



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL GENERAL JAÉN
DIRECCIÓN EJECUTIVA



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

EXPEDIENTE N° 001047-2025-007461

Jaen, 02 de junio de 2025

RESOLUCION DIRECTORAL N° D273-2025-GR.CAJ-DRS-
HGJ/DE

VISTO:



Firmado digitalmente por BOLIVAR JOO
Diana Mercedes FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - DE - Dir.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/06/2025 10:14 a. m.

El expediente N° 001047-2025-007461 y Proveído N° D2308-2025-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, sobre la aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén - 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, en los artículos I, II y VI del Título Preliminar, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; así mismo, establece que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado; promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 9° del Decreto Supremo 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes a proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, el artículo 96° de la precitada norma, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan, con el fin de identificar y corregir las deficiencias que afecten el proceso de atención y que eventualmente generen riesgos o eventos adversos en la salud de los usuarios;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 596-2007-MINSA, se aprueba el Plan Nacional de Gestión de Calidad en Salud, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tenga un impacto en los resultados sanitarios;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, de fecha 11 de julio de 2011, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la cual tiene como finalidad *contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo; y, cuyo ámbito de aplicación es para todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud (...);*



Firmado digitalmente por POZO
MADRID Efraín David FAU
20453744168 soft
Hospital Jaén - UGC - Jef. (e)
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 02/06/2025 10:06 a. m.



Firmado digitalmente por POZO
MADRID Efraín David FAU
20453744168 soft
Hospital Jaén - UGC - Jef. (e)
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 30/05/2025 06:19 p. m.



Firmado digitalmente por
ZAMORA CORDOVA Wilmer
FAU 20230089630 soft
Hospital Jaén - OA - Adm.
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 30/05/2025 05:51 p. m.



Firmado digitalmente por
CAMPOS GARCIA Alan Yoelsy
FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - UAJ - Jef. (e)
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 30/05/2025 05:33 p. m.

Av. Pakamuros Nro. 1289

(076)431400

www.gob.pe/hospitaljaen

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Gobierno Regional Cajamarca, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificadas en la dirección web: <https://gorecaj.pe/mad3validar> e ingresando el código: IV8WBB



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL GENERAL JAÉN
DIRECCIÓN EJECUTIVA



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Que, la citada Resolución Ministerial define al usuario externo como la *Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad*; asimismo define la evaluación de la satisfacción del usuario externo como el *Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención*.

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprobó la Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras; así como, establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explícitas para la emisión de documentos normativos del Ministerio de Salud;

Que, el numeral 6.1.4 literal a) de la citada norma; señala que se consideran documentos técnicos entre otros a, planes de diversa naturaleza; y lo define como aquella publicación que contiene información sistematizada o contenidos sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo, o que fija posición sobre él. (...);

Que, el "Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén- 2025", tiene como finalidad: "*Contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que reciben atención en salud en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén*";

Por las consideraciones expuestas y contando con los vistos correspondientes, con las facultades establecidas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR, la Dirección del Hospital General de Jaén;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el documento técnico: "Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén- 2025", que en anexo a folios treinta y nueve (39) forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad, la difusión, implementación, supervisión y cumplimiento del plan aprobado en el Artículo Precedente.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, <https://www.gob.pe/hospitaljaen>.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

DIANA MERCEDES BOLIVAR JOO
Directora
DIRECCIÓN EJECUTIVA

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO



JAÉN, 2025

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 2 - 40	

Directora Ejecutiva

M.C. Diana Mercedes Bolívar Joo

Jefe de la Unidad Gestión de Calidad

M.C POZO MADRID, Efraín David

Equipo de la Plataforma de Atención al Usuario

Lic. Arnao Guerrero, Meylin

Lic. Buenaño Purisaca, Shirley Pamela

Lic. Chávez Juárez, Jessica María

Econ. García Hernández, Hernán Jared

Lic. Oblitas Díaz, José Euler

Elaborado por:

Econ. García Hernández, Hernán Jared

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Fases	Responsable	Visto Bueno y Sello
Elaborado por:	Unidad de Gestión de la Calidad	
Revisado por:	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico	
Aprobado por:	Dirección Ejecutiva	

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 4 - 40	

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	5
II.	FINALIDAD.....	6
III.	OBJETIVOS	6
	3.1. OBJETIVO GENERAL	6
	3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
IV.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
V.	BASE LEGAL.....	6
VI.	CONTENIDO.....	7
	6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES	7
	6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO	8
	6.3. METODOLOGÍA	8
	6.4. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA	10
	6.5. ACTIVIDADES POR OBJETIVOS	11
	6.6. PRESUPUESTO.....	18
	6.7. FINANCIAMIENTO.....	18
	6.8. ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN ..	19
VII.	ANEXOS:.....	20
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	39

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 5 - 40	

PLAN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

I. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional para la Calidad, aprobada mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, es un instrumento básico de política pública que orienta la implementación, desarrollo y gestión de los fundamentos de la calidad en el Perú con una visión clara y de largo plazo. Esta política de Estado comprende a todos los niveles de gobierno y actores de los sectores públicos y privados.

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, es el conjunto de procesos que gestionan y controlan la calidad en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud. Los métodos del enfoque de gestión de la calidad son utilizados para medir la satisfacción de los usuarios externos en una organización de atención médica, lo cual se refiere al grado en que la organización cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que brinda.

El Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA aprueba la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, cuyo objetivo es identificar las principales causas de la insatisfacción del usuario externo para poder tomar acciones de mejora continua en el establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo.

La Resolución Ejecutiva Regional N° D129-2022-GR.CAJ/GR del Gobierno Regional de Cajamarca, aprueba el Plan Operativo Institucional Multianual 2023 – 2025 del Pliego 445, reconociendo como Objetivo Estratégico Institucional (OEI.06) “Mejorar en acceso equitativo a servicios de salud de calidad de la población de Cajamarca” incluyendo la Actividad Estratégica Institucional (AEI.06.02) “Atención de salud de calidad según niveles de prestación dirigida a la población.”

Según la Reglamento de Organización y Funciones del Hospital General de Jaén, aprobado mediante Ordenanza Regional N° D3-2022-GR.CAJ/CR, la Dirección Ejecutiva tiene como funciones: “Lograr la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en las necesidades de los usuarios y conducir las actividades de implementación y mejoramiento continuo” y “Asegurar la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad Eficaz y Eficiente”.

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén, en su “Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en la Salud (PAUS) del Hospital General de Jaén- 2025” aprobado con Resolución Directoral N° D71-2025-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, se ha trazado como uno de sus objetivos “Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora”

Siguiendo lo antes mencionado, la Encuesta de satisfacción del usuario externo es una herramienta que nos permite conocer lo que el usuario espera del servicio que brinda el establecimiento de salud y lo que percibió de la atención brindada en los distintos servicios de salud, luego de su análisis respectivo se puede tomar decisiones para mejorar la calidad de los servicios. El presente Plan de Aplicación de Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo permitirá la medición pertinente de la satisfacción del usuario externo respecto a los servicios de salud brindados en hospitalización, emergencia, consulta externa, centro quirúrgico y atención del parto del Hospital General de Jaén en el año 2025.

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 6 - 40	

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que reciben atención en salud en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.

III. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención Quirúrgica y Atención del Parto recibida en el Hospital General del Jaén.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.2.1. Planificar, organizar, aplicar y evaluar la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.
- 3.2.2. Estimar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo según la metodología SERVQUAL en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.
- 3.2.3. Estimar el nivel de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.
- 3.2.4. Estimar el nivel de Satisfacción de las Usuarías durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.
- 3.2.5. Establecer acciones de mejora continua de acuerdo a los resultados en la medición de la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital General de Jaén.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación son las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, “Ley General de Salud”.
- Decreto Supremo N° 026-2020-SA, Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030: “Perú, País Saludable”.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Documento Técnico: “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 142-2007/MINSA, Documento Técnico: “Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales”
- Resolución Ejecutiva Regional N° D129-2022-GR.CAJ/GR, Plan Operativo Institucional Multianual 2024 – 2025 del Pliego 445 del Gobierno Regional de Cajamarca.
- Ordenanza Regional N° D3-2022-GR.CAJ/CR, Actualización de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones–ROF del Hospital General de Jaén.

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 7 - 40	

- Resolución Directoral N° D71-2025-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, "Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en la Salud (PAUS) del Hospital General de Jaén- 2025"

VI. CONTENIDO

6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERATIVAS)

Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Atención Intramural: Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.

Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Cuestionario: Según la RAE es la lista de preguntas que se proponen con cualquier fin.

Cuidado de enfermería: Es la aplicación del conocimiento surgido de la ciencia del cuidado como respaldo de las acciones de cuidar y hacemos un arte de la conjugación de la ciencia con la interrelación enfermera personas que cuida.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades de otro.

Encuestador y Moderador: Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

Establecimiento de Salud: Entiéndase por establecimiento de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

Expectativas del Usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Grupo Focal: Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 8 - 40	

Gestante en Trabajo de Parto: Gestante que se encuentra en el primer periodo del parto (dilatación: fase latente y fase activa).

Percepción del Usuario: Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Post operado inmediato: Es aquel paciente que ha sido intervenido quirúrgicamente y comprende el período que inicia desde la colocación del apósito en la herida quirúrgica extendiéndose hasta que los signos vitales se encuentren en los estándares establecidos.

Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E), entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Usuario Externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO

Según el Informe de Resultados de la Aplicación de la encuesta de Satisfacción al Usuario Externo SERVQUAL en el Hospital General de Jaén del año 2024, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En Consulta externa:* se obtuvo 68.7% de satisfacción al usuario.
- En Hospitalización:* se obtuvo 67.1% de satisfacción al usuario.
- En Emergencia:* se obtuvo 65.8% de satisfacción al usuario.

Respecto a la Aplicación de la encuesta de Satisfacción al Paciente Post operado en el Hospital General de Jaén, en el 2024 se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 99% de pacientes quirúrgicos.

Por otro lado, según los resultados de la Aplicación de la encuesta de Satisfacción de las Usuarías en la Atención del Parto en el Hospital General de Jaén del año 2024, se obtuvo el 88% de satisfacción.

6.3. METODOLOGÍA

Satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa: Se utilizará los procedimientos propuesta en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” la cual contiene la metodología SERVQUAL. Para la determinación del tamaño de la muestra de cada UPSS se utilizará la fórmula de cálculo de porcentajes para la investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5% (0.05) para establecimientos

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 9 - 40	

de categorías II con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un “p” y un “q” igual a los porcentajes de satisfacción obtenidos en el estudio del año 2024. Se añadirá un 20% de muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n)

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

P	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos (% obtenido el año 2024)
Q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)
E	Error estándar de 0.05
Z	Valor de “Z” para el intervalo de confianza 95%. El valor “z” es igual a 1.96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año en los servicios de emergencia, hospitalización y consulta externa.
n	Tamaño de muestra.

Teniendo en cuenta lo anterior se determinó que corresponde realizar la siguiente cantidad de encuestas según cada UPSS:

Consulta Externa	Emergencia	Hospitalización	Total de Muestra
330	340	328	998

Se deberá tener en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión para la aplicación de la encuesta:

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

Satisfacción de las Usuaris durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén: Para el estudio correspondiente a la atención de partos, la sección de Instrumentos e Instructivos del Documento Técnico: “Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales”, nos proporcionará la base para el cuestionario que se aplicará (Anexo 04) así como para determinar la muestra para lo cual se utilizará la cantidad total de atenciones en el año 2024, la cual es 1127.

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 10 - 40	

Caso	Rango de Atendidos	Muestra
22	780 a 1570 atendidos.	90

Satisfacción de los Pacientes Post operados durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén: En esta medición de satisfacción se aplicará un cuestionario de elaboración propia y validado por expertos (Anexo N°05). En cuanto al tamaño de la muestra de las atenciones del Centro Quirúrgico se dará según la metodología detallada en el Documento Técnico mencionado anteriormente, se tomará como población a la cantidad de intervenciones quirúrgicas ejecutadas en el Hospital General de Jaén el año 2024, la cual fue igual a 4263.

Caso	Rango de Atendidos	Muestra
23	1570 a 5906 atendidos.	95

6.4. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

6.4.1. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), tiene como visión del Perú al año 2050, como un país democrático, respetuoso del Estado de derecho y de la institucionalidad, integrado al mundo y proyectado hacia un futuro que garantiza la defensa de la persona humana y de su dignidad en todo el territorio nacional. Los enfoques orientadores consideran a la persona como el centro del desarrollo y propósito o fin último del desarrollo sostenible del país. Por eso, cada uno de los elementos que comprende el PEDN coloca la atención en las personas y su vida en comunidad, considerando los enfoques de: derechos humanos, género, interculturalidad, igualitario y territorial, incluyendo el desarrollo humano, desarrollo social e institucional, desarrollo ambiental y desarrollo económico, y acceso al entorno digital.

En base a los ejes de la Visión del Perú al 2050 y en contexto con las prioridades establecidas, el PEDN ha propuesto una apuesta estratégica para el desarrollo del país en el largo plazo, organizada en 4 Objetivos Nacionales (ON), siendo el Objetivo Nacional 1: “Alcanzar el pleno desarrollo de las capacidades de las personas, sin dejar a nadie atrás”, que enfrenta al Reto: “Sistema de la salud deficiente en recursos humanos y logísticos que atenta contra integridad física y mental de los ciudadanos”, que impide que las personas desarrollen y aprovechen plenamente sus capacidades y vivan mejor. Teniendo por ello que “Desarrollar e integrar la gestión de la salud”, y colocar como intervención prioritaria el: Mejorar la capacidad resolutoria del primer nivel de atención para brindar salud física y mental; Asegurar los recursos humanos y logísticos para el funcionamiento del sistema de salud preventiva y especializada; y dotar de una estrategia sanitaria de largo plazo para respuestas desde la salud ante futuras pandemias; laboratorios e institutos especializados de investigación.

En cuanto a la articulación operativa, dentro de los objetivos específicos de la Matriz Nacional, tenemos al OE 1.2. Reducir los niveles de mortalidad y morbilidad garantizando el acceso universal a la salud de la población, con énfasis en los

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 11 - 40	

grupos más vulnerables y que las personas adopten hábitos y estilos de vida saludables, impulsando la salud digital.

De igual forma el presente plan se alinea a la Tercera Política Nacional de Calidad en Salud, dado que la Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, fomenta y difunde las buenas prácticas de atención de la salud y establece incentivos a las organizaciones proveedoras de atención de salud que logren mejoras en la calidad de la atención. Y al objetivo estratégico 04 del PEI-MINSA 2021-2025 - OEI 04: Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud; y la gestión institucional; para el desempeño eficiente; ético e íntegro; en el marco de la modernización de la gestión pública.

6.4.2. ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI

El Plan Operativo Institucional Multianual 2021-2023, el cual es establecida en el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 del Gobierno Regional de Cajamarca en el cual tenemos OEI.01. Mejorar el acceso equitativo a servicios de salud integral, continuos, inclusivos y de calidad de la población y su AEI.01.01 Atención de salud de calidad, según niveles de prestación e intervención a la población del departamento de Cajamarca. Así mismo el OEI.03 Promover el ejercicio de los derechos de las poblaciones vulnerables del Departamento de Cajamarca con su AEI.03.01. Asistencia técnica en desarrollo e inclusión social a organizaciones públicas, privadas y organizaciones sociales. 0053565: Gestión de la Calidad.

6.5. ACTIVIDADES POR OBJETIVOS

6.5.1. Descripción operativa: Unidad de medida, metas y responsables.

Objetivo Específico 01: Planificar, organizar, aplicar y evaluar la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Elaborar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Plan	1	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo
Aprobar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Resolución Directoral	1	Dirección Ejecutiva
Difundir el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Memorándum	1	Jefe de la UGC
Conformar el Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Memorándum	1	Jefe de la UGC
Capacitar al Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Acta de Reunión	1	Jefe de la UGC

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 12 - 40	

Realizar informe semestral del porcentaje de avance medición de la satisfacción del usuario.	Informe	1	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo
--	---------	---	---

Objetivo Específico 02: Estimar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo según la metodología SERVQUAL en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Aplicar la Encuesta SERVQUAL en el servicio de emergencia, hospitalización, consulta externa.	Encuesta	998	Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.
Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo	2	Jefe de la UGC
Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo	2	Jefe de la UGC
Digitalizar los resultados obtenidos.	Base de Datos Aplicativo SERVQUAL	1	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo

Objetivo Específico 03: Estimar el nivel de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del paciente Post operado.	Encuesta	15	Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.
Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo	2	Jefe de la UGC
Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo	2	Jefe de la UGC
Digitalizar los resultados obtenidos.	Software Microsoft Excel.	1	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo

Objetivo Específico 04: Estimar el nivel de Satisfacción de las Usuarias durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del Parto.	Encuesta	95	Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 13 - 40	

Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo	2	Jefe de la UGC
Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo	2	Jefe de la UGC
Digitalizar los resultados obtenidos.	Software Microsoft Excel.	1	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo

Objetivo Específico 05: Difundir los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital General de Jaén para implementar acciones de mejora.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Difundir los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos y las recomendaciones relacionadas.	Informe	3	Jefe de la UGC
Implementar las recomendaciones para la mejora continua.	Carta	1	Dirección Ejecutiva

6.5.2. Costeo de Actividades por Tarea

Objetivo General del Plan: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.

Objetivo específico del plan	Actividades	Tareas	Costo
Objetivo Específico 01: Planificar, organizar, aplicar y evaluar la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Elaborar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Realizar revisión documental y presentar a jefe de la UGC.	S/ 5.00
		Derivar a la Dirección Ejecutiva y solicitar su aprobación.	S/ 0.00
	Aprobar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Revisar y dar visto bueno al plan presentado.	S/ 0.00
		Emitir Resolución Directoral.	S/ 0.00
	Difundir el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Elaborar memorándum y socializar con las diferentes UPSS.	S/ 5.00
	Conformar el Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Elaborar memorándum y remitir al personal.	S/ 0.00
	Capacitar al Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Convocar al equipo.	S/ 0.00
		Reunir al Equipo.	S/ 0.00
Desarrollar actividades metodológicas.		S/ 61.50	

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 14 - 40	

	Realizar informe semestral del porcentaje de avance medición de la satisfacción del usuario.	Realizar revisión de base de datos, redactar informe y presentar a jefe de la UGC.	S/ 0.00
Objetivo Específico 02: Estimar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo según la metodología SERVQUAL en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta SERVQUAL en el servicio de emergencia, hospitalización, consulta externa.	Desarrollar el cuestionario	S/ 61.50
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Completar la lista de chequeo	S/ 0.00
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Completar la lista de chequeo	S/ 0.00
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Completar los datos solicitados en el Aplicativo del SERVQUAL.	S/ 0.00
Objetivo Específico 03: Estimar el nivel de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del paciente Post operado.	Desarrollar el cuestionario	S/ 61.50
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Completar la lista de chequeo	S/ 0.00
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Completar la lista de chequeo	S/ 0.00
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Digitalizar en el Software Microsoft Excel.	S/ 0.00
Objetivo Específico 04: Estimar el nivel de Satisfacción de las Usuaris durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del Parto.	Desarrollar el cuestionario	S/ 61.50
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Completar la lista de chequeo	S/ 0.00
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Completar la lista de chequeo	S/ 0.00
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Digitalizar en el Software Microsoft Excel.	S/ 0.00
Objetivo Específico 05: Difundir los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital General de Jaén para implementar acciones de mejora.	Difundir los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos y las recomendaciones relacionadas.	Establecer el nivel de satisfacción según cuestionarios aplicados.	S/ 0.00
		Realizar informes de los resultados obtenidos y las recomendaciones relacionadas.	S/ 0.00
		Remitir los informes de resultados y recomendaciones a la Dirección Ejecutiva.	S/ 0.00
	Implementar las recomendaciones para la mejora continua.	Derivar el infirme de resultados y recomendaciones a los Jefes de Departamento, Coordinadores y/o	S/ 0.00

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
	Versión: 001	Fecha: 21/04/2025	Páginas: 15 - 40	

		Responsables de Servicio para su conocimiento e implementación.	
		Supervisar la implementación de las recomendaciones por parte de los Departamentos y Unidades.	S/ 0.00



6.5.3. Cronograma de actividades.

Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.													
Objetivo Específico	Actividades	I TRIMESTRE 2025			II TRIMESTRE 2025			III TRIMESTRE 2025			IV TRIMESTRE 2025		
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Objetivo Específico 01: Planificar, organizar, aplicar y evaluar la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Elaborar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.		X	X									
	Aprobar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.			X									
	Difundir el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.			X									
	Conformar el Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.				X								
	Capacitar al Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.				X								
	Realizar informe semestral del porcentaje de avance medición de la satisfacción del usuario.						X						
Objetivo Específico 02: Estimar el nivel de Satisfacción del Usuario	Aplicar la Encuesta SERVQUAL en el servicio de emergencia, hospitalización, consulta externa.				X	X	X	X	X	X	X		





PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO



Versión: 001

Fecha: 17/03/2025

Páginas: 17 - 40

Externo según la metodología SERVQUAL en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.							X					X	
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.							X					X	
	Digitalizar los resultados obtenidos.							X	X	X	X	X		
Objetivo Específico 03: Estimar el nivel de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del paciente Post operado.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.							X					X	
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.							X					X	
	Digitalizar los resultados obtenidos.							X	X	X	X	X		
Objetivo Específico 04: Estimar el nivel de Satisfacción de las Usuaris durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del Parto.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.							X					X	
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.							X					X	
	Digitalizar los resultados obtenidos.							X	X	X	X	X	X	
Objetivo Específico 05: Difundir los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital General de Jaén para implementar acciones de mejora.	Difundir los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos y las recomendaciones relacionadas.													X
	Implementar las recomendaciones para la mejora continua.													X



6.6. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DEL PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EXTERNO				
Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Costo Unitario	Costo Total
Papel bond	3	Millar	22.00	66.00
Lapiceros	12	Unidad	0.50	6.00
Tableros Acrílicos	6	Unidad	7.50	45.00
Refrigerios	24	Unidad	6.00	144.00
TOTAL				261.00

6.7. FINANCIAMIENTO

- Fuente de financiamiento: 1-Recursos Ordinarios.
- Categoría Presupuestal: 9002, asignaciones presupuestarias que no resultan en productos.
- Actividad Presupuestal: 5000003: Gestión Administrativa.
- Genérica de Gasto: 0053565 Gestión de la Calidad



6.8. ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Declaración de Objetivos	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta programada				Fuente de Información	Responsable
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE		
Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.									
Objetivo Específico 01: Planificar, organizar, aplicar y evaluar la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Porcentaje de actividades realizadas	$(N^{\circ} \text{ de Actividades ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de Actividades programadas}) \times 100$	Informe	>90%			>90%	Informe	Responsable de la Medición de la Satisfacción de Atención del Parto
Objetivo Específico 02: Estimar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo según la metodología SERVQUAL en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.	Porcentaje de usuarios que se le aplica la encuesta SERVQUAL	$(N^{\circ} \text{ de cuestionarios aplicados} / N^{\circ} \text{ de cuestionarios programados}) \times 100$	Informe		>90%	>90%	>90%	Encuestas aplicadas	Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.
Objetivo Específico 03: Estimar el nivel de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.	Porcentaje de usuarios que se le aplica el cuestionario del paciente quirúrgico	$(N^{\circ} \text{ de cuestionarios aplicados} / N^{\circ} \text{ de cuestionarios programados}) \times 100$	Informe		>90%	>90%	>90%	Encuestas aplicadas	Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.
Objetivo Específico 04: Estimar el nivel de Satisfacción de las Usuaris durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.	Porcentaje de usuarios que se le aplica el cuestionario de satisfacción de partos atendidos	$(N^{\circ} \text{ de cuestionarios aplicados} / N^{\circ} \text{ de cuestionarios programados}) \times 100$	Informe		>90%	>90%	>90%	Encuestas aplicadas	Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.
Objetivo Específico 05: Difundir los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital General de Jaén para implementar acciones de mejora.	Porcentaje de actividades realizadas	$(N^{\circ} \text{ de Actividades ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de Actividades programadas}) \times 100$	Informe				>90%	Informe	Jefe de la UGC

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		
	Versión: 001	Fecha: 17/03/2025	

VII. ANEXOS:

- **Anexo N° 01:** Matriz de programación de metas físicas y presupuestales.
- **Anexo N° 02:** Matriz de seguimiento y evaluación de metas físicas y presupuestales.
- **Anexo N° 03:** Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL) en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.
- **Anexo N° 04:** Encuesta Satisfacción de las Usuarias durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.
- **Anexo N° 05:** Encuesta de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.
- **Anexo N° 06:** Lista de Chequeo para control de calidad de las encuestas aplicadas



PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Versión: 001

Fecha: 17/03/2025

Páginas: 21 - 40



Anexo N° 01: Matriz de programación de metas físicas y presupuestales

Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad																			
Estructura programática operativa		Estructura programática del presupuesto																			
Objetivo General del	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el																				
OBJETIVOS ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)													
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Física Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)	Responsable				
Objetivo Específico 01: Planificar, organizar, aplicar y evaluar la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Elaborar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	5.00	S/	-	S/	-	S/	-	5.00	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo
	Aprobar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Resolución Directoral		1			1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	-	Dirección Ejecutiva
	Difundir el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Memorándum		1			1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	5.00	S/	-	S/	-	S/	-	5.00	Jefe de la UGC
	Conformar el Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Memorándum		1			1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	-	Jefe de la UGC
	Capacitar al Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Acta de Reunión		1			1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	61.50	S/	-	S/	-	61.50	Jefe de la UGC
	Realizar informe semestral del porcentaje de avance medición de la satisfacción del usuario.	Informe		1			1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	-	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo
											TOTAL		S/	71.50							





PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Versión: 001

Fecha: 17/03/2025

Páginas: 22 - 40



Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad																							
Estructura programática operativa		Estructura programática del presupuesto																							
Objetivo General del Plan		Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.																							
OBJETIVOS ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)																	
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)	Responsable								
Objetivo Específico 02: Estimar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo según la metodología SERVQUAL en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta SERVQUAL en el servicio de emergencia, hospitalización, consulta externa.	Encuesta		30%*	40%*	30%*	100%*	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	20.50	S/	20.50	S/	20.50	S/	61.50	Personal de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)			
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	Jefe de la UGC			
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	Jefe de la UGC			
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Base de Datos Aplicativo SERVQUAL				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo			
																						TOTAL	S/	61.50	
*Encuestas programadas																									

Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad																							
Estructura programática operativa		Estructura programática del presupuesto																							
Objetivo General del Plan		Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.																							
OBJETIVOS ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)																	
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)	Responsable								
Objetivo Específico 03: Estimar el nivel de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del paciente Post operado.	Encuesta		30%*	40%*	30%*	100%*	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	20.50	S/	20.50	S/	20.50	S/	61.50	Personal de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)			
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	Jefe de la UGC			
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	Jefe de la UGC			
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Software Microsoft Excel				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo			
																						TOTAL	S/	61.50	
*Encuestas programadas																									





PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Versión: 001

Fecha: 17/03/2025

Páginas: 23 - 40



Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad															
Estructura programática operativa		Estructura programática del presupuesto															
Objetivo General del Plan	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.																
	Objetivos Específico	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)								Responsable
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)	
Objetivo Especifico04: Estimar el nivel de Satisfacción de las Usuarías durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del Parto.	Encuesta		30%*	40%*	30%*	100%*	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/ -	S/ 20.50	S/ 20.50	S/ 20.50	S/ 61.50	Personal de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	Jefe de la UGC
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	Jefe de la UGC
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Software Microsoft Excel				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	Responsable de la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo
TOTAL S/ 61.50																	
*Encuestas programadas																	

Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad															
Estructura programática operativa		Estructura programática del presupuesto															
Objetivo General del	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el																
	Objetivos Específico	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)								Responsable
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuest o	
Objetivo Especifico 05: Difundir los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital General de Jaén para implementar acciones de mejora.	Difundir los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos y las recomendaciones relacionadas.	Informe				3	3	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 5.00	S/ 5.00	Jefe de la UGC
	Implementar las recomendaciones para la mejora continua.	Carta				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	Dirección Ejecutiva
TOTAL S/ 5.00																	





PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Versión: 001

Fecha: 17/03/2025

Páginas: 24 - 40



Anexo N° 02: Matriz de seguimiento y evaluación de metas físicas y presupuestales.

Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad																										
Objetivo General del Plan		Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General de Jaén.																										
OBJETIVO ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	CUMPLIMIENTO DE METAS FISICAS									EJECUCIÓN PRESUPUESTAL(S)																
			I SEMESTRE			II SEMESTRE			Anual			I SEMESTRE			II SEMESTRE			Anual										
			Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado								
Objetivo Específico 01: Planificar, organizar, aplicar y evaluar la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Elaborar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Plan	1							1			S/	5.00				S/	5.00									
	Aprobar el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Resolución Directoral	1							1			S/	-				S/	-									
	Difundir el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital General de Jaén.	Memorándum	1							1			S/	5.00				S/	5.00									
	Conformar el Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Memorándum	1							1			S/	-				S/	-									
	Capacitar al Equipo responsable de la aplicación de las encuestas destinadas a medir la satisfacción del usuario externo.	Acta de Reunión	1							1			S/	61.50				S/	61.50									
	Realizar informe semestral del porcentaje de avance medición de la satisfacción del usuario.	Informe	1							1			S/	-				S/	-									
			TOTAL															S/	71.50									





PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Versión: 001

Fecha: 17/03/2025

Páginas: 25 - 40



Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad																						
Objetivo General del Plan		Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.																						
OBJETIVO ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	CUMPLIMIENTO DE METAS FISICAS									EJECUCIÓN PRESUPUESTAL(S/)												
			I SEMESTRE			II SEMESTRE			Anual			I SEMESTRE			II SEMESTRE			Anual						
			Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado				
Objetivo Especifico 02: Estimar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo según la metodología SERVQUAL en la UPSS de Emergencia Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta SERVQUAL en el servicio de emergencia, hospitalización, consulta externa.	Encuesta	30%*			70%*			100%			S/	20.50		S/	41.00		S/	61.50					
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo	1			1			2			S/	-		S/	-		S/	-					
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo	1			1			2			S/	-		S/	-		S/	-					
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Base de Datos Aplicativo SERVQUAL				1			1			S/	-		S/	-		S/	-					
																				TOTAL	S/	61.50		

Unidad Orgánica:		Unidad de Gestión de la Calidad																						
Objetivo General del Plan		Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.																						
OBJETIVO ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	CUMPLIMIENTO DE METAS FISICAS									EJECUCIÓN PRESUPUESTAL(S/)												
			I SEMESTRE			II SEMESTRE			Anual			I SEMESTRE			II SEMESTRE			Anual						
			Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado				
Objetivo Especifico 03: Estimar el nivel de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del paciente Post operado.	Encuesta	30%*			70%*			100%			S/	20.50		S/	41.00		S/	61.50					
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo	1			1			2			S/	-		S/	-		S/	-					
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo	1			1			2			S/	-		S/	-		S/	-					
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Software Microsoft Excel				1			1			S/	-		S/	-		S/	-					
																				TOTAL	S/	61.50		





PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Versión: 001

Fecha: 17/03/2025

Páginas: 26 - 40



Unidad Orgánica:	Unidad de Gestión de la Calidad																			
Objetivo General del Plan	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.																			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	CUMPLIMIENTO DE METAS FISICAS									EJECUCIÓN PRESUPUESTAL(S/)								
			I SEMESTE			II SEMESTE			Anual			I SEMESTE			II SEMESTE			Anual		
			Programad	Ejecutado	% Ejecutado	Programad	Ejecutado	% Ejecutado	Programad	Ejecutado	% Ejecutado	Programad	Ejecutado	% Ejecutado	Programad	Ejecutado	% Ejecutado	Programad	Ejecutado	% Ejecutado
Objetivo Específico 04: Estimar el nivel de Satisfacción de las Usuarías durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de la Atención del Parto.	Encuesta	30%*			70%*			100%			S/ 20.50			S/ 41.00			S/ 61.50		
	Realizar el control de calidad de las encuestas aplicadas.	Lista de Chequeo	1			1			2			S/ -			S/ -			S/ -		
	Monitorizar el cumplimiento de la aplicación de encuestas.	Lista de Chequeo	1			1			2			S/ -			S/ -			S/ -		
	Digitalizar los resultados obtenidos.	Software Microsoft Excel				1			1			S/ -			S/ -			S/ -		
			TOTAL															S/ 61.50		

*Encuestas programadas

Unidad Orgánica:	Unidad de Gestión de la Calidad																			
Objetivo General del Plan	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, así como durante la Atención del Parto y Atención Quirúrgica recibida en el Hospital General del Jaén.																			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Actividad	Unidad de Medida	CUMPLIMIENTO DE METAS FISICAS									EJECUCIÓN PRESUPUESTAL(S/)								
			I SEMESTE			II SEMESTE			Anual			I SEMESTE			II SEMESTE			Anual		
			Progra	Ejecuta	%	Progra	Ejecuta	%	Progra	Ejecuta	%	Progra	Ejecut	%	Progra	Ejecuta	%	Progra	Ejecuta	%
Objetivo Específico 05: Difundir los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos y las recomendaciones relacionadas. Implementar las recomendaciones para los usuarios	Difundir los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos y las recomendaciones relacionadas.	Informe				3			3			S/ -			S/ 5.00			S/ 5.00		
	Implementar las recomendaciones para los usuarios	Carta				1			1			S/ -			S/ -			S/ -		
			TOTAL															S/ 5.00		





Anexo N° 03: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL) en la UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa del Hospital General de Jaén.

		N° Encuesta _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTO DE NIVEL II-1			
Nombre del Encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	Hospital General de Jaén.		
Fecha:	Hora de Inicio:	<input type="text" value="/"/>	<input type="text" value="/"/>
		Hora Final :	<input type="text" value="/"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text"/>	
	Acompañante	<input type="text"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text"/>	
	Femenino	<input type="text"/>	
4. Nivel de Instrucción	Analfabeto	<input type="text"/>	
	Primaria	<input type="text"/>	
	Secundaria	<input type="text"/>	
	Superior Técnico	<input type="text"/>	
	Superior Universitario	<input type="text"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text"/>	
	SOAT	<input type="text"/>	
	Ninguno	<input type="text"/>	
	Otro	<input type="text"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text"/>	
	Continuador	<input type="text"/>	
7. Tópico o área donde fue atendido:	_____		



EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención **QUE ESPERA RECIBIR** en el servicio de **Emergencia** (Nivel II-1). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E ¿Le hubiera gustado que usted fuera atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?							
02	E ¿Le hubiera gustado que la atención en emergencia se realice de acuerdo a la gravedad de la salud del paciente?							
03	E ¿Le hubiera gustado que su atención en emergencia este a cargo del médico?							
04	E ¿Le hubiera gustado que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	E ¿Le hubiera gustado que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico?							
06	E ¿Le hubiera gustado que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida?							
07	E ¿Le hubiera gustado que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida?							
08	E ¿Le hubiera gustado que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
09	E ¿Le hubiera gustado que la atención en la farmacia de emergencia sea rápida?							
10	E ¿Le hubiera gustado que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	E ¿Le hubiera gustado que durante su atención en emergencia se respete su privacidad?							
12	E ¿Le hubiera gustado que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fuese atendido?							
13	E ¿Le hubiera gustado que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore?							
14	E ¿Le hubiera gustado que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿Le hubiera gustado que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presentase durante su atención?							
16	E ¿Le hubiera gustado comprender la explicación del médico sobre su problema de salud o resultado de la atención?							
17	E ¿Le hubiera gustado comprender la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
18	E ¿Le hubiera gustado que usted comprenda la explicación del médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	E ¿Le hubiera gustado que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E ¿Le hubiera gustado que el servicio de emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	E ¿Le hubiera gustado que el servicio de emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E ¿Le hubiera gustado que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos?							



PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de **Emergencia** (Nivel II-1). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada en el servicio de emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en el servicio de emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia del servicio de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio del servicio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia del servicio de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en el servicio de emergencia se respetó su privacidad?							
12	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	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal del servicio de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal del servicio de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿El servicio de emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

Fuente: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Insatisfacción:

> 60%

40 – 60%

< 40%

Por Mejorar

En Proceso

Aceptable



		N° Encuesta _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTO DE NIVEL II-1		
Nombre del Encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	Hospital General de Jaén.	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencia sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.</p>		
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text"/> Acompañante <input type="text"/>	
		Padre <input type="text"/>
		Madre <input type="text"/>
		Otro <input type="text"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino <input type="text"/> Femenino <input type="text"/>	
4. Grado de Instrucción	Ninguno	<input type="text"/>
	Primaria	<input type="text"/>
	Secundaria	<input type="text"/>
	Superior	<input type="text"/>
	No Sabe	<input type="text"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text"/>
	SOAT	<input type="text"/>
	Ninguno	<input type="text"/>
	Otro	<input type="text"/>
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____	
7. Tiempo de hospitalización en días:	_____	



EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención **QUE ESPERABA RECIBIR** en el servicio de **Hospitalización** (Nivel II-1). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E ¿Usted esperaba todos los días recibir una visita médica?							
02	E ¿Usted esperaba comprender la explicación que los médicos le brindarían sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanece hospitalizado?							
03	E ¿Usted esperaba comprender la explicación que los médicos le brindarían sobre los medicamentos que recibiría durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	E ¿Usted esperaba comprender la explicación que los médicos le brindarían sobre los resultados de los análisis de laboratorio?							
05	E ¿Usted esperaba que, al alta, comprenda la explicación que los médicos le brindarían sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	E ¿Usted esperaba que los trámites para su hospitalización sean rápidos?							
07	E ¿Usted esperaba que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido?							
08	E ¿Usted esperaba que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido?							
09	E ¿Usted esperaba que los trámites para el alta sean rápidos?							
10	E ¿Usted esperaba que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	E ¿Usted esperaba que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	E ¿Usted esperaba que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se encuentra hospitalizado?							
13	E ¿Usted esperaba que durante su hospitalización se respete su privacidad?							
14	E ¿Usted esperaba que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia?							
15	E ¿Usted esperaba que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia?							
16	E ¿Usted esperaba que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia?							
17	E ¿Usted esperaba que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia?							
18	E ¿Usted esperaba que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	E ¿Usted esperaba que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios?							
20	E ¿Usted esperaba que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios?							
21	E ¿Usted esperaba que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención?							
22	E Usted esperaba que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							



PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de **Hospitalización** (Nivel II-1). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P ¿Durante su hospitalización comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P ¿Durante su hospitalización comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P ¿Durante su hospitalización comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P ¿Durante su hospitalización los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron de manera rápida?							
08	P ¿Durante la hospitalización los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Durante su hospitalización los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Durante su hospitalización los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿Durante su hospitalización el trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P ¿Durante su hospitalización el trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P ¿Durante su hospitalización el trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o el de alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P ¿Durante su hospitalización el personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P ¿Durante su hospitalización los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P ¿Durante su hospitalización los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P ¿Durante su hospitalización los equipos médicos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Durante su hospitalización la ropa de cama, colchón y frazadas fueron adecuados?							

Fuente: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Insatisfacción:

> 60%

40 – 60%

< 40%

Por Mejorar

En Proceso

Aceptable





N° Encuesta _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTO DE NIVEL II-1

Nombre del Encuestador: _____

Establecimiento de Salud: Hospital General de Jaén.

Fecha:

Hora de Inicio:

 / /

Hora Final:

 / /

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a)

Acompañante

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino

Femenino

4. Nivel de estudio

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Superior Técnico

Superior Universitario

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS

SOAT

Ninguno

Otro

6. Tipo de usuario

Nuevo

Continuador

7. Servicio donde fue atendido: _____



EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que **ESPERA RECIBIR** en el servicio de **Consulta Externa** (Nivel II-1). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E ¿Usted esperaba que el personal de informes (admisión), le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	E ¿Usted esperaba que la consulta con el médico se realice en el horario programado?							
03	E ¿Usted esperaba que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?							
04	E ¿Usted esperaba que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
05	E ¿Usted esperaba encontrar citas disponibles y obtener una con facilidad?							
06	E ¿Usted esperaba que la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida?							
07	E ¿Usted esperaba que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
08	E ¿Usted esperaba que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
09	E ¿Usted esperaba que la atención en farmacia sea rápida?							
10	E ¿Usted esperaba que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	E ¿Usted esperaba que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	E ¿Usted esperaba que el médico que le atendiera le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	E ¿Usted esperaba que el médico que atendiera su problema de salud le inspire confianza?							
14	E ¿Usted esperaba que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿Usted esperaba que el médico que le atendiese, muestre interés en solucionar su problema de salud?							
16	E ¿Usted esperaba que la explicación que el médico le brindase sobre el problema de salud o resultado de la atención, fuese clara?							
17	E ¿Usted esperaba comprender la explicación que el médico le brindase sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?							
18	E ¿Usted esperaba comprender la explicación que el médico le brindase sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	E ¿Usted esperaba que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E ¿Usted esperaba que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	E ¿Usted esperaba que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E ¿Usted esperaba que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?							



PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de **Consulta Externa** (Nivel II-1). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes (admisión) le orientó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápido?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Fuente: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Insatisfacción:

> 60%

40 – 60%

< 40%

Por Mejorar

En Proceso

Aceptable



Anexo N° 04: Encuesta Satisfacción de las Usuarias durante la Atención del Parto en la UPSS Centro Obstétrico del Hospital General de Jaén.

		N° Encuesta _____
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN DEL PARTO EN EL SERVICIO DEL CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN		
Nombre del Encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	Hospital General de Jaén.	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio del Centro Obstétrico del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
Edad: <input type="text"/>	Tipo de Seguro: SIS <input type="checkbox"/>	PARTICULAR: <input type="checkbox"/> OTROS: <input type="checkbox"/>
1. Durante su estadía, ¿le tuvieron que comprar algún medicamento fuera del establecimiento de salud? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/> Indique el medicamento: _____		
2. Cuándo Ud., ingresó al hospital, ¿Cómo fue el tiempo de espera para ser examinada por el médico u obstetra? Rápido <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Demoró <input type="checkbox"/>		
3. ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió en sala de partos y/o hospitalización? Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>		
4. ¿El personal de salud le brindó información sobre planificación familiar? Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>		
5. ¿Cómo fue la privacidad que Ud. tuvo cuando dio a luz? Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>		
6. ¿Cómo fue su estadía en la atención del parto en cuanto a los aspectos relacionados a su comodidad (confort, abrigo y líquidos)? Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>		
7. ¿Cómo fue la limpieza del área de hospitalización y servicios higiénicos en la atención del parto? Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>		
8. ¿Ud. Recomendaría a algún familiar que dé a luz en el Hospital General de Jaén? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué No? _____		
9. Durante el parto, ¿le permitieron escoger la posición para dar a luz? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>		
10. Durante el parto, ¿tuvo la opción de estar acompañada con una persona de su elección? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
11. ¿Le permitieron tener contacto inmediato con su bebe en sala de partos? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>		

Fuente: Estándares de indicadores de calidad en la Atención Materna y Perinatal en los establecimientos que cumplen con Funciones Obstétrica y Neonatales (pág. 170)

ESCALA DE VALORACIÓN:

> 80% Muy Satisfecho 60 – 79 % Satisfecho
 < 59% Insatisfecho

Anexo N° 05: Encuesta de satisfacción del Paciente Post operado durante su atención en Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén.



N° Encuesta _____

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN**

Nombre del Encuestador: _____

Establecimiento de Salud:

Hospital General de Jaén.

Fecha:

Hora de Inicio:

 / /

Hora Final:

 / /

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en Centro Quirúrgico del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

Edad:

Sexo: MASCULINO

FEMENINO

Tipo de Seguro: SIS

PARTICULAR:

SOAT:

OTROS:

1. ¿Le explico el médico que procedimiento le van a realizar?
Sí No No Aplica

2. ¿El personal de salud le trato con paciencia, amabilidad y respeto?
Sí No

3. ¿El personal médico que lo opero le visito antes de la cirugía?
Sí No No Aplica

4. ¿En Sala de Operaciones el personal médico y de enfermería le inspiro confianza?
Sí No

5. ¿El personal de salud le controla el dolor post operatorio?
Sí No

6. ¿El personal médico le brindo información sobre el resultado de su cirugía?
Sí No

7. ¿Le informaron acerca de los signos de alarma post operatorios?
Sí No

8. ¿Se sintió seguro en el traslado del centro quirúrgico a Hospitalización?
Sí No

9. ¿Recomendaría atenderse en el Centro Quirúrgico del HGJ?
Sí No

¿Por qué No? _____

10. ¿En general, ¿estuvo satisfecho con la atención en centro quirúrgico?
Sí No

Fuente: Elaboración propia

ESCALA DE VALORACIÓN:

> 80% Muy Satisfecho

60 – 79 % Satisfecho

< 59% Insatisfecho



Anexo N° 06: Lista de Chequeo para control de calidad de las encuestas aplicadas

LISTA DE CHEQUE DE CONTROL DE CALIDAD DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Responsable de realizar el Control de Calidad: _____

Fecha de realización del Control de Calidad: _____

N°	N° DE ENCUESTA	RESPONSABLE DE APLICACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN	ENCUESTA REVISADA			CRITERIOS DE VERIFICACIÓN					OBSERVACIÓN	
				SERVQUAL	ATENCIÓN DEL PARTO	ATENCIÓN PACIENTE QUIRÚRGICO	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Válida	Inválida
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

Fuente: Elaboración propia

	PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		
	Versión: 001	Fecha: 17/03/2025	

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Salud. 2022. Directiva Sanitaria N° 326-MINSA/OGPPM-2022 “Directiva administrativa para la formulación, seguimiento y evaluación de los planes específicos del Ministerio de Salud”
 Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2845752/Directiva%20Administrativa%20N%C2%B0%20326-MINSA/OGPPM-2022.pdf>
- Ministerio de Salud. 2011. R.M N° 527-2011/MINSA “Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”
 Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud. 2011. R.M N° 142-2007/MINSA “Documento Técnico: Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que Cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales”
 Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/879_DGSP229.pdf