

Encuestas de Satisfacción a Usuarios de los Servicios de Salud Ofrecidos por el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil

INFORME



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad en la Gestión

Junio, 2023

Índice

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

6

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

7

PLAN DE ACCIÓN

18



Introducción

El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), fue creado con la finalidad de asegurar el acceso, permanencia y progreso académico de la comunidad estudiantil preuniversitaria más vulnerable del sistema público de educación mediante la estructuración de un sistema de protección social integral que asegure la cobertura de sus necesidades básicas de alimentos y salud, los cuales se entregan a través de programas tendentes a crear un escenario favorable para el aprendizaje y desarrollo integral del estudiante.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a los servicios de Salud prestados de durante el periodo marzo-mayo 2023.

Ficha Técnica

❑ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales de Salud (343).

❑ **ÁMBITO:** Servicios de salud brindados en la sede del INABIE.

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios Presenciales de Salud: 189

Servicios de Salud Bucal	54
Servicios de Salud Visual	103
Servicios de Salud Auditiva	32

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 30 mayo – 27 de junio

❑ **RESPONSABLES:** Dirección de Planificación y Desarrollo, Nelsy Campusano responsable del levantamiento y Gisela Tavarez responsable de procesar la información.

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico de los consultorios
- Los consultorios (ventanillas, módulos) están debidamente identificados
- La apariencia física de los médicos y demás empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención médica recibida
- El cumplimiento de los plazos de la consulta médica

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio de salud solicitado

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal médico
- La profesionalidad del personal médico

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió realizar una cita para la consulta
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron durante la consulta fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

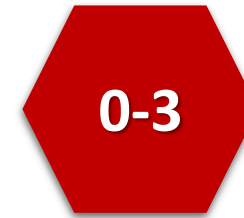
Satisfecho



Poco satisfecho

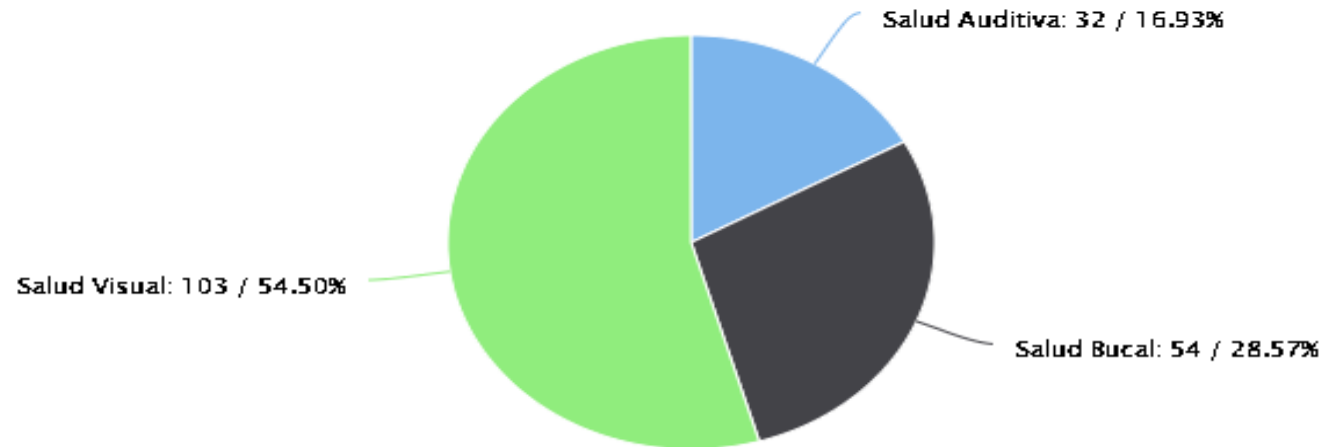


Insatisfecho



Resultados de Satisfacción: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta



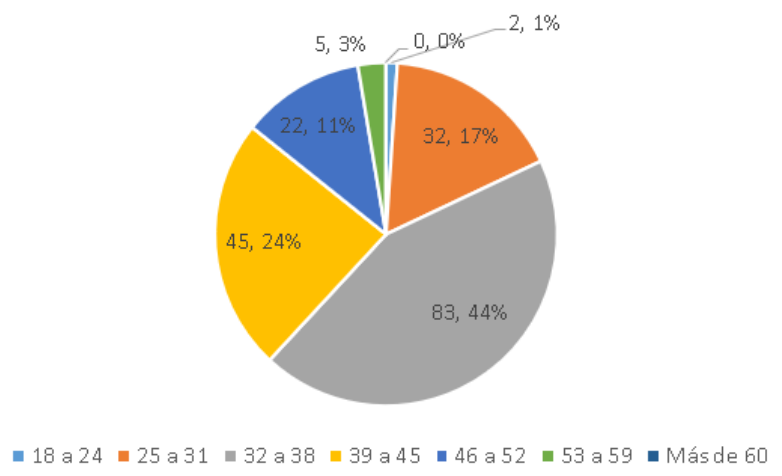
Total de
respuestas:
189

Completadas **189**, Respuestas totales **189**

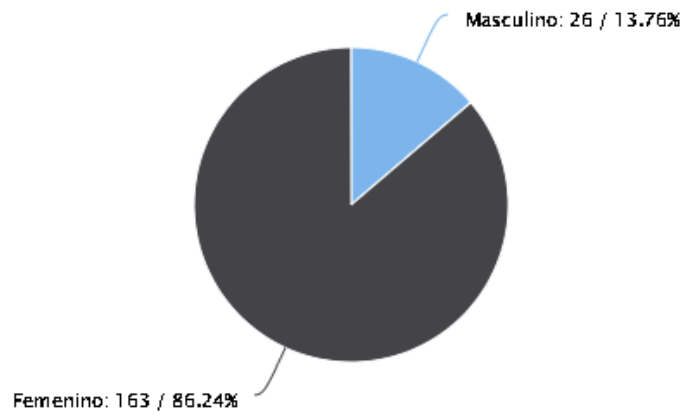
Selección de pregunta	Selecciones	% Todas las respuestas de preguntas	% Todas las respuestas de encuestas
Salud Auditiva	32	16.93%	16.93%
Salud Bucal	54	28.57%	28.57%
Salud Visual	103	54.50%	54.50%

Perfil del Encuestado

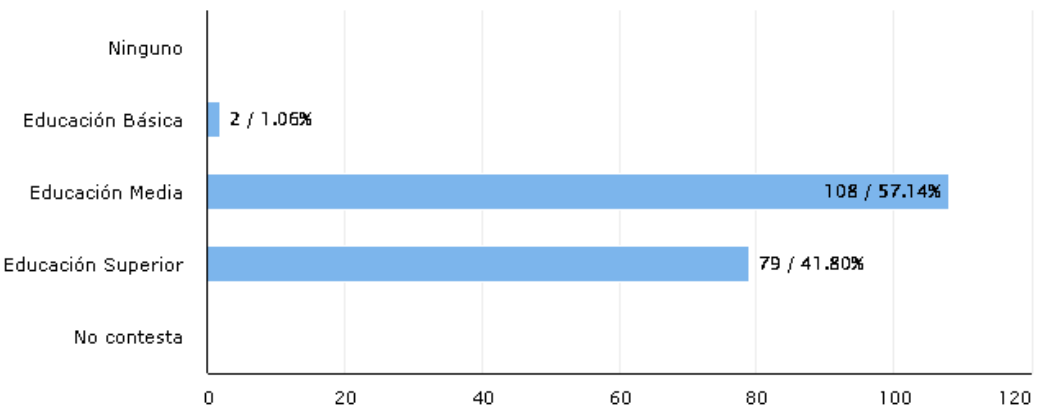
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



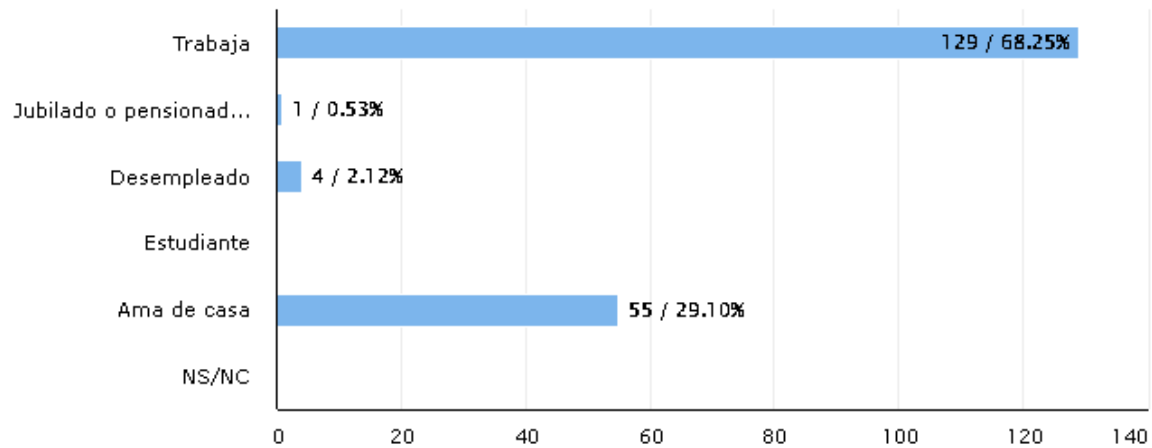
Género



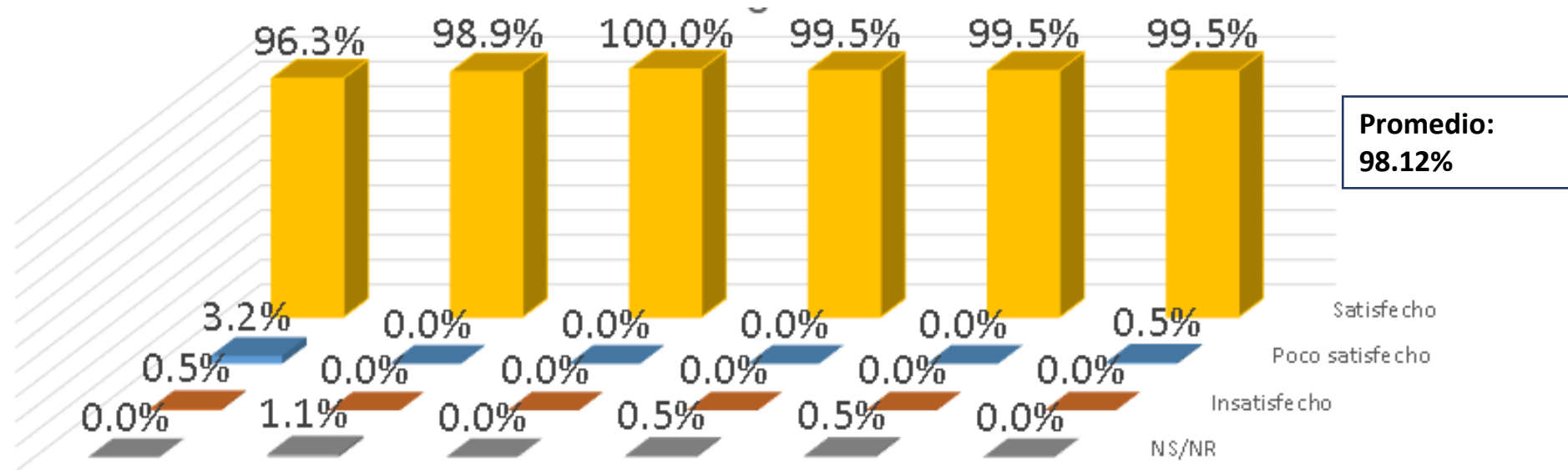
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



Dimensión: Elementos Tangibles



La comodidad en el área de espera de los servicios

Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad

El estado físico de los consultorios

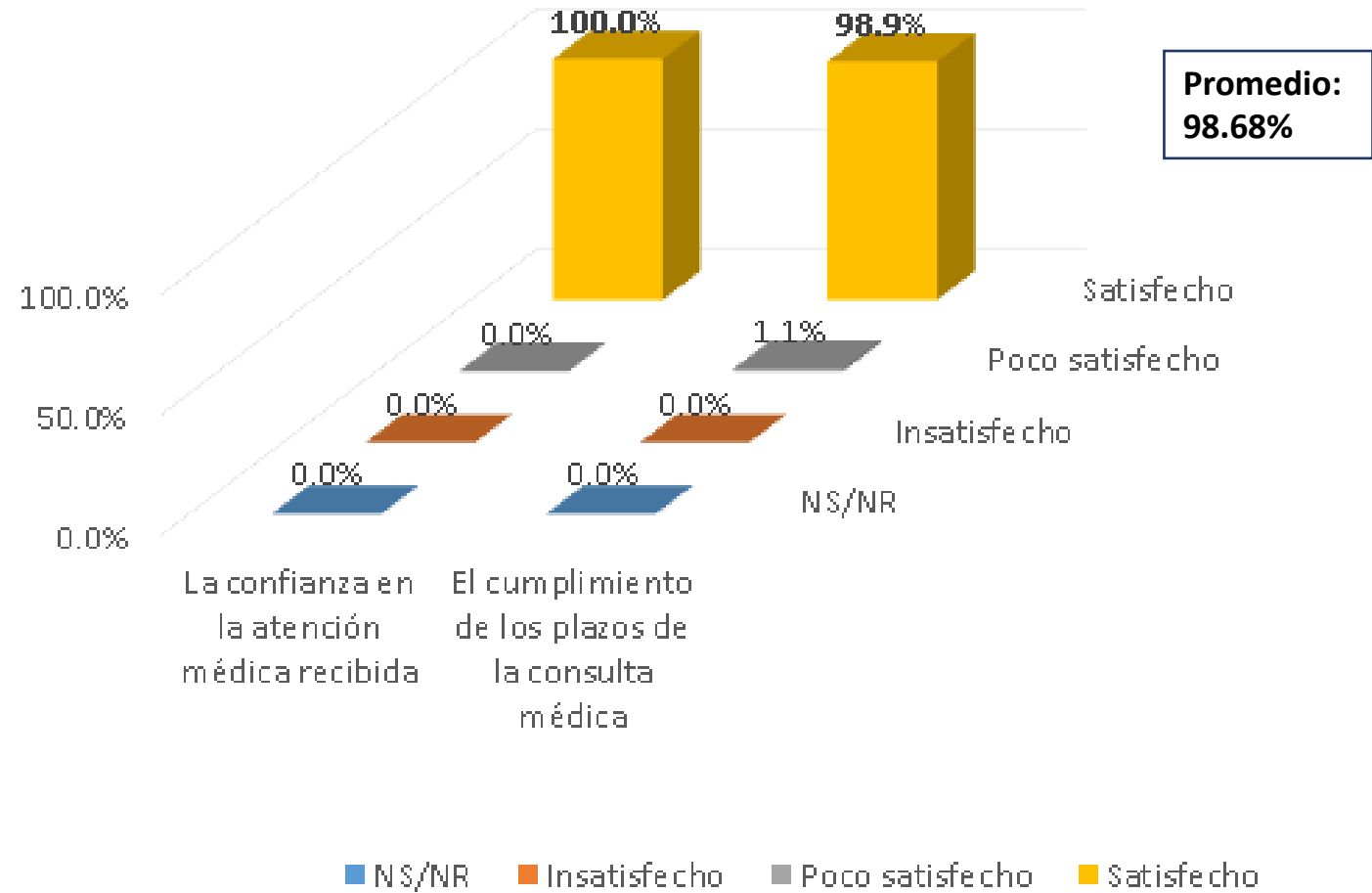
Los consultorios (ventanillas, módulos) están debidamente identificados

La apariencia física de los médicos y demás empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado

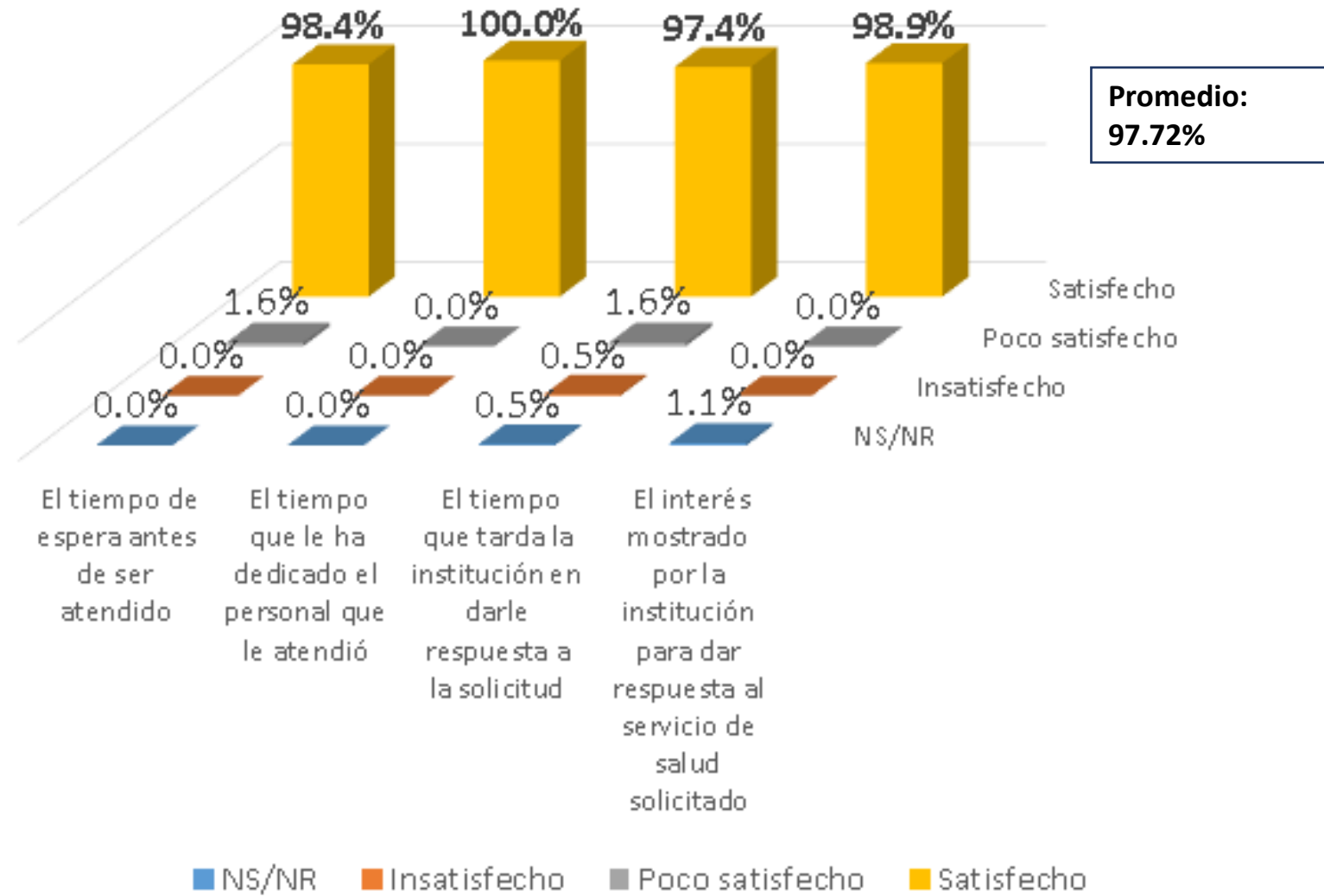
La modernización de las instalaciones y los equipos

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

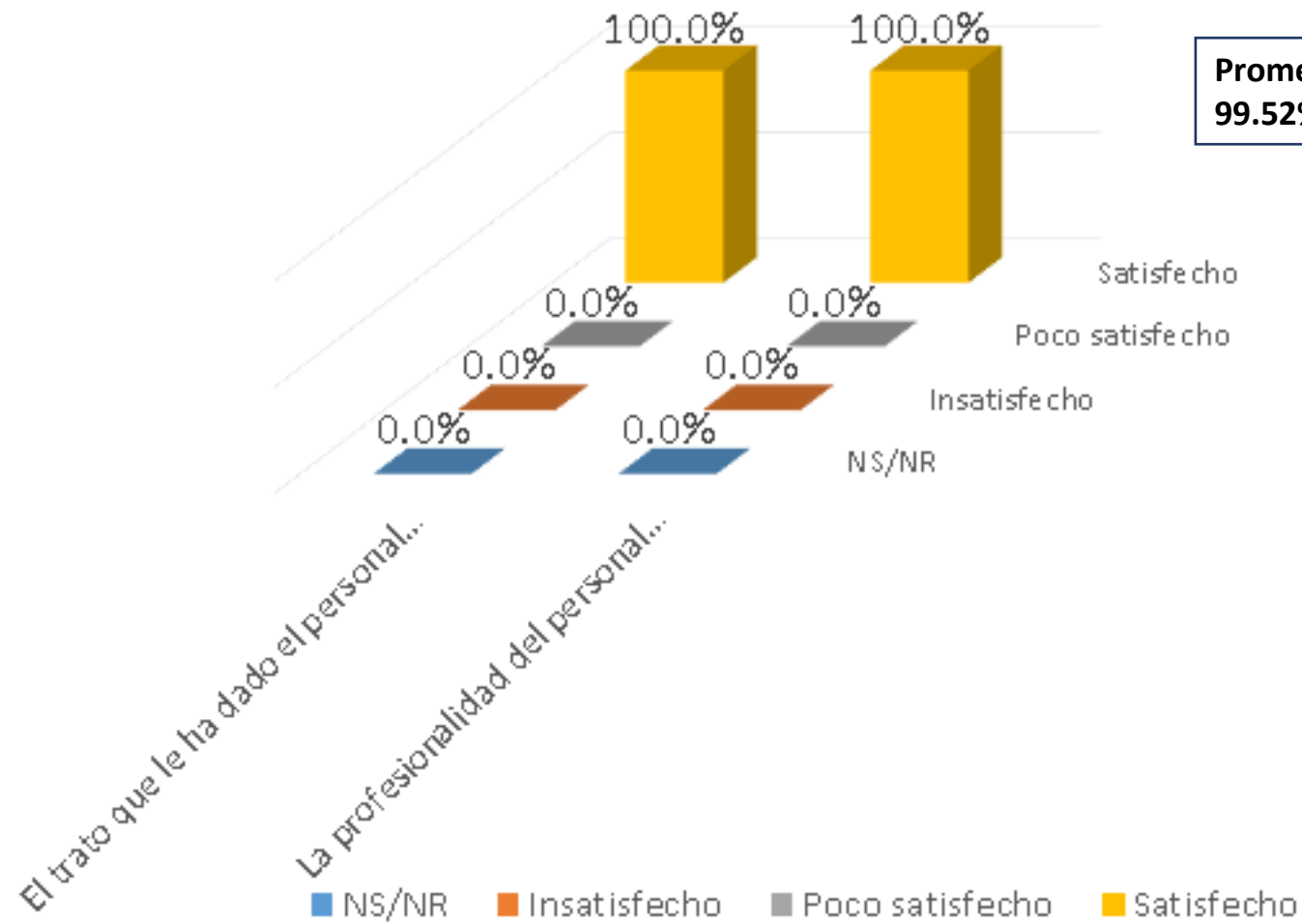
Dimensión: Fiabilidad



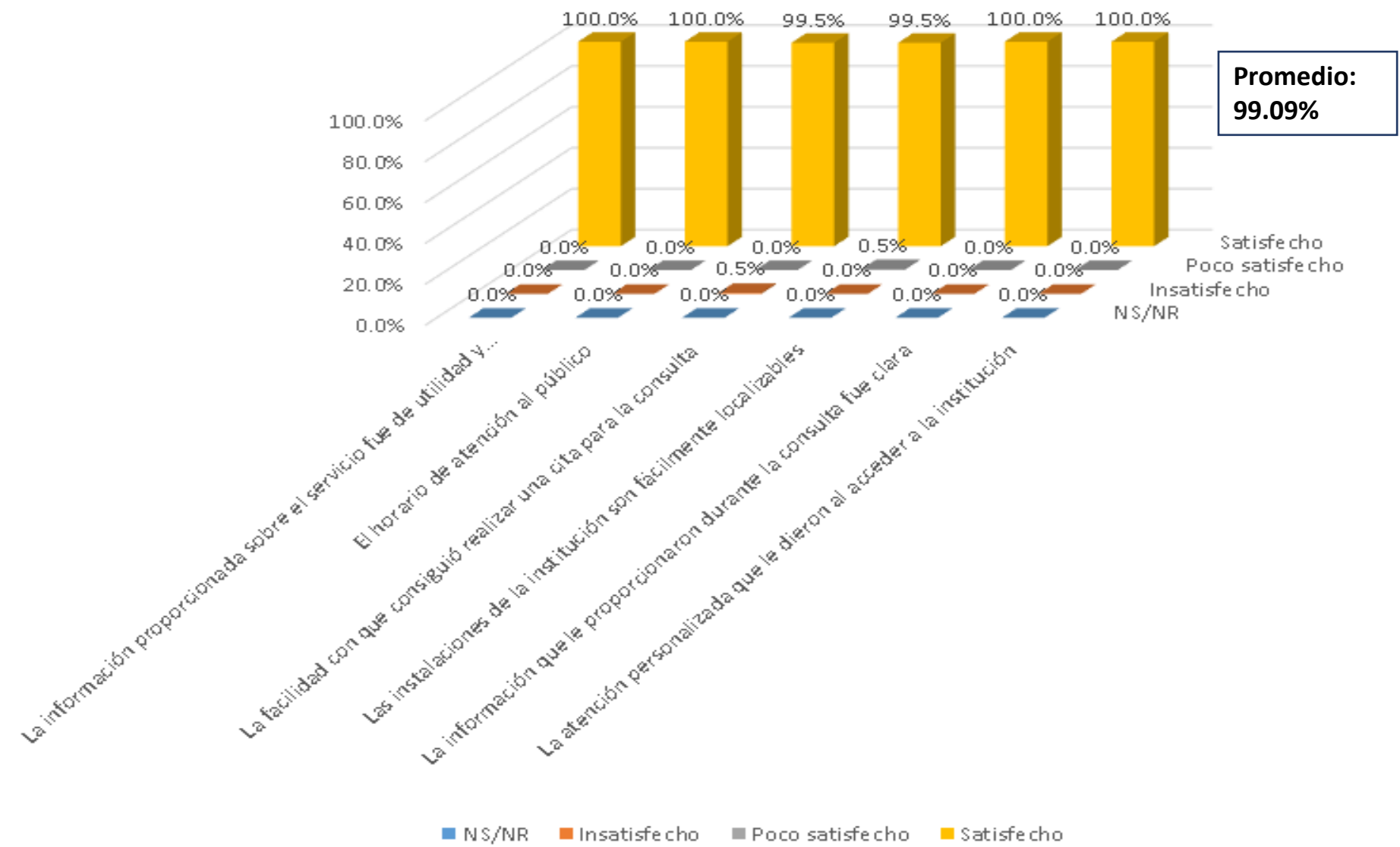
Dimensión: Capacidad de Respuesta



Dimensión: Seguridad

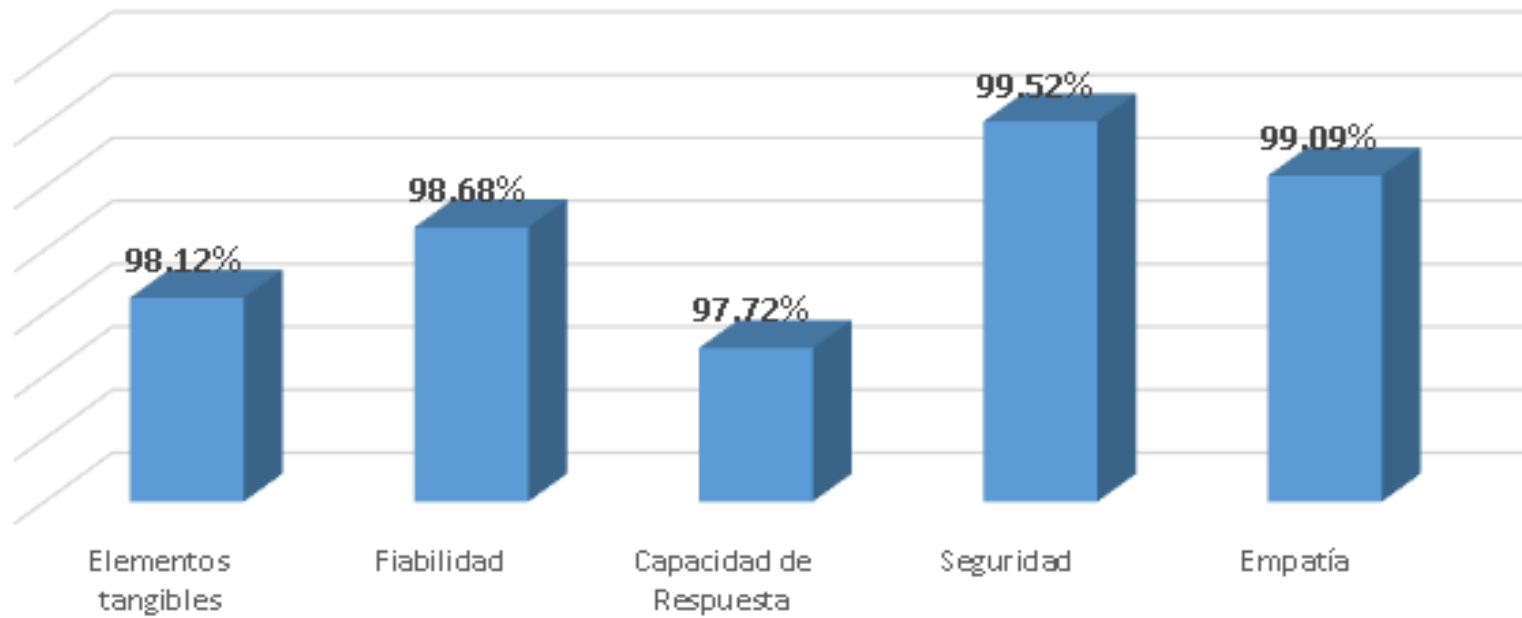


Dimensión: Empatía



Promedio de Satisfacción De Servicios Presenciales (A Usuarios)

Dimensiones



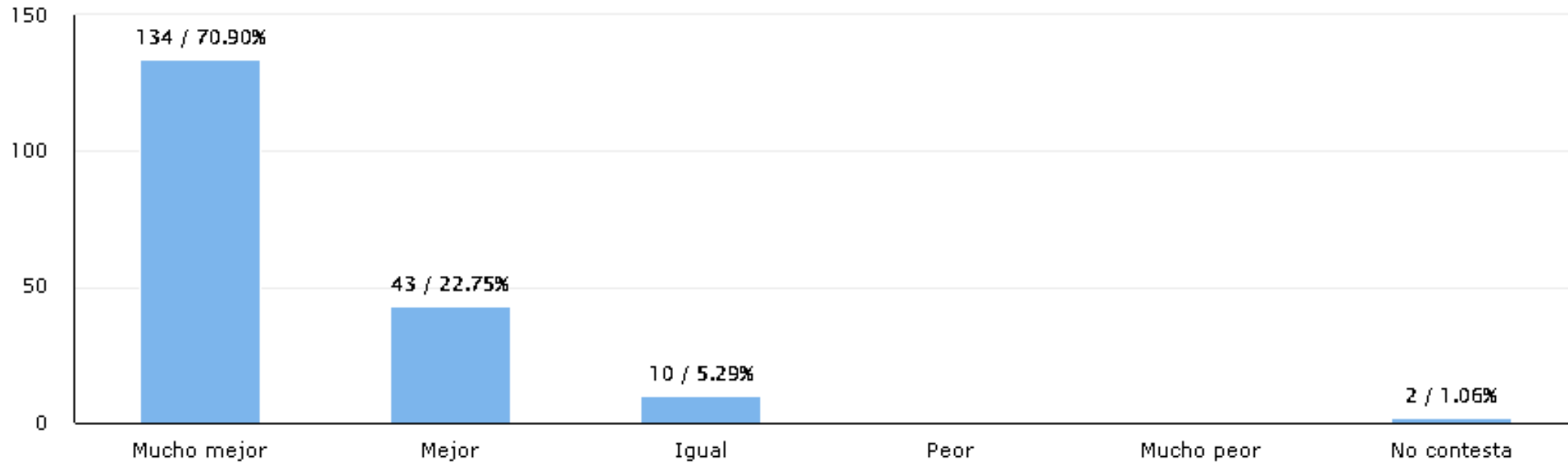
Índice de Satisfacción de
Usuarios

98.6%

Base: 100% Total muestra

Servicio Esperado

¿El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



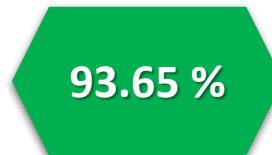
Índice de Satisfacción de Usuarios

Expectativa

- ❑ Servicios Presenciales a usuarios en la sede de la institución

Expectativa de usuarios

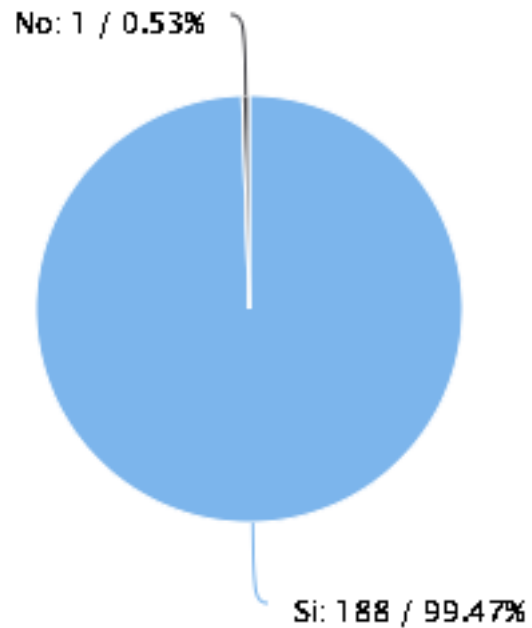
Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a Usuarios)



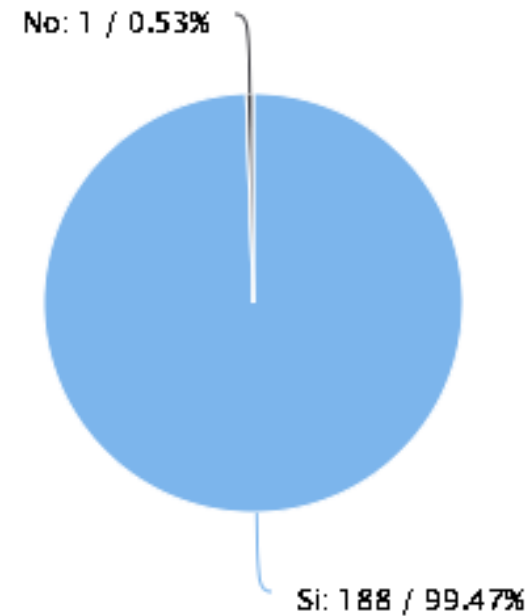
*El 93.65% de los encuestados
indican que el servicio recibido le ha
parecido mucho mejor o mejor de lo
que esperaba.*

Servicio Esperado

¿Volvería a utilizar nuestros servicios?



¿Recomendaría nuestros servicios?



Completadas **189**, Respuestas totales **189**

Plan de Acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Área responsable
Servicios presenciales (a estudiantes)	Capacidad de Respuesta	Dificultad de acceso para agendar la cita	Mejorar el trámite de gestión de citas	Departamento de Gestión de Salud Escolar/Dirección TIC
Servicios presenciales (a estudiantes)	Capacidad de Respuesta	Deficiencia en la organización de turnos	Implementar técnicas y herramientas para mejorar la organización de turnos	Departamento de Gestión de Salud Escolar/Dirección TIC/Área de Recepción
Servicios presenciales (a estudiantes)	Empatía	Falta de conocimiento de padres sobre la existencia del servicio	Ampliar la difusión del servicio	Departamento de Gestión de Salud Escolar/ Departamento de Comunicaciones
Servicios presenciales (a estudiantes)	Empatía	Incumplimientos en la puntualidad del horario de inicio	Mejorar la puntualidad en la prestación del servicio	Departamento de Gestión de Salud Escolar
Servicios presenciales (a estudiantes)	Empatía	Desconocimiento de informaciones del servicio en el área de recepción	Implementar un mecanismo de inducción y retroalimentación permanente al área de recepción sobre las informaciones del servicio y programación diaria de citas	Departamento de Gestión de Salud Escolar/Área de Recepción



INABIE