboraci%C3%B3n_de_planes_de_mejora_en_las_administraciones_p%C3%ABlicas_2005
- Rios, A. M., Barreto, A. F. y Martínez, A. F. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san antonio de chia y santa rosa de tenjo, marzo de 2016*. (Trabajo de Investigación). Universidad de Ciencias aplicadas y ambientales. Recuperado de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20Chia.pdf>
- Rivera, E. E. (2019). Satisfacción de Usuarios en el Instituto Nacional Del Diabético, Honduras. Diciembre 2017. *Ciencia e investigación médico estudiantel latinoamericano*, 25(2). <https://doi.org/10.23961/cimel.v25i2.1101> Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1WDdcTRUzSIJ:www.cimel.felsoem.net/index.php/CIMEL/article/view/1101+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Simon , B. (2019). *Continuous Quality Improvement in Healthcare: Principles, Process, and Tools*. Recuperado de <https://www.smartsheet.com/continuous-quality-improvement-healthcare>
- Zamora, S. C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*. Vol.16(1).

FLORIÁN, N. J., GÁLVEZ, N. DEL C., BARSALLO, R. *Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque-Chiclayo 2019*. *Rev. Tzhoecoén*. Octubre - diciembre 2020. Vol. 12 / N° 4, pp. 525-535 - ISSN: 1997-8731

Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006

Zambrano, E. C., & Huamani, J. P. (2017). *Revisión sistemática: satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario*. (Tesis de pregrado). Universidad Nibert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/513>