

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA CLÍNICA EMPRESARIAL - SEDE

Enero 2021

Área Atención al Cliente UGC - DGEA



13 Calle Poniente y 3 Av. Norte #207 Frente a Centro Express del Contribuyente
Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C. A.
Conmutador: 2244-3000; Teléfonos directos: 2244-3308; 2244-3302; 2244-3309;
2244-3470; 2244-3471; 2244-3472

CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	3
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES	3
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra	3
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO	3
2.1 Infraestructura y elementos tangibles	3
2.2 Empatía del personal.....	4
2.3 Profesionalismo de los empleados.....	4
2.4 Capacidad de Respuesta.....	5
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOCAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	5
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	6
4.1 Evolución de la calidad	6
4.2 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	6
4.3 Quejas del servicio recibido	6
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.....	6
5.1 Sugerencias.....	6
5.2 Conclusiones	6
ANEXOS	7
Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario de la Clínica Empresarial del MH	7
Anexo 2: Promedio por módulo temático	8
Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción	8

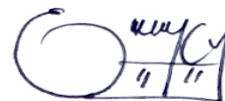
HOJA DE AUTORIZACIÓN



Elaborado por:
Katia Elizabeth Anaya López



Revisado por:



Aprobado por:
Enilson Antonio Cortez Guevara

INTRODUCCIÓN

El presente informe de medición de la satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Empresarial - SEDE se realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). Este informe consta de 5 capítulos. El primero expone los datos generales del estudio. El segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional). El tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los usuarios internos. El cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios. Finalmente, el quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones del presente estudio.

OBJETIVO

Objetivo general: Medir el grado de satisfacción de los usuarios internos respecto a los servicios que ofrece la Clínica Empresarial – SEDE.

Objetivo específico: Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.

CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO

El primer módulo incorporado en el cuestionario es el de la información general del estudio que almacena la siguiente información: servicio evaluado, clase de usuario y oficina evaluada (Ver Anexo 1).

El estudio se realizó en la Clínica Empresarial - SEDE, donde se brindan consultas de diferente especialidad, tales como: consulta general la cual se clasifica en enfermedad común y respiratoria, nutrición, ginecología, pediatría y enfermería que abarca curación, inyección, toma de presión y glucosa.

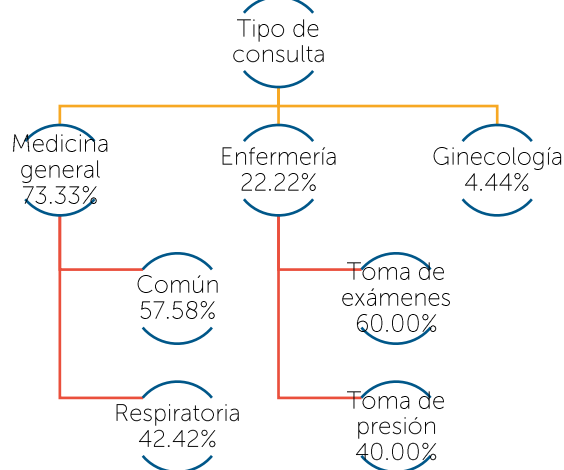
Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 20 preguntas, organizado en 6 módulos. El levantamiento de encuestas se efectuó de forma presencial.

1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

Se seleccionó una muestra aleatoria de 45 usuarios que recibieron consulta de diferente especialidad durante el período del 20 al 25 de enero del 2021.

Como resultado se determina que la consulta de medicina general presenta mayor demanda, con 73.33%, ya que abarca consulta por enfermedad común y respiratoria. Es de considerar que la consulta por enfermedad respiratoria es prioridad por la situación actual de salud COVID-19.

Gráfico 1.1:
Distribución de la muestra por tipo de consulta



Como medida de distanciamiento la Clínica solicita que los usuarios realicen cita previa para ser atendidos, sin embargo, el 62.22% de los entrevistados se presentaron sin cita previa.

CAPÍTULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

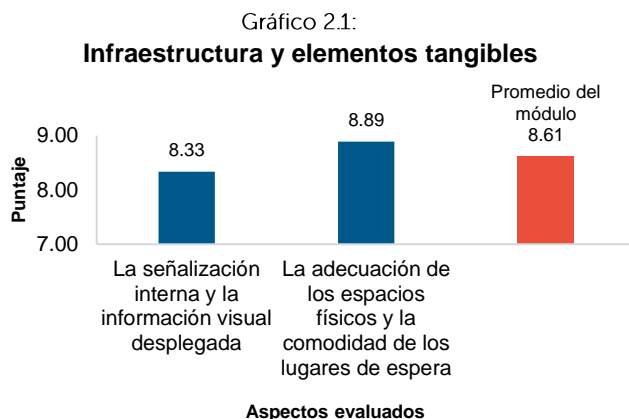
2.1 Infraestructura y elementos tangibles

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles contiene 2 preguntas orientadas a explorar las condiciones de los espacios físicos y lugares de espera, y la señalización interna (Ver Anexo 1).

La Clínica cuenta con 3 áreas de espera (2 áreas externas y 1 área interna); un área externa para las personas de consulta medicina general por enfermedad respiratoria y otra externa por consulta general por enfermedad común o enfermería; y un

área interna por consulta general por enfermedad común.

El resultado del módulo es de 8.61 puntos, siendo el módulo que obtuvo el promedio más bajo del estudio; debido a la falta de señalización en el gripario y en el lugar de espera para consulta general por enfermedad respiratoria (Ver Gráfico 2.1).



Comentarios expresados por los usuarios:

- Los usuarios que recibieron consulta medicina general por enfermedad respiratoria manifestaron que las sillas de espera son incómodas e inseguras; y el lugar de espera es inadecuado, ya que no se encuentra aislado.
- Los usuarios de consulta médica general por enfermedad común manifestaron que el lugar de espera externo está mal ubicado porque reciben el sol en el rostro, la banca es incómoda, no da abasto los asientos de espera y algunas personas deben de esperar de pie (el lugar de espera externo está ubicado afuera de las instalaciones de la clínica, sobre el pasillo de acceso entre el banco y la clínica).
- Los usuarios identificaron la falta de rotulación en los lugares de espera y en el gripario.

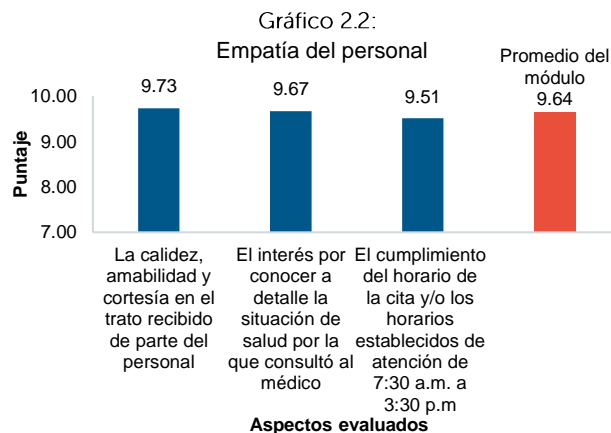
2.2 Empatía del personal

Con respecto al módulo, mide la atención brindada con amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios; el cuestionario cuenta con 3 ítems sobre tal dimensión (Ver Anexo 1).

El equipo de trabajo evaluado está conformado por 3 médicos generales, 1 nutricionista, 1 médico

ginecólogo, 1 médico pediatra, 2 enfermeros, 2 secretarías y 2 ordenanzas subcontratados.

El resultado obtenido en este módulo es de 9.64 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la calidez, amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (Ver Gráfico 2.2).



Comentarios expresados por los usuarios:

- Falta de amabilidad durante la consulta por parte del Dr. Rene Olivo y Dr. Oscar Melara.
- Falta de amabilidad y de seguimiento del área de recepción.
- Personal muy amable y atento con los usuarios (Dr. García, Dra. Mauricio, Licda. Canjura y Lic. Padilla).

2.3 Profesionalismo de los empleados

El módulo se refiere a los conocimientos, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo. Se realizaron 3 preguntas concernientes a este módulo (Ver Anexo 1).

Este módulo es el mejor evaluado con 9.67 puntos, debido al conocimiento y competencias de los empleados, mostrando su complacencia en los servicios de ginecología y enfermería (Ver Gráfico 2.3).

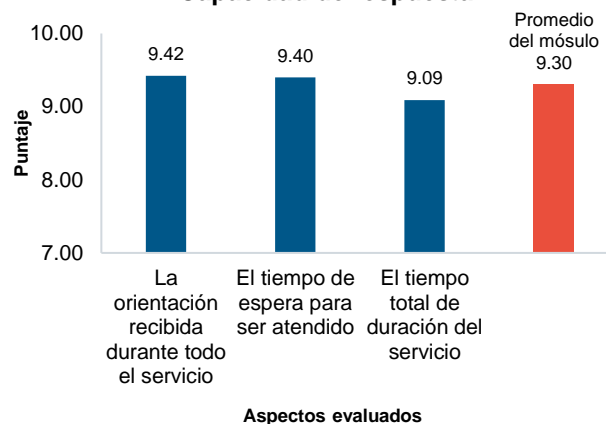
Gráfico 2.3:

Profesionalismo de los empleados



Gráfico 2.4:

Capacidad de respuesta



Comentarios expresados por los usuarios:

- La Dra. Mauricio y Dr. García son exhaustivos para dar consulta, realizar un buen seguimiento y proporcionar un diagnóstico.

2.4 Capacidad de Respuesta

En este último módulo mide el tiempo para dar atención médica, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio (Ver Anexo 1).

El promedio del módulo es de 9.30 puntos, debido al promedio obtenido en el aspecto de la orientación recibida (Ver Gráfico 2). Es importante mencionar que las personas que no realizaron cita previa para ser atendidos calificaron con una menor nota a este módulo, ya que deben de esperar de 30 a 45 minutos para ser atendidos por no tener cita (Ver Gráfico 2.4).

Es de considerar algunos detalles que afectan los tiempos de espera, tales como:

- Existe preferencia de los usuarios para ser atendidos por el médico de su preferencia; prefieren esperar hasta que el doctor de su preferencia tenga cupo.
- La mayoría de los usuarios no realiza cita previa.
- Los usuarios se presentan sin cita a las 7:30 a.m., donde la afluencia de usuarios es mayor.
- La toma de exámenes es a las 7:30 a.m.

Gráfico 2.4.1:

Promedio del módulo de Capacidad de respuesta

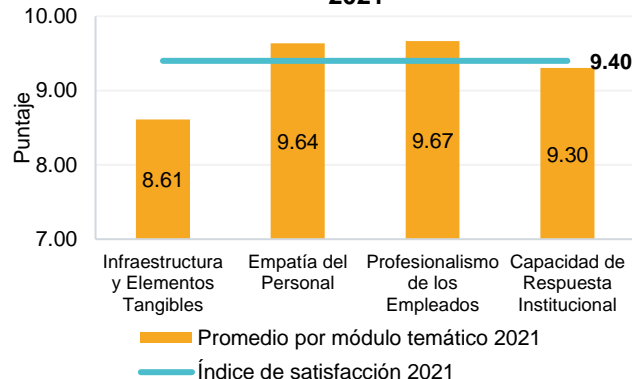


CAPITULO 3: ÍNDICE GLOCAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En índice global de satisfacción de los usuarios internos es de 9.40 puntos, lo cual sugiere un nivel de satisfacción de **muy satisfactorio**; se ve favorecido por el resultado en el módulo de Capacidad de respuesta por el promedio obtenido en la orientación recibida durante todo el servicio (Ver Anexo 3 y Gráfico 3).

Gráfico 3:

Índice de satisfacción del usuario interno 2021

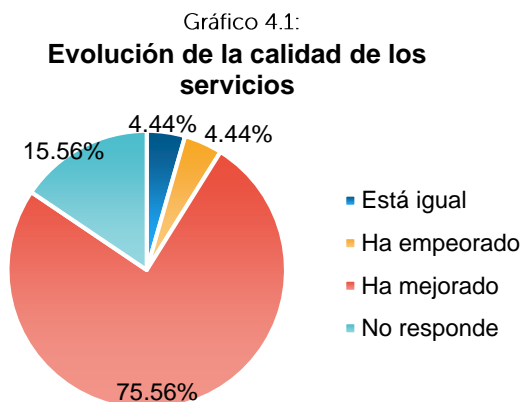


CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

Este es el último módulo incorporado en el cuestionario, comprende 4 preguntas (ver Anexo 1). En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

4.1 Evolución de la calidad

El 75.55% de los usuarios entrevistados perciben que ha mejorado la calidad de los servicios de consultas de medicina general y ginecología. Los aspectos que han aportado a la mejora es el trato que se le brinda a los usuarios y la reducción de tiempos del servicio de medicina general por enfermedad común.



4.2 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?

El 100% manifestó que si está satisfecho con el servicio recibido.

4.3 Quejas del servicio recibido

Se consultó sobre si presentaba alguna queja del servicio recibido, donde se recibió una queja por el trato recibido por parte de la persona encargada de la recepción en la Clínica.

CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

- Mejorar las condiciones de los lugares de espera (sillas cómodas y techo).
- Aislar en un lugar cerrado a las personas con síntomas gripales.
- Colocar rótulos visibles en los lugares de espera y en el gripario.
- Implementar un mecanismo para programar citas automáticamente y exigir cita previa para ser atendido.
- Reducir los tiempos de entrega de medicamentos, en ocasiones el medicamento está disponible hasta el siguiente día por la tarde.
- Sistematizar los registros, expedientes y controles.
- Capacitar en atención al cliente a la persona responsable de la recepción.
- Evaluar la apertura de otras especialidades, tales como: odontología, psicología y otorrinolaringología.
- Mejorar la atención en pediatría.

5.2 Conclusiones

1. El índice de satisfacción global de los usuarios internos es de 9.40 puntos, dentro de la escala de medición es muy satisfactorio.
2. El módulo de Profesionalismo de los empleados obtuvo las mejores calificaciones, al presentar 9.67 puntos. Por otra parte, el módulo que alcanzó la menor nota promedio es Infraestructura y elementos tangibles, con 8.61 puntos.
3. Respecto a la evolución de la calidad del servicio recibido, el 75.56% de los entrevistados percibe que la calidad ha mejorado; el 15.55% no emitió respuesta por ser la primera que recibe consulta médica, el 4.44% percibe que está igual y el 4.44% que ha empeorado.
4. El 100% de los entrevistados manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario de la Clínica Empresarial del MH

Buenos días/Buenas tardes. Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios brindados por parte de la Clínica Empresarial. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, la información proporcionada es confidencial.

¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? ☐ Sí ☐ No (finalizar la entrevista)

Escala de satisfacción:	
Excelente	10
Muy satisfactorio	9-8
Satisfactorio	7-6
Aceptable	5
Insatisfactorio	4-3
Muy insatisfactorio	2-1
Pésimo	0

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios médicos?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	Usuario interno (empleados) <input type="checkbox"/>
1.2 Oficina evaluada:	Clínica empresarial SEDE <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio recibido:	<div> <div> a) Medicina general a.a) Respiratoria <input type="checkbox"/> a.b) Común <input type="checkbox"/> b) Nutrición <input type="checkbox"/> </div> <div> c) Ginecología <input type="checkbox"/> d) Pediatría <input type="checkbox"/> e) Enfermería <input type="checkbox"/> </div> </div>
1.4 ¿Usted realizó cita previa para ser atendido?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/>
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas y rotulación	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la clínica empresarial	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 La señalización interna y la información visual desplegada (rotulación, carteles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La calidez, amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (repcionista/médico)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 El interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consulto al médico	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.3 El cumplimiento del horario de cita y/o los horarios establecidos de atención de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para brindar los servicios	
4.1 El conocimiento y competencia de los empleados para brindarle atención médica	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada y/o diagnóstico de parte del personal médico	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.3 La confianza inspirada por el personal de recepción y médico (respetuoso, educado)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 La orientación recibida durante todo el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo de espera para ser atendido	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El tiempo total de duración del servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la Clínica Empresarial?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Está satisfecho con el servicio recibido?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/>
6.3 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____
6.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR
SUPERVISOR:
FECHA:

Anexo 2: Promedio por módulo temático

Aspectos evaluados	Enfermería	Ginecología	Medicina general	Promedio general
La señalización interna y la información visual desplegada (rotulación, carteles)	8.50	9.50	8.21	8.33
La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	9.20	9.00	8.79	8.89
Infraestructura y elementos tangibles	8.85	9.25	8.50	8.61
La calidez, amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (recepcionista/médico)	10.00	9.00	9.70	9.73
El interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consultó al médico	9.50	9.00	9.76	9.67
El cumplimiento del horario de la cita y/o los horarios establecidos de atención de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.	9.20	10.00	9.58	9.51
Empatía del personal	9.57	9.33	9.68	9.64
La utilidad y exactitud de la información proporcionada y/o diagnóstico de parte del personal médico	9.70	10.00	9.64	9.67
El conocimiento y competencia de los empleados para brindarle atención médica	9.80	10.00	9.67	9.71
La confianza inspirada por el personal de recepción y médico (respetuoso, educado)	9.60	10.00	9.61	9.62
Profesionalismo de los empleados	9.70	10.00	9.64	9.67
La orientación recibida durante todo el servicio	9.40	10.00	9.39	9.42
El tiempo total de duración del servicio	9.00	10.00	9.06	9.09
El tiempo de espera para ser atendido	9.40	10.00	9.36	9.40
Capacidad de respuesta	9.27	10.00	9.27	9.30

Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción

Módulo	Porcentaje ponderado	Promedio por módulo temático 2021	Índice de satisfacción 2021
Infraestructura y elementos tangibles	11%	8.61	0.95
Empatía del personal	16%	9.64	1.54
Profesionalismo de los empleados	32%	9.67	3.09
Capacidad de respuesta	41%	9.30	3.81
Total	100%		9.40