

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

**GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO**  
**HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS**  
**UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



**“INFORME DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA  
DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS  
SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y  
EMERGENCIA DEL HSGY  
II SEMESTRE 2024”**

**YURIMAGUAS – PERÚ  
2024**

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”  
ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

## EQUIPO DE GESTIÓN DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

**M.C. ANDRES ADOLFO ALVAREZ ANTONIO**  
Director Ejecutivo

**M.C. PEDRO TONY CAMEL VALERO**  
Director Adjunto

**Lic. Adm. Darwil Pinedo Torres**  
Director Administrativo

**C.P.C. WILGER SAAVEDRA ARMAS**  
Jefe Oficina de Planeamiento Estratégico

**C.P.C. JOSEPH ABAD RODRIGUEZ**  
Jefe Oficina de Logística

**C.P.C. DORIS CONSUELO SÁNCHEZ MORI**  
Jefe Unidad de Recursos Humanos

---

Elaborado por:

### UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **LIC. FABRICIA REATEGUI DÁVILA**  
Jefa de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad
- **C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ**  
Coordinador de la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

## **"INFORME DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS - II SEMESTRE 2024"**

### **I. INTRODUCCIÓN**

La Política Nacional de Calidad en Salud tiene como objetivo principal mejorar la calidad de la atención en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implementación de normas establecidas por el MINSA. Esto se formaliza a través del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (D.S. 013-2016-SA), donde se destaca la satisfacción del usuario como uno de los Estándares e Indicadores de Calidad fundamentales que integran la Garantía de la Calidad.

La calidad es reconocida como un valor central en la cultura organizacional del Sistema de Salud cuando se adoptan metodologías y herramientas de calidad desarrolladas en colaboración con usuarios internos y externos, instituciones de salud y la sociedad en general. Existen evidencias consistentes de mejoras significativas en la atención, las cuales son percibidas con satisfacción por todos los actores involucrados.

La satisfacción de los usuarios externos refleja un juicio de valor individual y subjetivo que desempeña un papel crucial en la definición y evaluación de la calidad. Este aspecto se manifiesta a través del concepto de "Trato Digno", que abarca indicadores como el tiempo de espera, el trato cortés y respetuoso, y la información adecuada proporcionada por el personal de salud.

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud se orienta a promover y dirigir la mejora continua de los procesos y procedimientos en salud, con el objetivo principal de satisfacer al usuario externo y posicionar la calidad en salud como un derecho ciudadano fundamental.

Un ejemplo concreto de esta estrategia se llevó a cabo en la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, que realizó la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos para este Segundo Semestre 2024. Los encuestadores fueron estudiantes de la carrera de Enfermería Técnica provenientes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "San José".

Para esta evaluación, se utilizó la Encuesta SERVQUAL, una herramienta diseñada para medir la brecha entre percepción y expectativa en la atención de servicios de salud. SERVQUAL abarca cinco dimensiones clave: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Este proceso permitió evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, identificar áreas de mejora y desarrollar acciones estratégicas para implementar mejoras tangibles en la atención directa al usuario.

### **II. FINALIDAD**

Identificar las principales causas de insatisfacción del Usuario Externo, en los servicios asistenciales del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas e implementar acciones de mejora de la calidad de la atención.

### III. OBJETIVOS

#### a) GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción de la atención al Usuario Externo, en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas durante el segundo semestre del presente año 2024.

#### b) ESPECÍFICOS:

- Aplicar la Encuesta SERVQUAL en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorio Externo del HSGY.
- Determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de consulta externa.
- Determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia y hospitalización.
- Recopilar y procesar la información obtenida para su análisis, interpretación e informe respectivo.
- Socializar la información obtenida e implementar acciones de mejora.

### IV. RESPONSABLES

- ❖ **Lic. Enf. Fabricia Reátegui Dávila**  
Jefe de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud del HSGY. Responsable de la Planificación, Organización y Ejecución.
- ❖ **C.D. Gilmer Manuel Asencio Ortiz**  
Coordinador de la Satisfacción del Usuario Externo. Responsable de la Supervisión, Digitación e Información.
- ❖ Estudiantes de la carrera de Enfermería Técnica provenientes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “San José”.

### V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta se realizó en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.

### VI. PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta del II Semestre 2024, se desarrolló del 11 al 26 de noviembre del presente año.

### VII. METODOLOGÍA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

#### 7.1. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificado, es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio en Salud, y otras instituciones, desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. El instrumento consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; 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 confidencia 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.

## 7.2. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

El estudio se desarrolló 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 (R.M. N°527-2011/MINSA).

## 7.3. ESCALA DE MEDICIÓN

- ❖ Se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario.
- ❖ El estándar esperado es lograr un porcentaje de satisfacción mayor al 60% (<40% insatisfacción).

Categoría	Porcentaje de insatisfacción
Por mejorar (Rojo)	> 60 %
En proceso (Amarillo)	De 40 a 60 %
Aceptable (Verde)	< 40 %

## 7.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:**

✓ **Criterios de selección:**

La Población estuvo constituida por todos los usuarios externos (pacientes y familiares) que fueron atendidos en los Servicios de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización del II-2 Hospital Santa Gema de Yurimaguas, considerando los criterios de inclusión, exclusión y eliminación.

✓ **Criterios de Inclusión:**

- Paciente o acompañante de ambos sexos.
- Paciente o acompañante mayor a 18 años de edad.
- Paciente o acompañante sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Paciente o acompañante que desee participar en la encuesta.



✓ **Criterios de Exclusión:**

- Paciente o acompañante menor de 18 años.
- Paciente o acompañante que por alguna discapacidad no pueda expresar su opinión.
- Paciente o acompañante que no desee participar en el estudio.

✓ **Criterios de Eliminación:**

- ❖ Paciente o familiar que responda en forma incompleta las preguntas de las encuestas.

**Muestra:**

SERVICIOS	MUESTRA
Consulta Externa	274
Emergencia	230
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>

**7.5. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Consiste en la digitación y reporte de resultados con control de calidad a la base de datos. Los datos fueron ingresados y analizados en un programa MS Excel. Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre **percepciones (P)** y las **expectativas (E)** para cada pregunta y para cada entrevistado. Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.

**7.6. RETROALIMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados obtenidos serán socializados a las jefaturas de los diferentes servicios/unidades/oficinas, asistenciales y administrativas del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.

**7.7. IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS**

Según los resultados obtenidos se solicitará a las jefaturas el desarrollo de acciones correctivas y/o proyectos de mejora continua de la calidad para la intervención y subsanación de deficiencias.

**VIII. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

**SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL II-2  
SANTA GEMA DE YURIMAGUAS**

**II SEMESTRE 2024**

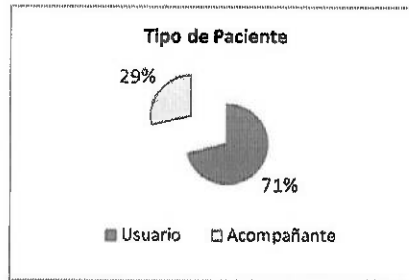
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

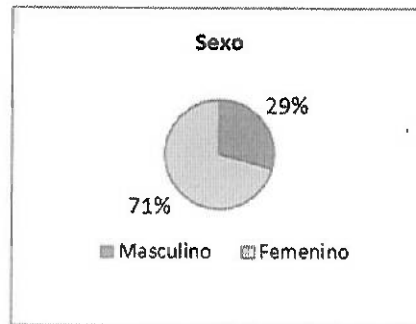
RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS

1. SEGÚN VARIABLES DE CONTROL (Datos generales del encuestado)

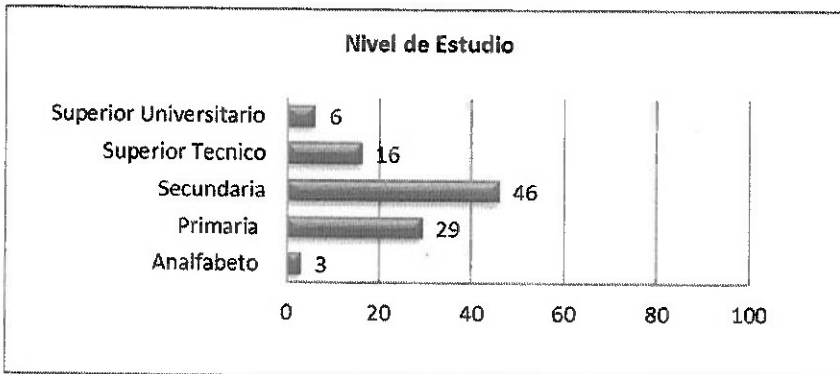
Muestra Total		274
Condición del Encuestado		%
Usuario	195	71.2
Acompañante	79	28.8
<b>Sexo</b>		
Masculino	80	29.2
Femenino	194	70.8
<b>Nivel de Estudio</b>		
Analfabeto	8	2.9
Primaria	80	29.2
Secundaria	126	46.0
Superior Técnico	44	16.1
Superior Universitario	16	5.8
<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>		
SIS	255	93.1
SOAT	1	0.4
Ninguno	2	0.7
Otro	16	5.8
<b>Tipo de paciente</b>		
Nuevo	83	30.3
Continuador	191	69.7



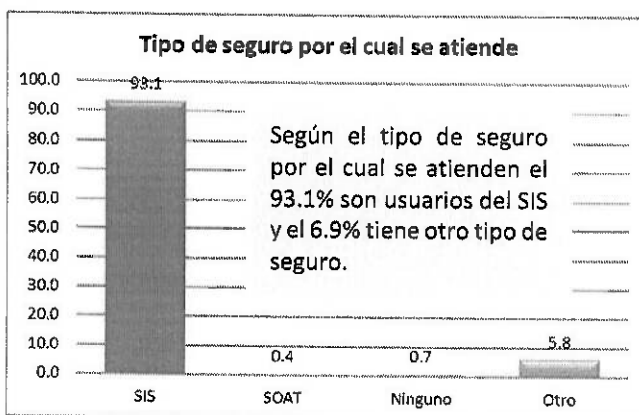
En cuanto a la condición del encuestado en Consultorios Externos, los encuestados fueron 71% usuarios y el 29% acompañantes.



Referente al sexo de los encuestados, el 71% fueron del sexo femenino, y el 29% del sexo masculino.

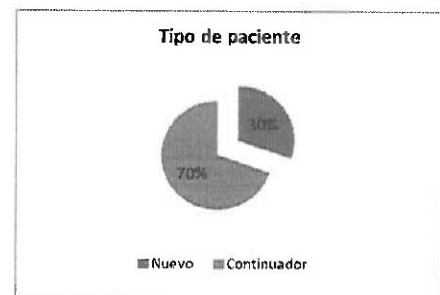


Referente el nivel de estudio de los encuestados en consultorios externos, el 46% tiene secundaria, el 29% primaria, y superior técnico el 16%. Siendo los de menos % superior universitario y analfabeto.



Según el tipo de seguro por el cual se atienden el 93.1% son usuarios del SIS y el 6.9% tiene otro tipo de seguro.

Según el tipo de paciente, el 70% fueron continuadores y 30% fueron pacientes nuevos.





“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

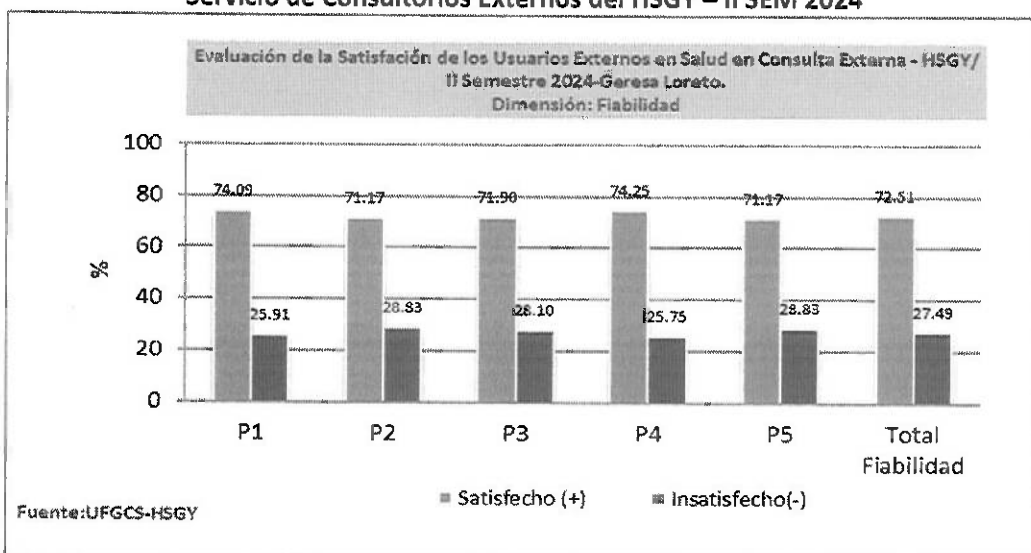
ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

## 2. SEGÚN DIMENSIONES

### 2.1. Dimensión: Fiabilidad (Preguntas de 01 al 05)

La dimensión FIABILIDAD está relacionada a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Según los resultados de la encuesta, la pregunta P4 referente a la disponibilidad de la historia clínica al momento de su atención mostró mayor satisfacción por parte de los usuarios con **74.25%**. Sin embargo, la pregunta P2 relacionado a la atención del médico según el horario programado y la pregunta P5 en referencia a la disponibilidad de citas en Consultorios Externos, mostraron mayor insatisfacción por parte de los usuarios con **28.83%**.

**Gráfico N° 1. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

### PREGUNTAS:

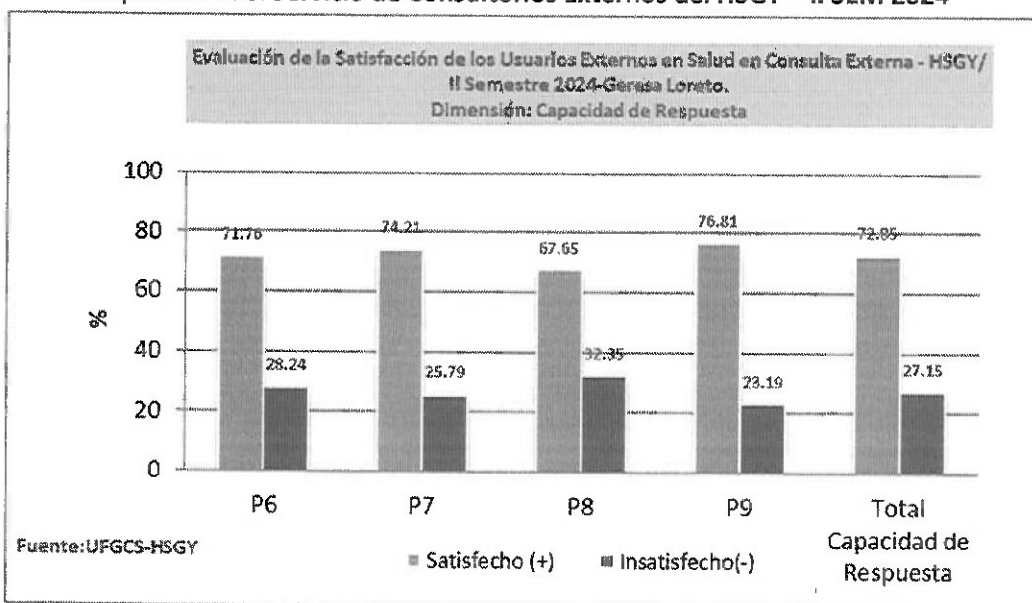
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado
	P	¿El médico le atendió en el horario programado?
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención
	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad
	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"  
ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

**2.2. Dimensión: Capacidad de Respuesta** (Preguntas del 06 al 09)

La dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Se observa que la pregunta P9 referente a la rapidez de la atención en Farmacia alcanzó un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios con 76.81%. Mientras que la pregunta P8 referente a la rapidez de la atención para tomarse exámenes radiológicos alcanzó mayor insatisfacción con 32.35%.

**Gráfico N° 2. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

**PREGUNTAS:**

06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida
	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida
	P	¿La atención en farmacia fue rápida?

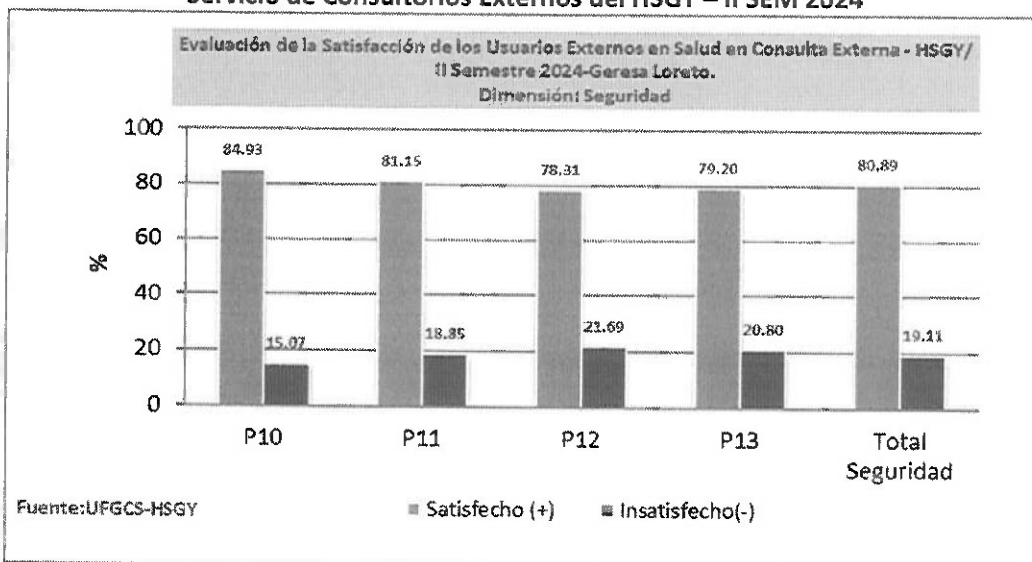
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

### 2.3. Dimensión: Seguridad (Preguntas del 10 al 13)

La dimensión SEGURIDAD está relacionado a la cortesía y la habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. La pregunta P10 alcanzó el mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios con 84.93%, señalando que se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio. Mientras que, la pregunta P12 referente a que, si el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, presenta un menor nivel de insatisfacción con 21.69%.

Gráfico N° 3. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Seguridad en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – II SEM 2024



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

#### PREGUNTAS:

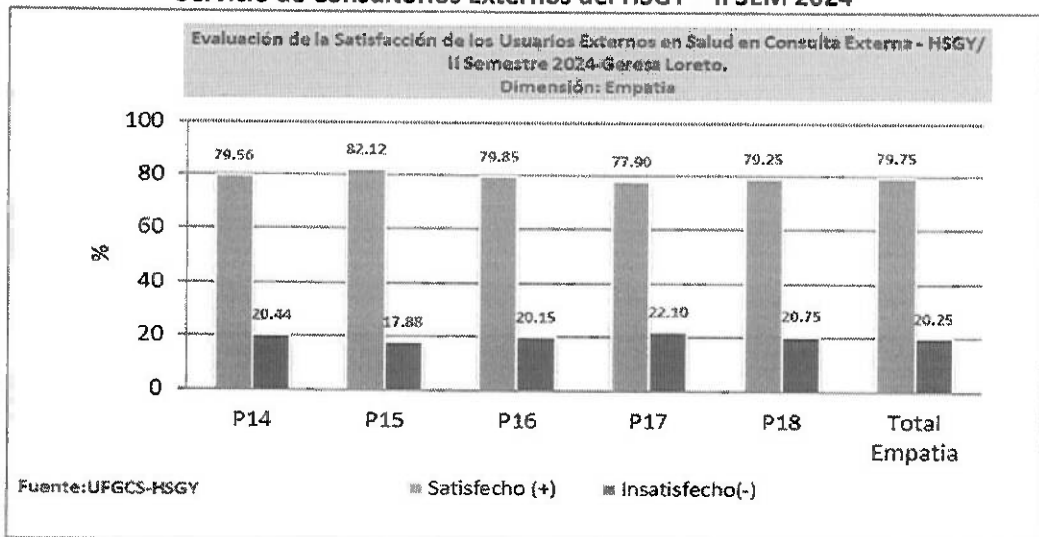
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención
	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.
	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”  
ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

**2.4. Dimensión. Empatía (Preguntas 14 al 18)**

La dimensión EMPATÍA que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según sus características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada. Se observa que la pregunta P15 relacionado a que, si el médico que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud, alcanzó mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios con **82.12%**. Mientras que, la pregunta P17 referente a la comprensión del paciente sobre la explicación del médico en cuanto a los procedimientos o análisis que se le realizarán, alcanzó mayor nivel de insatisfacción con **22.10%**.

**Gráfico N° 4. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

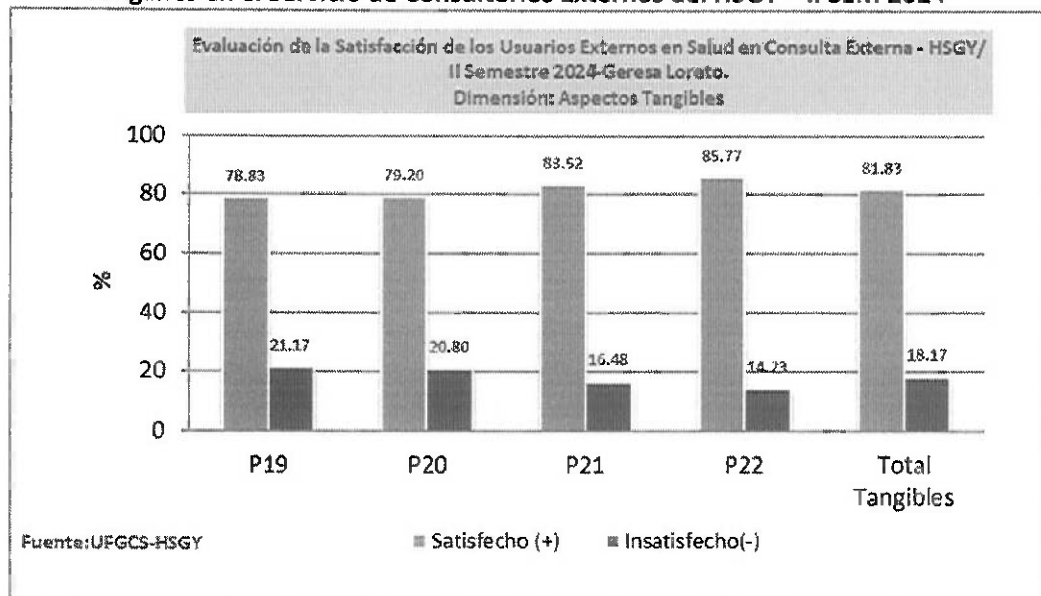
**PREGUNTAS:**

14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia
	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud
	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención
	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán
	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

**2.5. Dimensión: Aspectos Tangibles** (Preguntas del 19 al 22)

La dimensión ASPECTOS TANGIBLES está relacionado a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. La pregunta P22 referente a que, si los consultorios y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos, alcanzó mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios con 85.77%. Mientras que, la pregunta P19 referente a que, si los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes, alcanzó mayor nivel de insatisfacción con 21.17%.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Aspectos Tangibles en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**PREGUNTAS:**

19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes
	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos
	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

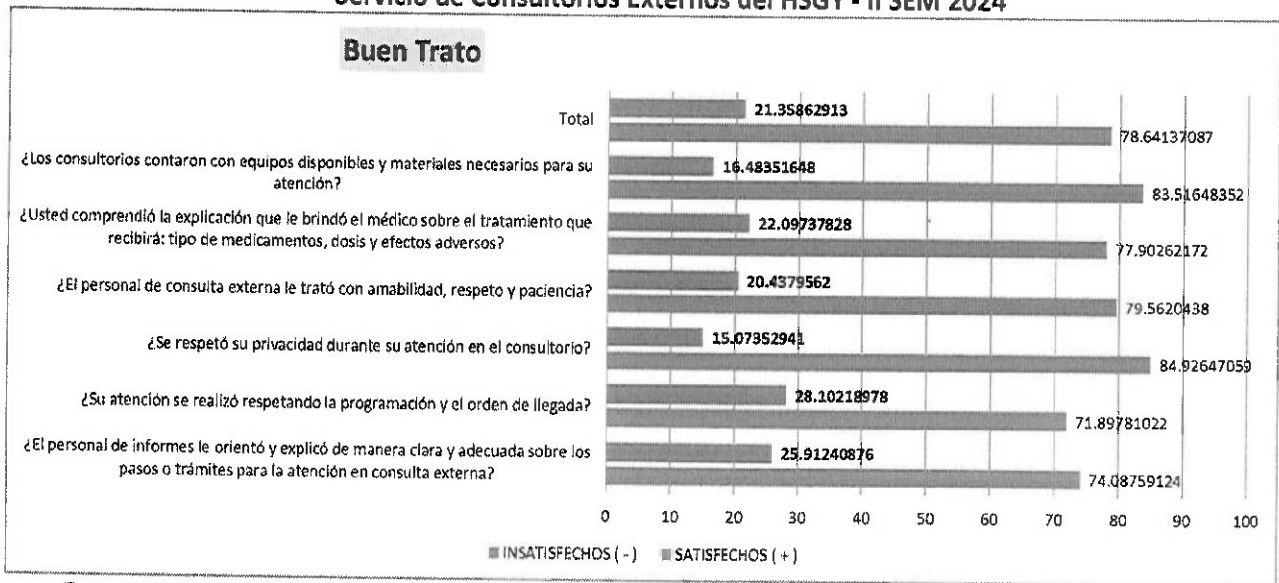
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

### 3. MATRIZ DE BUEN TRATO

De las preguntas que miden la Satisfacción del Usuario Externo en cuanto al BUEN TRATO, se evidenció un resultado global de 78.64% de satisfacción y 21.36% de insatisfacción. La pregunta que obtuvo mayor puntaje de satisfacción (84.93%) fue relacionado a la pregunta: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

**Gráfico N° 6: Resultados por preguntas que conforman la MATRIZ de Buen Trato en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY - II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**Tabla N°1: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuario Externo relacionadas al BUEN TRATO del Servicio de Consultorios Externos HSGY - II SEM 2024**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	203	74.08759124	71	25.91240876
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	197	71.89781022	77	28.10218978
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	231	84.92647059	41	15.07352941
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	218	79.5620438	56	20.4379562
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	208	77.90262172	59	22.09737828
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	228	83.51648352	45	16.48351648
<b>Total</b>		<b>1285</b>	<b>78.64137087</b>	<b>349</b>	<b>21.35862913</b>

Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

Según la Matriz de Mejora, todas las preguntas relacionadas al BUEN TRATO tienen resultados dentro de lo ACEPTABLE ( $\geq 60\%$  Satisfacción).



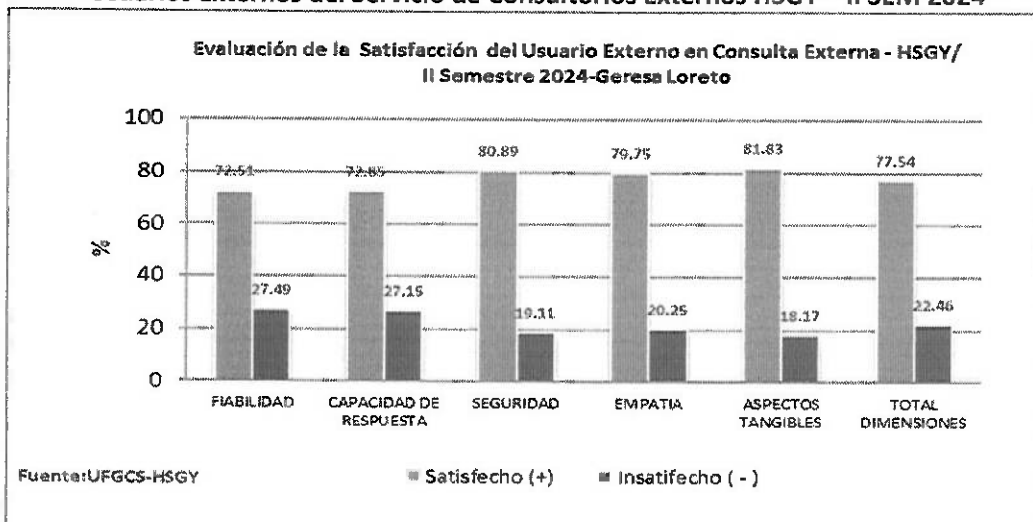
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

#### 4. SATISFACCIÓN GLOBAL

En general, la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Consultorios Externos evidencia un nivel de insatisfacción de 22.46%, lo que nos indica que estamos en el rango de **ACEPTABLE** (verde).

**Gráfico N° 7. Resultado Global por Dimensiones en la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Consultorios Externos HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**Tabla N°1: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuario Externo del Servicio de Consultorios Externos HSGY – II SEM 2024**

NR	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	203	74.09	71	25.91
2	P02	195	71.17	79	28.83
3	P03	197	71.90	77	28.10
4	P04	199	74.25	69	25.75
5	P05	195	71.17	79	28.83
6	P06	183	71.76	72	28.24
7	P07	164	74.21	57	25.79
8	P08	138	67.65	66	32.35
9	P09	202	76.83	61	23.19
10	P10	231	84.99	41	15.07
11	P11	211	81.15	49	18.85
12	P12	213	78.31	59	21.69
13	P13	217	79.20	57	20.80
14	P14	218	79.56	56	20.44
15	P15	225	82.12	49	17.88
16	P16	218	79.85	55	20.15
17	P17	208	77.90	59	22.10
18	P18	210	79.25	55	20.75
19	P19	216	78.83	58	21.17
20	P20	217	79.20	57	20.80
21	P21	228	83.52	45	16.48
22	P22	235	85.77	39	14.23
<b>Porcentaje Total</b>		<b>4523</b>	<b>77.54</b>	<b>1310</b>	<b>22.46</b>

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

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HSGY

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron mayor insatisfacción en el presente año 2024 en el Servicio de Consultorios Externos, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	Insatisfacción	Descripción
P08	32.35%	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
P02	28.83%	¿El médico le atendió en el horario programado?
P05	28.83%	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

### CONCLUSIONES:

- La Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consultorios Externos, se encuentra dentro del nivel de **ACEPTABLE** (77.54%).
- El 71% de encuestados en Consulta Externa fueron los propios usuarios y el 29% los acompañantes
- El 71% de los encuestados fueron del sexo femenino y el 29% masculino.
- El 93.1% de los encuestados son usuarios del SIS.
- El 70% fueron pacientes continuadores y el 30% pacientes nuevos al servicio.
- La dimensión **ASPECTOS TANGIBLES** tuvo una Satisfacción del 81.83%, seguido de la dimensión **SEGURIDAD** 80.89%, **EMPATIA** 79.75%, **CAPACIDAD DE RESPUESTA** 72.85% y **FIABILIDAD** 72.51%.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que generó mayor insatisfacción es que la atención para tomarse exámenes radiológicos no fue rápida (**32.35%**), el médico no atendió en el horario programado (**28.83%**) y el usuario no encontró citas disponibles o no las obtuvo con facilidad (**28.83%**).

### RECOMENDACIONES

- A la Jefatura del Servicio de Consultorios Externos, se recomienda socializar el presente informe con el personal a su cargo y desarrollar un plan de acción para abordar las causas subyacentes que generan gran insatisfacción en los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad de atención y fomentar el buen trato.

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
C.D. GILMER MANGEL ASENCIO ORTIZ  
COP. N° 40338  
EQUIPO TÉCNICO GESTIÓN DE LA CALIDAD

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE  
YURIMAGUAS**

**II SEMESTRE 2024**

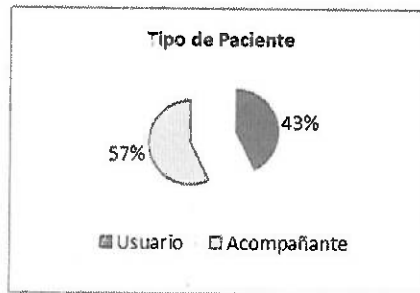
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

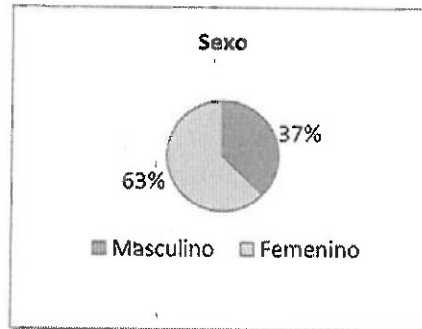
## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

### 1. SEGÚN VARIABLES DE CONTROL (Datos generales del encuestado)

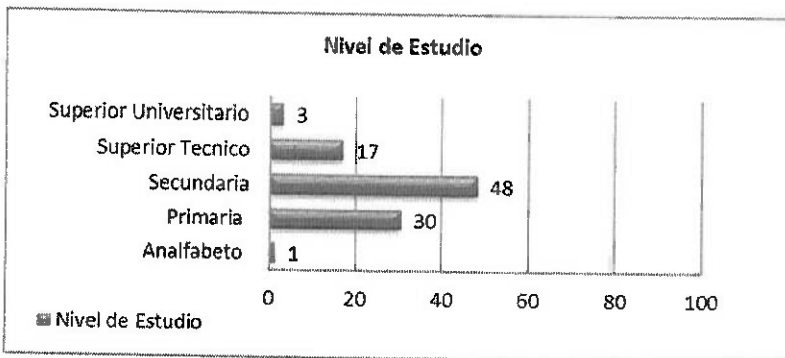
Muestra Total		230
Condición del Encuestado		%
Usuario	98	42.6
Acompañante	132	57.4
<b>Sexo</b>		
Masculino	85	37.0
Femenino	145	63.0
<b>Nivel de Estudio</b>		
Analfabeto	3	1.3
Primaria	70	30.4
Secundaria	111	48.3
Superior Técnico	39	17.0
Superior Universitario	7	3.0
<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>		
SIS	208	90.4
SOAT	3	1.3
Ninguno	3	1.3
Otro	16	7.0
<b>Tipo de paciente</b>		
Nuevo	104	45.2
Continuador	126	54.8



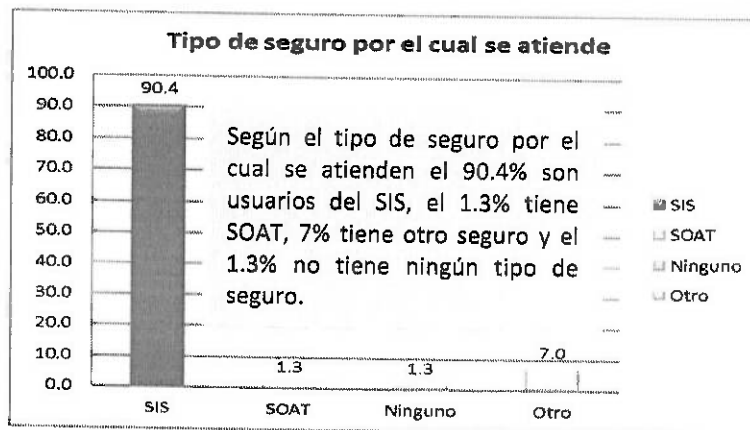
En cuanto a la condición del encuestado en Emergencia, los encuestados fueron 43% usuarios y el 57% acompañantes.



Referente al sexo de los encuestados, el 63% fueron del sexo femenino, y el 37% del sexo masculino.



Referente el nivel de estudio de los encuestados en consultorios externos, el 48% tiene secundaria, el 30% primaria, y superior técnico el 17%. Siendo los de menos % superior universitario y analfabeto.



Según el tipo de paciente, el 45% fueron pacientes nuevos y el 55% continuadores.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

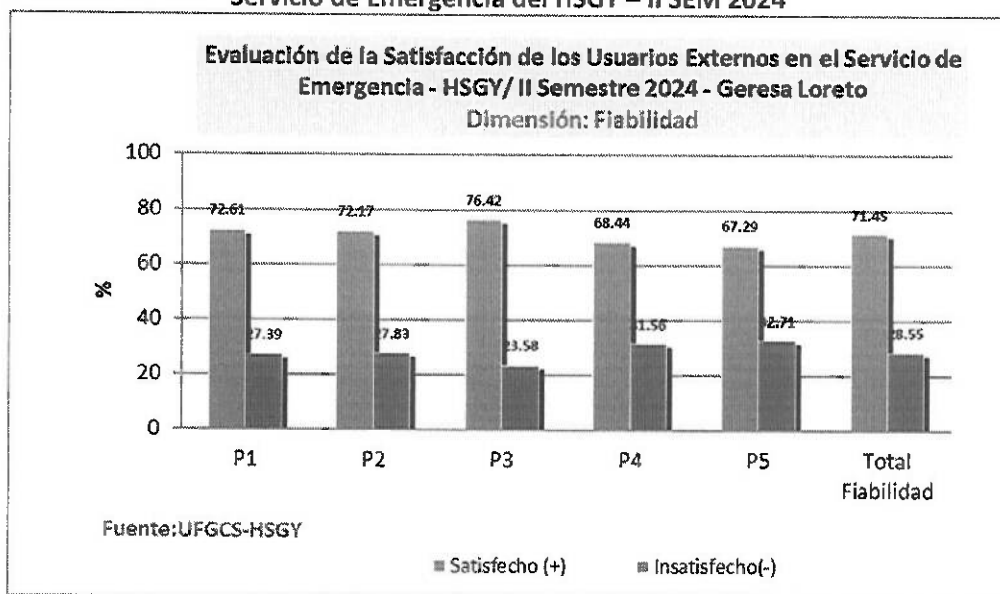
ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

## 2. SEGÚN DIMENSIONES

### 2.1. Dimensión: Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05)

La dimensión FIABILIDAD está relacionada a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Según los resultados de la encuesta, la pregunta P3 referente a que, si la atención en emergencia estuvo a cargo del médico, mostró mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios con **76.42%**. Mientras que, las pregunta P5 referente a que, si la farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico, mostró mayor insatisfacción con **32.71%**.

**Gráfico N° 1. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Emergencia del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

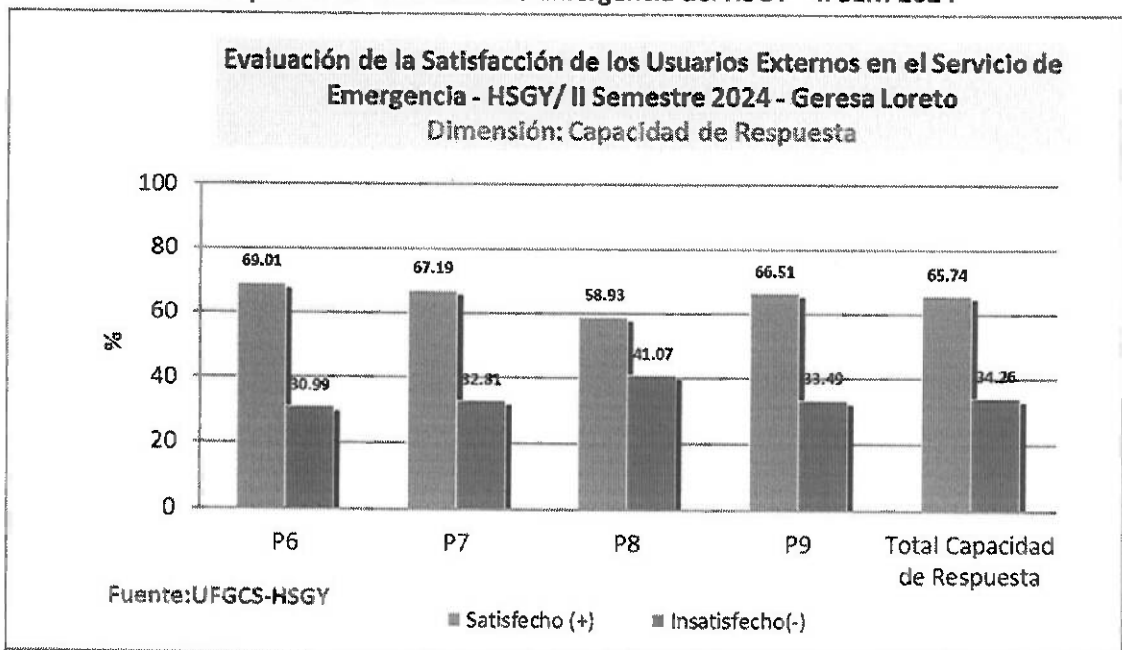
### PREGUNTAS:

01	E	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.
	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?
02	E	Que la atención de emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.
	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?
03	E	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.
	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?
04	E	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
05	E	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.
	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

**2.2. Dimensión: Capacidad de Respuesta** (Preguntas del 06 al 09)

La dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Se observa que la pregunta P6 obtuvo mayor nivel de satisfacción con 69.01% en referencia a que la atención en caja o el módulo de admisión fue rápida. Sin embargo, pregunta que mostró mayor insatisfacción en los usuarios fue la pregunta P8 referente a que la atención para tomarse exámenes radiológicos no fue rápida con 41.07%.

**Gráfico N° 2. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Emergencia del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

**PREGUNTAS:**

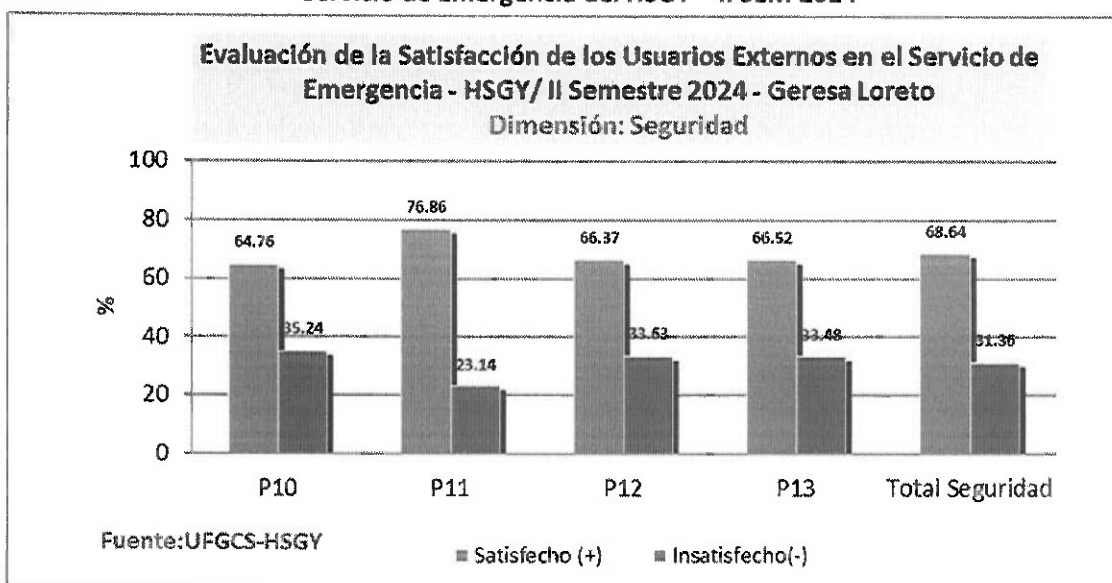
06	E	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.
	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.
	P	¿La atención en laboratorio de emergencia fue rápida?
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.
	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
09	E	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.
	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?



**2.3. Dimensión: Seguridad** (Preguntas del 10 al 13)

La dimensión SEGURIDAD está relacionado a la cortesía y la habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. La pregunta P11 obtuvo mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a que durante la atención en el servicio de emergencia se respetó su privacidad con **76.86%**. Mientras que la pregunta P10 alcanzó mayor insatisfacción en referencia a que si el médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud con **35.24%**.

**Gráfico N° 3. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Seguridad en el Servicio de Emergencia del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

**PREGUNTAS:**

10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
11	E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.
	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?
12	E	Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.
	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
13	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.
	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

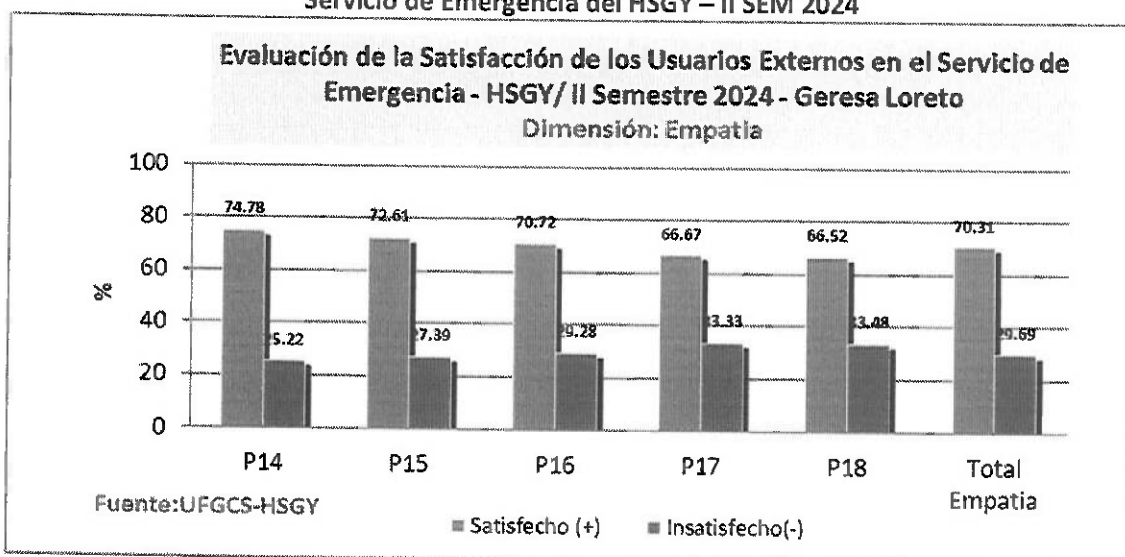
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

### 2.4. Dimensión. Empatía (Preguntas del 14 al 18)

La dimensión EMPATÍA que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según sus características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada. Se observa que la pregunta P14 alcanzó mayor nivel de satisfacción (74.78%) por parte de los usuarios en referencia a que el personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia. Mientras que, la pregunta P18 alcanzó mayor insatisfacción (33.48%) en cuanto a que si el médico explicó al usuario o sus familiares sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

Gráfico N° 4. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el Servicio de Emergencia del HSGY – II SEM 2024



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

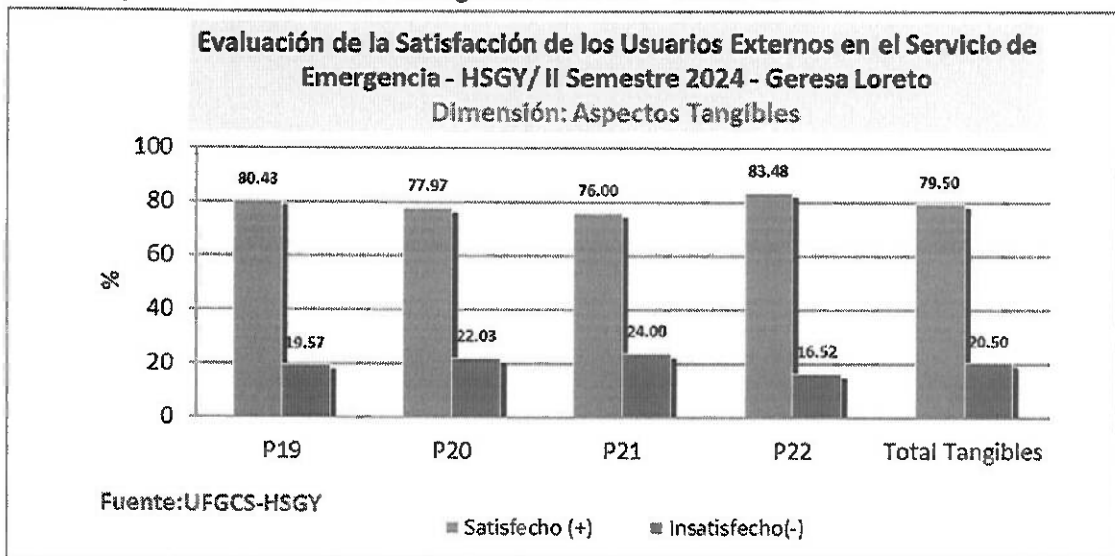
#### PREGUNTAS:

14	E	Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	E	Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.
	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?
16	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención.
	P	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?
17	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que realizarán.
	P	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán?
18	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
	P	¿El médico le explicó a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

**2.5. Dimensión: Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22)**

La dimensión ASPECTOS TANGIBLES está relacionado a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. La pregunta mostró mayor nivel de satisfacción fue la P22 (83.48%) en cuanto a que los ambientes del Servicio de Emergencia se encontraron limpios y cómodos. Mientras que, la pregunta P21 alcanzó mayor insatisfacción en los usuarios (24%) en referencia a la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención en el Servicio de Emergencia.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Aspectos Tangibles en el Servicio de Emergencia del HSGY – II SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**PREGUNTAS:**

19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.
	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	E	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	E	Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.
	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

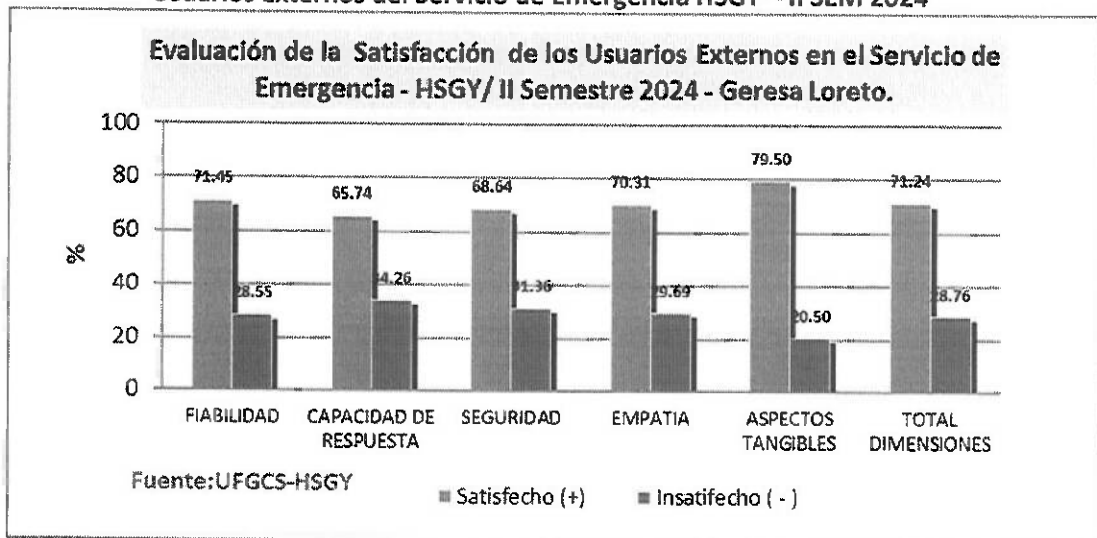
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

### 3. SATISFACCIÓN GLOBAL

En general, la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Consultorios Externos evidencia un nivel de satisfacción de 71.24%, lo que nos indica que estamos en el rango de **ACEPTABLE** (verde). Sin embargo, según la Matriz de Mejora tenemos algunos ítems **“EN PROCESO”** de mejoramiento (amarillo) para seguir brindando una buena atención al usuario.

Gráfico N° 6. Resultado Global por Dimensiones en la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia HSGY – II SEM 2024



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

Tabla N°1: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia HSGY – II SEM 2024

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	167	72.81	63	27.39
2	P02=	166	72.17	64	27.83
3	P03=	175	76.42	54	23.58
4	P04=	154	68.44	71	31.56
5	P05=	144	67.29	70	32.71
6	P06=	147	69.01	66	30.99
7	P07=	129	67.39	63	32.81
8	P08=	99	58.93	69	41.07
9	P09=	143	66.51	72	33.49
10	P10=	147	64.76	80	35.24
11	P11=	176	76.86	53	23.14
12	P12=	150	66.37	76	33.63
13	P13=	153	66.52	77	33.48
14	P14=	172	74.78	58	25.22
15	P15=	167	72.81	63	27.39
16	P16=	157	70.72	65	29.28
17	P17=	146	66.57	73	33.33
18	P18=	149	66.55	75	33.48
19	P19=	185	80.43	45	19.57
20	P20=	177	77.97	50	22.03
21	P21=	171	76.00	54	24.00
22	P22=	192	83.48	38	16.52
<b>Porcentaje Total</b>			<b>71.24</b>		<b>28.76</b>

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

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN EMERGENCIA DEL HSGY

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron mayor insatisfacción en el presente año 2024 en el Servicio de Emergencia, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	Insatisfacción	Descripción
P08	41.07%	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
P10	35.24%	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
P12	33.63%	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

### CONCLUSIONES:

- La Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia, se encuentra dentro del nivel de **ACEPTABLE** (71.24%).
- El 43% de encuestados en Emergencia fueron los propios usuarios y el 57% acompañantes
- El 63% de los encuestados fueron del sexo femenino y el 37% masculino.
- El 90.4% de los encuestados son usuarios del SIS.
- El 70% fueron pacientes continuadores y el 30% pacientes nuevos al servicio.
- La dimensión **ASPECTOS TANGIBLES** tuvo una Satisfacción del 79.50%, seguido de la dimensión **SEGURIDAD** 66.52%, **EMPATIA** 66.52%, **CAPACIDAD DE RESPUESTA** 66.51% y **FIABILIDAD** 58.93%.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que generó mayor insatisfacción es que la atención para tomarse exámenes radiológicos no fue rápida (**41.07%**), el médico que le atendió no le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud (**35.24%**) y el médico que le atendió no le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido (**33.63%**).

### RECOMENDACIONES

- Al Jefe del Servicio de Emergencia, se recomienda socializar el presente informe con el personal a su cargo y, a la vez, desarrollar un plan de acción para abordar las causas subyacentes que generan gran insatisfacción en los usuarios, a fin de mejorar la calidad de atención y fomentar el buen trato.

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ  
COP. N° 40338  
EQUIPO TÉCNICO GESTIÓN DE LA CALIDAD

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

### ANEXOS





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL II SEMESTRE 2024

