
Gestión de calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital.**Quality management to increase the satisfaction level of users of the external department of a hospital.****Gestão da qualidade para aumentar o nível de satisfação dos usuários do departamento externo de um hospital.****Jhordan Luis Shiguay Rivas¹, Elías Gutiérrez Pesantes²**

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo implementar las mejoras a la gestión de calidad en el departamento de consulta externa, para aumentar el nivel de satisfacción de lo cual se utilizó un tipo de estudio aplicativo con un diseño pre experimental con pre prueba y post prueba, para la recopilación de información se utilizó un cuestionario Servqual con una muestra de 103 usuarios para determinar el grado de satisfacción inicial, se obtuvo como resultado 47.9 %, posteriormente se implementó una mejora continua reduciendo el tiempo de atención de 159 minutos a 136 minutos aumentando una actividad de trabajo, complementando con un plan de capacitaciones de mejora continua, para capacitar al personal e incorporar métodos de capacidad de respuesta mejorando la calidad de atención, se propuso un plan de presupuesto con mejoramiento de equipos, muebles, ambiente y servicios prestados y la metodología 5'S permitiendo mejorar los aspectos tangibles con un clima organizacional positivo con la clasificación de orden y limpieza que logro un aumento significativo de un 51% de mejora . Se obtuvo un resultado de la satisfacción final cuyo aumento fue de un porcentaje de 14.8%, donde el valor es confirmado con la contrastación de hipótesis. Finalmente se concluyó que la gestión de calidad impacto positivamente en el aumento satisfacción de los usuarios internos y externos.

Palabras clave: *Sistema de Gestión calidad, satisfacción del usuario, servicio.*

Abstract

The objective of this research was to implement the improvements to quality management in the outpatient department, in order to increase the level of satisfaction of which a type of application study was used with a pre-experimental design with pre-test and post-test, for the information collection was used a Servqual questionnaire with a sample of 103 users to determine the degree of initial satisfaction, 47.9% was obtained as a result, a continuous improvement was subsequently implemented, reducing the attention time from 159 minutes to 136 minutes by increasing an activity of work, complementing with a plan of training of continuous improvement, to train the personnel and incorporate methods of response capacity improving the quality of attention, a budget plan was proposed with improvement of equipment, furniture, environment and services rendered and the methodology 5'S allowing improving the tangible aspects with an organizational climate positive with the classification of order and cleanliness that achieved a significant increase of 51% improvement. We obtained a result of the final satisfaction whose increase was a percentage of 14.8%, where the value is confirmed with the hipótesis test. Finally, it was concluded that quality management has a positive impact on the satisfaction of internal and external users.

Key words: *Quality management system, user satisfaction, service.*

Resumo

O presente estudo teve como objetivo implementar melhorias para a gestão da qualidade no ambulatório, para aumentar a satisfação de que um tipo de estudo de aplicação foi utilizado um delineamento experimental pré

¹ Escuela de Ingeniería Industrial. Bachiller. Universidad César Vallejo. Lima. Perú. jl_5612@hotmail.com

² Escuela de Ingeniería Industrial. Doctor. Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. eligupe@gmail.com. <http://orcid.org/0000-0002-5711-4338>.

com pré-teste e pós-teste, para a recolha de informação um questionário Servqual com uma amostra de 103 utilizadores utilizados para determinar o grau de satisfação inicial foi obtido como um resultado de 47,9%, em seguida, uma melhoria contínua é implementada através da redução do tempo de 159 minutos, 136 minutos de actividade crescente serviço trabalho, complementando um plano de formação para a melhoria contínua, a formação de pessoal e incorporar métodos de resposta, melhorando a qualidade do atendimento, um plano de orçamento com melhor equipamento, mobiliário, ambiente e serviços e metodologia proposta 5'S permitindo melhorar os aspectos tangíveis com um clima que organiza positiva com a classificação de ordem e limpeza que alcançou um aumento significativo de 51% de melhoria. Obtivemos um resultado da satisfação final cujo aumento foi um percentual de 14,8%, onde o valor é confirmado com o teste de hipótese. Por fim, concluiu-se que a gestão da qualidade tem impacto positivo na satisfação dos usuários internos e externos.

Palavras-chave: Sistema de gestão da qualidade, satisfação do usuário, serviço

Introducción

Existe un malestar primordial en la gestión del sector público, donde la calidad que se brinda es un problema para el servicio de salud pública, sin duda alguna se necesita maximizar en los procesos de trabajo, logros, eficiencia en los establecimientos públicos, con la finalidad de brindar una vida garantizada a las personas, para que puedan cumplir sus objetivos, logros, expectativas y desarrollo. De esta forma ya algunos Hospitales como Cayetano Heredia, Solidaridad de Tacna están cumpliendo con los requisitos de los clientes de los conjuntos de actividades que realizan, para lograr así mismo una vida mejor de las personas. La calidad es factor primordial en la prestación del servicio que se encarga de brindar garantía de seguridad y mejorar el trato humano para todos los usuarios, cumpliendo una prestación de calidad con esfuerzos, eficacia e participaciones desplegadas (Ministerio de salud), del 2014 se encontró insatisfacción de los Usuarios en consulta externa de 81.18 % y en la orientación e información un 100 %, por mejorar, escasas ventanilla y deficiente orientación y falta de mecanismo de escucha a los usuarios.

En Admisión SIS de Consulta externa, en el año 2014 en el mes Enero se atendió 1,068 pacientes, en febrero fue de 1,220 incrementándose en noviembre 2,167 pacientes por lo que agudizaba más esta Problemática, donde existe una limitada orientación de servicios que ofertan la institución al cliente externo e interno, debido a que no se programan capacitaciones orientadas y basadas a la mejora de procesos relacionados a la calidad. Así también se ha observado que el problema detectado en el departamento de consulta externa está siendo afectado con promedio de 50.5% de insatisfacción, según el departamento de calidad, a usuarios que necesitan del servicio, porque no existe procedimientos adecuados que definan bien las actividades prolongando un tiempo de espera de 159 minutos en la atención, los problemas de estas funciones genera reclamos y quejas, también los procesos de registros, no están conforme el procedimiento de atención, donde ocasiona baja gestión en atención al usuario externo que necesita del servicio. Existiendo poblaciones vulnerables de riesgo social que reciben pacientes de lugares alejados que no tienen la información necesaria para su atención en el departamento de consulta externa.

Según la tesis de Rolando Sergio en el año 2011, titulada “Gestión de calidad en Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización”. Universidad Nacional del mar de plata. Argentina.

La investigación tiene como principal objetivo el estudio del diagnóstico del Hospital Público Municipal Eustaquio Aristizábal, partiendo desde el punto crítico de partida que es la gestión de calidad para lograr mejoras a visión futura, por ello los sistemas de mejoramiento continuo en la unidad sanitaria pública municipal, buscan la satisfacción del usuario interno y externo para cumplir las expectativas de las comunidades. En lo cual la similitud y analogía de la calidad permiten reflejar enfoques de calidad, para la incorporación de asistencia médica del hospital público municipal del

propio país y del extranjero, entrelazar métodos de evaluación de acuerdo al modelo de gestión de calidad en sector público que tiene apoyo de la excelencia EFQM, constituyen el acrónimo en inglés de la, “Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management)”

Necesitan elaborar indicadores de resultados que le permitan mejorar las satisfacciones del paciente en base a la calidad de sus servicios y en la productividad de sus procesos principales con el compromiso social del organismo en el entorno físico y social. Concluyó que salud pública debe profundizar en estrategias de sistematización, estructuración y homogeneización de programa para salud pública trabajando y desarrollando manuales de calidad y específicos procedimientos con comisiones de calidad. (Rolando, 2011).

Según la tesis de Reyes Sonia en el año 2014, titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de asociación share, sede Huehuetenango” Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Como principal objetivo es aumentar el nivel de satisfacción del cliente implementando programa de calidad en asesorías, reconocimientos y oportunidad de ampliación de créditos, capacitaciones que establezcan un mejor método de servicio y mejorando el ambiente laboral con la limpieza y orden logrando como resultado aumentar el nivel de satisfacción en relación a la calidad de servicio donde el 72 % indico que está satisfecho por garantizar la calidad, realizando la medición de satisfacción cada seis meses implicando a clientes externos e internos. Concluyó que la implementación de capacitación es factible para mantener a sus clientes externos e internos satisfechos fortaleciendo una cultura de servicio utilizando intercambios de opiniones y experiencias entre su personal para lograr las metas planteadas. (Reyes, 2014).

Existe la gestión de calidad como un proceso de cambio organizativo que afecta a la empresa en su totalidad conduce a nuevos modelos que se fundamentan en un conjunto amplio de variables, que hacen referencia no solo de las actividades internas de la empresa si no a los afectados que dichas actividades tienen sobre otros agentes externos como los clientes, los proveedores, la comunidad local, las instituciones públicas agrupaciones voluntarias no lucrativas y la sociedad en su conjunto (Camisón y otros, 2006, p. 317). Las satisfacciones del cliente se pueden medir por la adaptación y hábitos del consumidor del servicio donde la adaptación es indispensable para conseguir el objetivo principal y así maximizar la satisfacción del cliente” (Deulofeu, 2012, p. 115).

El objetivo de determinar un conjunto de herramientas que sirvieran de apoyo a la estrategia de calidad en las áreas funcionales de la organización y empresas de fabricación, “las siete herramientas de gestión y planificación son herramientas de segunda generación utilizadas por grupos constituidos en los senos de una organización, con el objetivo de resolver los problemas” (Velazco, 2010, p. 136).

En centro de salud, “la calidad es vista como la buena atención que se le da al cliente, la cual ayuda a los individuos a cubrir sus necesidades de salud de forma segura y eficaz, por ello se ha dado prioridad a la calidad de servicios al cliente. significa ofrecer una gama de servicios que sean seguros y eficaces y que cubran las necesidades y deseos del cliente” (Olvera, 2009, p. 17).

La satisfacción del cliente, consiste en recoger de manera sistemática información de las perspectivas de los clientes sobre los atributos o dimensiones de calidad previamente identificado para ellos (camisón y otros, 2006, p. 871).

“El cliente en general no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume; las dimensiones de calidad en este caso se componen por la prestación buscada del cliente” en el sector de servicios, la calidad en la atención se ha convertido en un arma competitiva y la experiencia, puede determinar su grado de satisfacción que será positiva o negativa” (Paz, 2010, p. 41), “Los clientes insatisfechos con beneficios actuales pueden identificar mediante las señales de frustración que emiten con el bajo desempeño de productos (bienes o servicios) consumidos” (Barrera, 2013, p. 22).

Preocupación por las personas, el último valor cultural analizado por Ouchi se preocupar por las personas, se extiende más allá por la preocupación de una persona un trabajador o gerente y abarca la preocupación por su estilo de vida, aficiones o creencias personales, esperanzas, temores y aspiraciones. (Griffin, 2009, p. 479), por lo tanto se presentó objetivos para determinar el nivel de satisfacción inicial de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital, implementar las mejoras a la gestión de calidad del departamento de consulta externa de un hospital, determinar el nivel de satisfacción final de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital, evaluar la mejora en el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital, “Un servicio que se presta a los clientes con el fin de identificar de forma clara sus necesidades cambiantes, así como para aclarar dudas o resolver problemas que puedan surgir del producto o servicio” (Alcalde, 2013, p. 50).

“El comportamiento organizacional es el estudio de los comportamientos humanos en los entornos organizacionales, de la conexión entre el comportamiento humano la organización y la organización de la misma” (Griffin, 2009, p. 3), presentando un problema como ¿Cuál es la influencia de Gestión de calidad en el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital?, La gestión de calidad es aplicada para mejorar el nivel de satisfacción en hospitales públicos que no manejan una buena gestión y técnicas claras para dirigir a una organización, perjudicando a usuarios que necesitan del servicio del departamento de consulta externa, para tener una atención, mediante la gestión de calidad se permitirá aumentar la satisfacción de usuarios utilizando técnicas y herramientas para mejorar el servicio a corto y a largo plazo, diagnosticando la falta de gestión de calidad en el Departamento de Consulta Externa, existen contribuyentes de calidad para lograr una mejora de procesos de la satisfacción de los usuarios en la institución, es importante que el usuario interno sea involucrado a la mejora de calidad para que sienta la responsabilidad del trabajo y así pueda cumplir expectativas de los usuarios.

Materiales y métodos

La investigación es de tipo aplicada con un diseño de investigación presenta un diseño pre experimental, porque no se manipulan las variables, y los datos son actuales y reales en un tiempo único, donde En este diseño, se aplica una prueba observación de la realidad o tratamiento pre experimental que permitirá conocer el efecto que causa una variable en la otra de posterior a la mejora de calidad se aplicará una prueba al grupo pre experimental.

La ventaja es que hay un punto de referencia que permitirá evidenciar nivel de satisfacción del usuario en la institución que permitirá la aplicación de la gestión de calidad para lograr aumento en la satisfacción en una población de 103 usuarios. Las técnicas son revisión documental, Investigación bibliográfica, Observación directa.

Resultado

Nivel de satisfacción inicial de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital

En el departamento de consulta externa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón se aplicó el cuestionario SERVQUAL, con una escala de medición de calidad, estando conformado por cinco dimensiones que ayudaran a identificar el grado de satisfacción inicial que muestran los usuarios, mediante la escala de Likert de siete puntos de respuesta.

Para obtener el porcentaje ponderado de las diferentes dimensiones, se obtuvo el promedio de cada dimensión cuyos resultados se muestran en la tabla 1, obteniendo un total 47.98% de satisfacción inicial y un 52.02% de insatisfacción de las 103 encuestas aplicadas a los usuarios del departamento

de consulta externa, demostrando que existen capacidad de respuesta con baja satisfacción de un 43.7% y en aspectos tangibles con 39.6 %.

Tabla 1

Dimensiones de satisfacción.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	55.9	44.1
Capacidad de respuesta	43.7	56.3
Seguridad	49.8	50.2
Empatía	50.9	49.1
Aspectos tangibles	39.6	60.4
Total dimensiones	47.98	52.02

Nota. Dimensiones de Servqual

Implementación las mejoras a la gestión de calidad del departamento de consulta externa de un hospital.

Etapa 1: Planear

En la planificación se buscaron actividades para establecer mejoras como se muestra en la tabla 2, después de identificar el problema y sus principales causas obtenidas según la lluvia de ideas (anexo 11) y un análisis de árbol de causa efecto, mostrado en el anexo 12.

Tabla 2

Propuesta de mejora de método de trabajo.

	FACTORES	CAUSAS	EFECTO	PROPUESTAS	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Método	Tiempo de espera prolongado	INSATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS	IMPLEMENTAR ESTUDIO DE TIEMPO Y METODO DE ATENCIÓN	
	Método	Métodos mal ejecutados			
	Personal	Discomfort durante el tiempo de espera			
	Personal	Falta de capacitación			
	Personal	Información inadecuada			
ASPECTOS TANGIBLES	Ambiente	Inadecuada orden y limpieza		INSATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS	PLAN DE CAPACITACIÓN
	Ambiente	Equipos antiguos			
	Ambiente	Clima organizacional negativo			CAPACITACION 5SY PLAN DE PRESUPUESTO DE MATERIALES Y SERVICIOS PRESTADOS
	Ambiente	Documentos aglomerados			
	Ambiente	Bancas en mal estado			

Nota. Elaboración propia

Etapa 2: Hacer

Realización de análisis de estudio de tiempo y métodos de atención del usuario.

Se realizó un análisis del estudio de tiempo y métodos de atención en el proceso (ver anexo 20 y 16), aumentando una actividad de atención de triaje por servicio, para reducir los tiempos de espera, como se muestran en el anexo 17 y 28, encontrándose un resultado de tiempo antes de la implementación de 159 minutos y después logrando un tiempo de 136 minutos, con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error de error de un 0.05%.

Plan de capacitaciones de mejora continua.

Se realizó implementación de capacitaciones (ver anexo 23), para capacitar al personal y poder incorporar métodos de capacidad de respuesta mejorando la calidad de atención. Se logro ejecutar con la participación por el comité de gestión de calidad (ver anexo 14), formado para llevar las inspecciones y ejecutar según el cronograma de establecido de las capacitaciones.

Plan de capacitación 5´S y plan de presupuesto de materiales y servicio prestados.

Se utilizo la metodología 5´S como estrategias de mejora, mostrado en el anexo 32, en la (1°S) se diseñó tarjetas rojas para la identificación de materiales necesarios e innecesarios. En cuanto a la (2°S) se organizó los materiales tomando acciones correctivas pertinentes, para la (3°S) se procedió a limpiar el área de trabajo y equipos. En cuanto a la (4°S) se logró estandarizar procedimientos de calidad. Finalmente, la (5°S) se estableció el compromiso del personal con las capacitaciones 5´S, como un plan de capacitación a los trabajadores del departamento de consulta externa, mejorando el clima organizacional. Para mejorar la gestión de calidad en el servicio se propuso un plan de presupuesto de materiales y servicios (ver anexo 22), con la compra y mejoramiento de equipos, muebles, ambiente y servicios prestados que brindan la satisfacción del usuario interno y externo.

Etapa 3: Verificar

En cuanto a las causas encontradas se estandarizaron diagramas de flujo de procesos con una variación de tiempo de 14.46 % (ver anexo 33), se realizó un nuevo flujo aumentado por servicios de atención en triaje, reduciendo y compartiendo el tiempo para mejorar la satisfacción del usuario. Se estableció la metodología 5s para mejorar el ambiente de trabajo con una clasificación de orden y limpieza logrando un aumento significativo de un 51% de mejora (ver anexo 34).

Etapa 4: Actuar

En esta etapa se ejecutaron medidas que permitieron llevar a cabo la implementación de una mejora continua clasificando estrategias esenciales para mejorar la satisfacción del usuario.

Determinar el nivel de satisfacción final de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital.

Para obtener el porcentaje ponderado de las diferentes dimensiones, se obtuvo el promedio de cada dimensión cuyos resultados se muestran en la tabla 3, de las cuales fueron obtenidas por un cuestionario SERVQUAL, obteniendo un total 62.7% de satisfacción final y un 37.3 % de insatisfacción, demostrando que existen un aumento de capacidad de respuesta en satisfacción con un 56.8% y en aspectos tangibles con un 58.3 %.

Tabla 3
Nivel de satisfacción final

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	66.4	33.6
Capacidad de respuesta	56.8	43.2
Seguridad	63.6	36.4
Empatía	68.5	31.5
Aspectos tangibles	58.3	41.8
Total, dimensiones	62.7	37.3

Nota. Dimensiones Servqual

Evaluar la mejora en el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital.

La satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa del hospital Eleazar Guzmán Barrón fue mejorado con la implementación de un cursograma de estudio de tiempo y métodos de atención (anexo 16), plan de capacitación 5^ˆS y plan de presupuesto, como se muestra en el anexo 17, 22, 23 y 32, que se llevó a cabo gracias a elaboración de un excelente diagnóstico inicial logrando el éxito del sistema, aplicándose como mejora continua, incrementando la satisfacción inicial de 47.9%, de satisfacción final de 62.7%, produciéndose un incremento de satisfacción de un 14.7 %, logrando mejorar en la dimensión de aspectos tangibles de un 39.6% a 58.3% con inspecciones de ambientes señalados para cada servicio del departamento de consulta externa de un hospital que fue ejecutado por el área de seguridad que conforma el comité de calidad y de capacidad de respuesta con 43.7% a 56.8% mejorando el método de atención e implementado capacitaciones de mejora continua (ver anexo 18).

Contrastación de la hipótesis

Hi: Gestión de Calidad aumentara el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de Consulta Externa de un hospital.

Ho: Gestión de Calidad no aumentara el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de Consulta Externa de un hospital.

El nivel de significancia (α) escogido para la prueba de hipótesis es el 5 % por lo tanto el nivel de confianza es 95%.

Tabla 4
Estadística de muestra emparejadas

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Satisfacción inicial	47.9545	22	12.41150	2.64614
	Satisfacción final	62.7273	22	12.89585	2.74941

Nota. Datos Obtenido del software SPSS.

Se obtuvo una desviación estándar 28.08 y 29.59 con una diferencia de medias de -14.7, con un nivel de significancia de ($\alpha = 0.05$), rechazando la hipótesis H0 con una significancia de 0.00 y aceptando la hipótesis alternativa.

Tabla 5

Prueba de muestras emparejadas

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
CALIFICACION	Se asumen varianzas iguales	.062	.804	-3.676	204	.000	-14.77670	4.02013	-22.70304	-6.85036
	No se asumen varianzas iguales			-3.676	203.449	.000	-14.77670	4.02013	-22.70317	-6.85023

Nota. Datos Obtenido del software SPSS.

Discusión

La finalidad de este trabajo de investigación es mejorar la gestión de calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa del hospital Eleazar Guzmán Barrón, presentando resultados se procederá con la discusión en el orden de los objetivos realizados para una mejora a la gestión de calidad, iniciando los resultados con un diagnóstico de satisfacción inicial de los usuarios, seguido del diagnóstico se implementa una mejora continua con herramientas de calidad, capacitaciones e inspecciones de un mejor servicio de atención al usuario para una mejor su satisfacción, luego se evalúa la satisfacción final para determinar el nivel de aumento de satisfacción con todas las dimensiones de estudio y por último se evalúa el impacto de mejora a la gestión de calidad comparando la satisfacción inicial y final.

El resultado obtenido del primer objetivo de nivel de satisfacción inicial de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital, se aplicó a 103 usuarios un cuestionario Servqual de percepciones y expectativas para lograr identificar las brechas, resaltando que existe un nivel de satisfacción e insatisfacciones, el departamento de consulta externa tiene un 47.98 % de satisfacción y 52.02 % de insatisfacción, estando en un nivel de proceso para su máxima satisfacción, esto puede corroborarse según la teoría de Camisón y otros (2006), porque determina medidas objetivas para lograr identificar la importancia de expectativas con una medición de las dificultades. Sin embargo, según la tesis de Nonvera Cortes y Cerquera Diaz, realizo una evaluación con la herramienta servqual para identificar sus principales causas que le permitieron brindar un servicio de forma eficiente con capacitaciones y formación de los personales para una mejor atención.

Para la elaboración de la implementación de mejoras a la gestión de calidad en el departamento de consulta externa de un hospital, se realizó un cursograma de estudio de tiempo y método de trabajo

que permitieron conocer las actividades, logrando una reducción de tiempo de 159 minutos a 136 minutos, aumentando un método de atención, para poder identificar las oportunidades correctas de implementación, se realizó un diagrama de flujo y un diagrama de árbol que permitió identificar los problemas, para ejecutarse un plan de capacitación de mejora continua y plan de capacitación 5S, involucrando a todo el usuario interno y externo departamento de consulta externa, elaborándose responsabilidades para llevar las capacitaciones en tiempo determinado, que permitió concientizar y comprometer a todos los beneficiarios de las atenciones del departamento de consulta externa, según la definición de Gutiérrez (2010) el ciclo PDCA permite estructurar y ejecutar mejoras de calidad en un bien o servicio Sin embargo, según Moquillaza Luis (2008), demostró como objetivo principal para aumentar el nivel de satisfacción de clientes realizando un estudio de reducción de tiempo con un sistema administrador de colas para evaluar la replicas actuales de las simulaciones con un software Arena 9.0, reduciendo tiempo muertos que ayudaron aumentar su satisfacción de los usuarios y lograr un mayor ahorro de un 12% más de lo habitual.

El resultado obtenido del tercer objetivo de nivel de satisfacción final en departamento de consulta externa de un hospital, se aplicó a 103 usuarios un cuestionario Servqual de percepciones y expectativas para lograr identificar las brechas resaltando que existe un nivel final de satisfacción e insatisfacciones donde los usuarios fueron evaluados después de la implementación de la mejora continua enfocado en aumentar la satisfacción con inspecciones y capacitaciones, teniendo como resultado de las encuestas realizadas con un 62.7% de satisfacción y 37.3 de insatisfacción estando en un proceso aceptable para una mejor gestión de calidad. Sin embargo, según la tesis de Peltroche Erik en el año (2016) realizó un estudio a los clientes insatisfechos por la mala calidad de suministros escolares, originando baja satisfacción de lo cual utilizo métodos analíticos de encuestas que sirvieron para identificar satisfacción inicial y final, donde idéntico que un 83 % de usuarios tienen una mejor perspectiva de la empresa y por otra parte un 54 % necesitaban una solución de su problema lo más antes posible porque no cumplían con las expectativas del cliente.

Para evaluar a mejora en el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital se realizaron una comparación inicial y final de satisfacciones realizadas con las encuestas Servqual con mejoras continuas y toma de decisiones correctas incrementando su satisfacción con un promedio total de todas las dimensiones de un 14.8 % de mejoras en las atenciones en el departamento de consulta externa, gracias a un excelente diagnóstico, según Deulofeu (2012), esto puede contrastar en la satisfacción del usuario donde se puedan medir adaptación y hábitos del consumidor del servicio. Así también puede coincidir la tesis Rolando Sergio en el año (2011) el diagnóstico que realizó en el Hospital público municipal Eustaquio Aristizábal, partiendo desde un punto crítico para buscar la satisfacción del usuario interno y externo con la incorporación de métodos de evaluación de acuerdo al apoyo de excelencia EFQM, permitiendo mejorar con estrategias de sistematización, estructuración y homogenización de programa de salud pública, para desarrollar manuales de calidad que permitan identificar los puntos críticos.

Conclusión

Las mejoras en el método de trabajo permitieron una reducción de tiempo de 159 minutos a 136 minutos, aumentando un método de atención. Asimismo, la puesta en marcha de un plan de capacitación de mejora continua y plan de capacitación 5S, involucrando a todos los usuarios internos y externos del departamento de consulta externa, permitió concientizar y comprometer a todos los beneficiarios de las atenciones del departamento de consulta externa,

Se mejora el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital mediante la aplicación de mejoras continuas y toma de decisiones correctas incrementando la satisfacción con un promedio total de todas las dimensiones de un 14.8 % de mejoras en las atenciones en el departamento de consulta externa.

Referencia bibliográfica:

- Alcalde, P. (2013). Gestión de la calidad en la empresa. 2da ed. España: Ediciones Paraninfo,
- Barrera, Ernesto. (2013). Diseño organizacional centrado en el cliente. 1era ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, Universidad de la sabana
- Camisón, C., CRUZ, S. y GONZALES, T. (2006). Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. México: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Deulofeu, J. (2012). Gestión de calidad total en el retail. Pirámide. Madrid: Grupo Anaya, S.A,
- Griffin, R. (2009). Comportamiento organizacional. México: CENGAGE Learnig ediciones.
- Olvera, Ll. (2009). El cliente y la calidad en el servicio. México: Trillas: Universidad Anáhuac Norte.
- Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Es salud [en línea]. El Comercio. 17 de marzo 2014 [Fecha de consulta: 2 de octubre 2017] Disponible en <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
- Reyes, S. (2017). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de asociación share, sede Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Rolando, S. (2011). *Gestión de calidad en hospital público municipal. Diagnóstico. evaluación de los valores y tradiciones de la organización. visión futura*.
- Velazco, J. (2010). Gestión de la calidad. Ediciones Pirámide.