

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2

Neiva, 30 de Octubre de 2015

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

Los suscritos:

Estefanía Ospina Vidal, _____ con C.C. No. 1.079.175.967,

Nancy del Socorro Arce Valderrama, _____ con C.C. No. 1.128.281.938,

autores del trabajo de grado titulado “Proyecto de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio ofrecido por la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul Garzón” presentado y aprobado en el año 2015 como requisito para optar al título de especialista de Gerencia de Mercadeo Estratégico; autorizamos al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.

- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 2

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE: Estefanía Ospina Vidal

Firma: *Estefanía Ospina V.*

EL AUTOR/ESTUDIANTE: Nancy del Socorro Arce Valderrama

Firma: *Nancy Arce Valdenama*

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 4

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Proyecto de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio ofrecido por la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul Garzón

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Ospina Vidal	Estefanía
Arce Valderrama	Nancy del Socorro

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Méndez Lozano	Rafael Armando

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Méndez Lozano	Rafael Armando

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia de Mercado Estratégico

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Gerencia de Mercado Estratégico

CIUDAD: Neiva

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2015

NÚMERO DE PÁGINAS: 67

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 4

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___ Láminas___
 Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros_X_

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO: Ciclo del Servicio de las áreas de: Centro de Terapias, Cirugía Programada, Consulta Externa, Imágenes Diagnosticas, Laboratorio, Rx, Unidad de Ginecoobstetricia y Urgencias

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1.	Servicio	Service
2.	Calidad	Quality
3.	Satisfacción	Satisfaction

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 4

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

La E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul en sus 120 años de trayectoria, ha logrado consolidarse como una de las entidades prestadoras de salud más importantes de la región opita, sobresaliendo por su óptimo desempeño y mostrando resultados que la han hecho destacarse de otras instituciones en igual categoría. A pesar de que se encuentra ubicada en segundo nivel de complejidad, posee una amplia oferta de médicos y exámenes especializados, lo que le permite brindar una atención integral y oportuna a sus pacientes. Por todo esto, hemos querido que nuestro trabajo de grado, contribuya con el fortalecimiento del servicio ofrecido por la E.S.E, presentando herramientas que aporten a su crecimiento y progreso.

Lo primero que llevamos a cabo en el proceso investigativo fue la estructuración de un marco referencial que nos ayudará a definir de manera clara y concisa los términos de servicio, calidad y satisfacción, pilares en el desarrollo de nuestra labor. Posterior a esto, continuamos con el diseño de la metodología para determinar bajo que instrumentos y parámetros se recolectaría la información necesaria que nos permitiera conocer la percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

La ESE Departmental Hospital San Vicente de Paul in this 120 year of history, has established as one of the most important entities providing health opita region , overhanging optimal play and showing results that have made stand out from other institutions in the same category . Although is located on the second level of complexity, it has a wide range of medical and specialized tests, allowing to provide comprehensive and timely care to their patients. For all this, we wanted to development our job; contribute to strengthening the service offered by the ESE, presenting tools that contribute to growth and progress.

The first thing we do in the investigative process is the structuring a framework that will help us define

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	4 de 4

clearly and concisely the terms of service, quality and satisfaction, pillars in the development our work. That's why, we continue with the design the methodology for determining parameters the necessary tools and information that allow us to know the perception of users of the service would be collected.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Rafael Armando Méndez Lozano



Firma:

**PROYECTO DE FORTALECIMIENTO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO
OFRECIDO POR LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZON**

**ESTEFANIA OSIPINA VIDAL
NANCY DEL SOCORRO ARCE VALDERRAMA**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO**

NEIVA

2015

**PROYECTO DE FORTALECIMIENTO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO
OFRECIDO POR LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZON**

**ESTEFANIA OSIPINA VIDAL
NANCY DEL SOCORRO ARCE VALDERRAMA**

Doctor

RAFAEL ARMANDO MENDEZ LOZANO

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO**

NEIVA

2015

TABLA DE CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION	10
2. OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GENERAL	11
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:	11
3. INTRODUCCION	16
4. JUSTIFICACIÓN	14
5. MARCO REFERENCIAL	17
6. DISEÑO METODOLOGICO	25
6.1 TIPO DE INVESTIGACION	25
6.2 FUENTES Y TECNICAS DE INVESTIGACION	25
6.2.1 Fuentes Primarias	25
6.2.2 Fuentes Secundarias	26
6.3 METODO DE INVESTIGACION	27
6.4 POBLACIÓN	27
6.4.1 Muestra De La Población	29
6.4.2 Tipo De Muestreo	30
5.5. ENFOQUE	30
5.6. PRESENTACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION	31
5.6.1 Cuestionario De Calidad Del Servicio	32
7. RESULTADOS DEL ESTUDIO	33
8. CONCLUSIONES	52
9. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	
ANEXOS	

PRESENTACION

El Hospital Departamental San Vicente de Paul es una ESE prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad, creada para mejorar la calidad de vida de los habitantes del sur y el centro del Huila; ubicada en el Municipio de Garzón departamento del Huila. El propósito principal de esta Empresa Social del Estado, es generar confianza y tranquilidad en los usuarios, garantizando la calidad, eficiencia y eficacia en los servicios. Para ello contamos con el mejor recurso humano que trabaja en equipo, bajo criterios de mejoramiento continuo de la calidad y alto desarrollo humano.

La entidad, fundada en 1895, cuenta con cómodas instalaciones y un excelente equipo humano para la atención de urgencias, consulta externa, procedimientos quirúrgicos, apoyo diagnóstico en imagenología, laboratorio clínico, apoyo terapéutico, sala de partos y hospitalización. Adicionalmente, ofrece como nuevos servicios la unidad de cuidado intensivo neonatal, la unidad de cuidado intensivo para adultos, la unidad renal, la unidad de Cardiología no invasiva y la realización de procedimientos y exámenes oftalmológicos de alta complejidad.

En el Centro hospitalario la comunidad recibe atención oportuna, cálida y humana en el servicio de consulta externa que cuenta con consultorios médicos completamente dotados y un conjunto de profesionales con amplio compromiso y experiencia en cirugía, ginecología, anestesia, medicina

general, medicina interna, ortopedia, nutrición, oftalmología, otorrinolaringología, pediatría, sicología, radiología, urología y neonatología.

En el caso de las intervenciones quirúrgicas, son atendidas en salas de cirugía con un equipo técnico e instrumental acorde a los requisitos exigidos por el sistema único de habilitación en las áreas de Cirugía General , Cirugía Laparoscópica, Ortopedia, Oftalmología, Otorrinolaringología, Gineco – Obstetricia, y Urología. De igual manera, una vez finalizado el procedimiento, en las salas de recuperación se garantiza el cuidado y la seguridad del paciente.

Los servicios de apoyo diagnóstico brindan un soporte integral a toda la institución. Durante las 24 horas del día se cuenta con atención en el Laboratorio Clínico y Rayos x. Aquí, es importante resaltar que para fortalecer el apoyo diagnóstico la ESE San Vicente de Paul ofrece los exámenes de mamografías, ecografías de detalle 4D, ecografía transvaginal de tamizaje del primer trimestre, tomografía axial computarizada TAC, la toma de endoscopias y exámenes cardiológicos no invasivos.

El laboratorio clínico está totalmente automatizado y cuenta con equipos de última generación en las áreas de parasitología, hematología, química sanguínea, microbiología, coagulación, uroanálisis, inmunología y hormonas.

Para mejorar los procedimientos de urgencias, consulta externa y hospitalización la ESE San Vicente de Paul ofrece el servicio de apoyo terapéutico en terapia respiratoria, física, ocupacional, lenguaje y Fonoaudiología, Banco de Sangre Categoría B, Nutrición, Trabajo Social, Psicología y Servicio Farmacéutico.

La protección de la madre y el recién nacido también son muy importantes, por ello en la sala de partos, se les brinda una atención integral a la madre y al recién nacido apoyados en la estrategia IAMI (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia), enfatizando en la humanización de la atención materna con un equipo interdisciplinario, que satisface los requerimientos en la complejidad de cada servicio.

Contamos con los equipos necesarios para garantizar la atención integral y segura de la materna y el recién nacido, dentro de los cuales se encuentran lámparas de calor radiante, monitores fetales y ecógrafos.

El servicio de hospitalización de la ESE cuenta con 100 camas y la atención de un equipo interdisciplinario conformado por médicos generales y especialistas, enfermeras y auxiliares de enfermería, que prestan una atención amable y personalizada en las áreas de medicina interna, ginecología y obstetricia, cirugía, urología, ortopedia, pediatría, Unidad de Cuidado Intensivo Adultos, Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal y servicio de Sala de Partos.

La Unidad de Cuidado Intensivo Adultos y Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul son secciones especializadas del área hospitalaria que proporcionan medicina intensiva a los recién nacidos y a los adultos muy delicados de salud que requieren un monitoreo constante de sus signos vitales. Las dos unidades cuentan con equipamiento de alta tecnología y médicos especializados que se encargan de brindarles la mejor atención a los usuarios. Los pacientes en estado crítico reciben una ayuda especial las 24 horas a través de equipos, sistemas especializados, médicos y enfermeros entrenados en medicina intensiva.

Por su parte, la unidad de cardiología no invasiva, otro novedoso servicio del Hospital hace posible la realización de electrocardiogramas, pruebas ergonómicas o test de ejercicio y ecocardiogramas.

En el campo de la oftalmología, se realizan procedimientos de alta complejidad como ecografía ocular, biometrías, cirugías de catarata, trasplante corneal y cirugía de estrabismo.

En el área de rehabilitación, contamos con el servicio de Audiología para realizar las pruebas diagnósticas Audiometría tonal, logocardiometría y webber audiométrico.

La investigación, la innovación tecnológica y la capacitación en cada una de las fases permiten que el Hospital San Vicente de Paul esté posicionado en la Región Surcolombiana y en Colombia por prestar servicios con los más altos estándares de calidad y con responsabilidad social.

Los directivos, el personal administrativo, el equipo de médicos y enfermeras trabajan continuamente para ofrecerles comodidad, confort y calidad en el servicio a los usuarios. Esta labor conjunta y la utilización de tecnología de punta permiten lograr con éxito los tratamientos e intervenciones requeridas por ellos.

Gracias a la capacidad tecnológica, física y humana que tiene la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, los habitantes del sur y el centro del Huila reciben la mejor atención en Garzón y no tienen que ser trasladados a la ciudad de Neiva, la capital del departamento, pues en la E.S.E encuentran todas las garantías para el cuidado de la salud y la protección de la vida.

En la ESE todos los usuarios son atendidos por profesionales altamente calificados y caracterizados por la vocación de servicio, el trabajo en equipo, la responsabilidad, la ética y el respeto por el paciente. Valores que la constituyen como una institución comprometida con la salud, el bienestar y la calidad de vida de los huilenses y sus familias.

Mantener una excelente relación con los usuarios es otra de las prioridades del hospital, por esta razón tiene a disposición de toda la comunidad la oficina de atención personalizada que se encarga de brindar información, recepcionar quejas, reclamos y sugerencias, evaluar el grado de satisfacción de los pacientes y promover estrategias de participación ciudadana, entre ellas, la asociación de usuarios.

En materia de proyección, el Hospital San Vicente de Paul, será una ESE prestadora de Servicios de Salud acreditada y reconocida a nivel nacional por el mejoramiento continuo de sus procesos, por la atención constante al usuario y su familia, por el fortalecimiento del talento humano, y la prestación de servicios de salud con auto-sostenibilidad económica y rentabilidad social.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION: ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido por la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paul?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido por la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paul

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar cuáles pueden ser los momentos de verdad para los usuarios a la hora de evaluar el servicio prestado por la E.S.E.

- Determinar las situaciones problemáticas en la prestación del servicio.

- Brindar recomendaciones que permitan mejorar y fortalecer la prestación del servicio.

3. INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul en sus 120 años de trayectoria, ha logrado consolidarse como una de las entidades prestadoras de salud más importantes de la región opita, sobresaliendo por su óptimo desempeño y mostrando resultados que la han hecho destacarse de otras instituciones en igual categoría. A pesar de que se encuentra ubicada en segundo nivel de complejidad, posee una amplia oferta de médicos y exámenes especializados, lo que le permite brindar una atención integral y oportuna a sus pacientes. Por todo esto, hemos querido que nuestro trabajo de grado, contribuya con el fortalecimiento del servicio ofrecido por la E.S.E, presentando herramientas que aporten a su crecimiento y progreso.

Lo primero que llevamos a cabo en el proceso investigativo fue la estructuración de un marco referencial que nos ayudará a definir de manera clara y concisa los términos de servicio, calidad y satisfacción, pilares en el desarrollo de nuestra labor. Posterior a esto, continuamos con el diseño de la metodología para determinar bajo que instrumentos y parámetros se recolectaría la información necesaria que nos permitiera conocer la percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.

Una vez obtuvimos los datos pertinentes, proseguimos con su respectiva tabulación y análisis, este ejercicio arrojó resultados interesantes que nos ayudaron a identificar qué aspectos se deben mejorar y cuales funcionan correctamente. Establecer los momentos claves en los que un usuario

se siente o no satisfecho con la atención recibida, fue preponderante para plantear un listado de recomendaciones, que a través de su aplicación permitirán mejorar ostensiblemente la prestación del servicio.

Es importante que la realización de este tipo de ejercicios, que buscan acercarse al usuario para conocerlo y satisfacer sus necesidades, sean replicados en las otras entidades prestadoras de salud del departamento, solo la evaluación constante logrará el desarrollo continuo.

4. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día nos encontramos frente a usuarios exigentes que conocen, están más informados y esperan recibir una atención a tiempo y de calidad. Para las organizaciones prestar un buen servicio se ha convertido en una obligación, si quieren conservar a sus clientes y mantenerse vigentes en el mercado.

Ahora las personas son más selectivas y cuentan con amplias opciones gracias a las diferentes ofertas; sus expectativas son más altas y han entendido que tienen poder de decisión, su opinión cuenta y juegan un papel determinante en el éxito de una compañía.

Si bien es cierto que para todas las organizaciones es de vital importancia cuidar a sus clientes, aquellas que pertenecen al área de la salud se ven en la necesidad de ofrecer una atención más eficiente, oportuna y humana; sobre todo cuando nos encontramos con un sistema en crisis, las EPS les deben billones a los hospitales, algunos medicamentos esenciales escasean y las agendas para las citas con los especialistas se encuentran copadas.

Por tal motivo la Superintendencia Nacional de Salud ha ofrecido especial atención a este aspecto, dando origen a varias circulares informativas que tienen el objetivo de dar *“instrucciones en materia de indicadores de calidad para evaluar la oportunidad, accesibilidad, continuidad,*

pertinencia y seguridad en la prestación de los servicios de salud de las IPS"¹. Actualmente la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl se rige por los parámetros establecidos en la circular 30 de 2006.

Muchos usuarios al asistir a un centro de salud, llegan predispuestos con el personal del servicio, debido a comentarios que han escuchado o a experiencias previas. Por lo anterior, consideramos preponderante realizar un diagnóstico para conocer y evaluar las percepciones que tienen los usuarios sobre la prestación del servicio de la E.S.E. ubicada en el municipio de Garzón, empresa social del Estado de nivel II de complejidad y con área de influencia en siete poblaciones del departamento del Huila: Tarqui, Suaza, Altamira, Agrado, Pital, Gigante, y Guadalupe.

La E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul por ser una de los más importantes del Sur de la tierra Opita atiende mensualmente un promedio de 6491 personas, cifra significativa y que impulsa nuestro deseo de crear estrategias que permitan el mejoramiento y fortalecimiento del servicio.

El Hospital presta atención en urgencias, hospitalización, sala de partos, UCI neonatal y adultos y a su vez brinda apoyo diagnóstico, terapéutico y logístico, muchos de estos servicios implican para los usuarios visitas frecuentes a la entidad o estancias prolongadas, lo que hace apremiante la

¹ (http://www.supersalud.gov.co/normatividad/documentos/CIRCULAR_30_2006.pdf)¹

implementación de políticas que le permitan a los clientes sentirse importantes y valorados por la institución.

Una percepción negativa seguramente se convertirá en un comentario negativo, lo que de una u otra forma terminará afectando la imagen de la institución, por lo anterior queremos determinar los aspectos que según los usuarios se deben mejorar y por el contrario cuales se encuentran funcionando correctamente para consolidarlos y lograr el fortalecimiento del servicio en la entidad.

5. MARCO REFERENCIAL

A continuación se definirán los conceptos de servicio, calidad y satisfacción de acuerdo a la postura de los diferentes autores, con el fin de tener mayor claridad en el tema y conocer los aspectos que influyen en los usuarios a la hora de construir sus percepciones sobre el servicio.

En este sentido es fundamental comprender el rol que juega la idea del servicio como *“elementos intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título²”*

Por lo tanto se configura la idea de servicio como un rasgo intangible que emana de la prestación del mismo y es asimilado por quien lo recibe el cual es, por definición, su consumidor. En ese orden de ideas, los servicios se inscriben, tal como los afirman Kotler, Bloom y Hayes (2004) como *“una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un*

² MarketingPower.com, de la American Marketing Association, Sección Dictionary of Marketing Terms

*producto físico*³” y es, en el objeto del desarrollo del presente documento, el epíteto fundamental a tener en cuenta en la medida en que los servicios se convierten en el puente efectivo entre usuarios y organización.

La percepción, por lo tanto, se convierte en el punto de inflexión que valida o no el ejercicio pleno de la oferta en relación con su demanda y determina el verdadero valor de lo ofertado, es decir, el valor agregado de un bien o servicio es legitimado de manera subjetiva (percepción) por parte de quienes lo reciben. En ese sentido el valor agregado y diferencial de los elementos intangibles dependen, de manera abstracta de la percepción de sus demandantes; por lo tanto, el deber ser de una organización dedicada a un nicho de consumidores de servicio debe estar medido en los procesos mediante los cuales se configuran dichas percepciones.

Ahora bien, dada la referencia existente acerca de la importancia de la percepción como matriz valorativa de un servicio es inherentemente necesario entender que dicha percepción es la determinante final de la calidad de los servicios ofrecidos por cualquier organización.

Keith B. Leffler (1981) afirma que *"la calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado"*⁴ por lo tanto, la calidad y la percepción operan de manera similar pues están supeditadas al escrutinio subjetivo realizado por cada sujeto a la hora de acceder a determinado servicio, por lo tanto, de manera amplia podemos considerar que la *"Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un*

³ El marketing de Servicios Profesionales», de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, Editorial Paidós SAICF, 2004, Págs. 9 y 10

⁴ Adaptado de J. Ivancevich. P. Lorenzi. S. Skinner y P. Crosby (1997). Gestión, calidad y competitividad. Madrid: Lavel (p. 13).

*conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida*⁵".

De manera amplia podemos afirmar que dicho concepto de calidad *"tiene diferentes significados según provenga de diferentes personas. La calidad puede significar o estar relacionada con la durabilidad del producto, el precio correcto, servicio oportuno, disponibilidad del servicio, buena aceptación, relación amigable, cumplimiento de estándares altos, satisfacción de las necesidades, etc"*⁶".

Dada la dimensión del presente trabajo, las disposiciones propuestas de calidad inevitablemente tienen que ver con la forma de la prestación de los servicios de asistencia de salud por parte de la IPS (NOMBRE DE LA IPS) y de cómo esta es percibida por sus pacientes y demás usuarios. Por lo tanto, es necesario definir un marco sobre el cual se entiende la calidad de la atención o calidad asistencial como *"el conjunto de actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos; con unas prestaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida"*⁷".

De acuerdo con la definición propuesta por González, Pratts, González, Castro; Vaillard; Flores, Carrasco (1998) se puede describir como atributos de la calidad tres elementos sustanciales: Equidad, Eficiencia y Efectividad. Los cuales pueden ser definidos en el ejercicio de:

⁵ *Ibíd.*

⁶ Otero Martínez J, Otero Injoque J. Gerencia en odontología: el personal asistente en odontología. Tomo 2. Lima: Asociación Latinoamericana de Gerenciamiento Odontológico; 2002.

⁷ González Ramos Rosa María, Pratts Miralis Fernanda, González Longoria Ma. De la Caridad B., Castro Bernal Concepción ; Vaillard Jiménez Esther ; Lezama Flores Gloria, Carrasco Gutiérrez Rosendo (1998). La Calidad de la Atención en Salud. Revista Oral Suplemento (p. 5)

- Equidad (aquellos que más lo necesitan), teniendo en cuenta que muchas veces los grupos más vulnerables son los que reciben la peor atención en calidad.
- Eficiencia (al menor costo de la organización), esto es lograr los objetivos con el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Los efectos o resultados finales obtenidos en relación con el esfuerzo realizado en términos de dinero, recursos y tiempo.
- Eficacia cuando las acciones que realizamos sobre los pacientes nos permiten obtener resultados esperados o deseados es decir; es el efecto de una acción.
- La efectividad es la medida del impacto de un procedimiento, contempla el nivel con que las pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios son proporcionados y al grado en que la atención para el paciente es coordinada entre los médicos, instituciones y en el tiempo, es un atributo que solo puede evaluarse en la práctica real de la medicina⁸.

Agrupando estos conceptos podemos observar que el efecto de la calidad, aun cuando en su ejercicio práctico y valorativo depende de la capacidad subjetiva del receptor del servicio puede ser condicionado por una serie de determinantes que pueden influir de manera directa en la percepción final de la misma y en ese sentido Pérez; Reyes; Llantá; Peña; Ochoa (2008) entienden que “En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor

⁸ Ibíd

calidad⁹” y en ese sentido dimensionan el concepto de calidad en los servicios de salud como un ejercicio bidimensional que depende, no sólo de la abstracción realizada por los pacientes y/o usuarios del mismo sino también de los mecanismos mediante los cuales los servicios son ofertados pues se entiende que dicho factor objetivo es determinante lograr una adecuada recepción del servicio. En esa medida el concepto de calidad en salud debemos enmarcarlo según Vanormalingen (1996) “*en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud*¹⁰”.

Sin embargo, tal como lo afirman Pérez; Reyes; Llantá; Peña; Ochoa (2008) “*la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud*¹¹”.

Ahora bien, en ese sentido y comprendiendo el rigor de la discusión alrededor de la conceptualización de los elementos que le otorgan calidad a los servicios de asistencia de salud percibidos por los pacientes y /o usuarios, Suarez (1997) señala un grupo amplio y preciso de los determinantes fundamentales de la calidad de los servicios los cuales son¹²:

⁹ Coralia Massip Pérez. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba (2008)

¹⁰ Ramírez-Sánchez T., Nájera-Aguilar P. y Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998

¹¹ *Ibíd.*

¹² ROJAS E. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud de Lambayeque, 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud). UPCH. Lima. 2004.

- Confiabilidad: implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.
- Receptividad: se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
- Competencia: significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- Accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- Cortesía: es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
- Seguridad: Estar libre de peligros, riesgos y dudas.
- Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.

- Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario.

Una vez conceptualizado el rol que juega la percepción en los procesos de validación de la calidad de un servicio es posible acuñar la significación dada para la apreciación otorgada por los clientes calificada como *satisfacción*. Ésta, en un sentido amplio, puede ser entendida como lo afirma Hunt (1977): “Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas¹³”. Es decir, la satisfacción es el resultado valorativo que se realiza al enfrentar las expectativas frente a la realidad a la hora de recibir un servicio y a partir de allí se pondera si se alcanzó el estado de satisfacción o no tal como lo señala Oliver (1980-1981): “estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo¹⁴.” Por lo tanto la satisfacción se convierte en el indicador fundamental para medir la calidad o no de un bien o servicio determinado.

Por lo tanto, el intento fundamental de toda organización dedicada a la asistencia de salud siendo en esencia su razón de ser la prestación de servicios, la satisfacción del cliente toma un lugar significativo para su crecimiento y validación pues la satisfacción de los pacientes y/o usuarios se convierte en la razón de ser el modelo organizativo, por lo tanto, la calidad y la satisfacción como patrón de percepción de los usuarios se convierte en el indicador por excelencia para medir la gestión eficiente de su desempeño. De esa manera, como lo afirmaba *Donabedian* la satisfacción

¹³ <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

¹⁴ *Ibíd.*

de los pacientes es uno de los resultados humanísticos en el cual la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.¹⁵

Así, se configura una especie de relación directa entre servicio-calidad-satisfacción entendiendo dicha relación como el vínculo entre la oferta y la demanda de servicios mediados por las consideraciones subjetivas del usuario final y por tal motivo los esfuerzos deben estar centrados en entender dichos patrones que determinan positiva o negativamente la percepción final del servicio.

¹⁵ Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: PS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534).

6. DISEÑO METODOLOGICO

6.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para Méndez (2001) la investigación descriptiva tiene como propósito identificar características, formas de conducta, comportamientos y actitudes de un grupo; descubrir asociaciones entre variables.

La investigación que se llevó a cabo en este estudio es de tipo descriptiva, puesto que se pretende determinar cómo se encuentra la calidad del servicio desde las percepciones de los usuarios.

6.2 FUENTES Y TECNICAS DE INVESTIGACION

6.2.1 Fuentes Primarias

Méndez (2001) y Tamayo (1994), indican que la fuente primaria es la información que el investigador recoge de forma directa experimentando hechos y evidencias. Las técnicas más utilizadas son: observación, observación no participante, observación participante, encuestas, cuestionarios, entrevistas y sondeos.

Durante el mes de septiembre una persona estará en las instalaciones del Hospital, Consulta Externa y Centro de Terapias, aplicando el instrumento de manera aleatoria en las diferentes unidades funcionales del Hospital.

Primero se le explicará al usuario que el objetivo de la encuesta es conocer la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios ofrecidos en nuestra institución. Se aplicará para la recolección de información primaria a partir de la encuesta diseñada en escala Likert.

Si el usuario se encontraba hospitalizado calificaría el servicio de hospitalización en el que se encontraba, pero de igual manera este podría calificar otros servicios transversales o servicios utilizados en un tiempo moderadamente anterior.

6.2.2 Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias son los artículos y estudios previos consultados en internet, a partir de los cuales se obtuvo información relevante, que después de ser revisada sirvió como apoyo para la elaboración del marco teórico, planteamiento del problema y el diseño investigativo.

Se consultaron libros y artículos relacionados con investigaciones de servicio, calidad y satisfacción del paciente y/o usuario, a través de los cuales se elaboró el marco teórico de la investigación.

6.3 METODO DE INVESTIGACION

El método de la investigación es el deductivo ya que parte de un marco teórico que se contextualiza a una situación particular: ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido por la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paul?

6.4 POBLACIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paul ubicada en el municipio de Garzón, con área de influencia en siete poblaciones del departamento del Huila: Tarqui, Suaza, Altamira, Agrado, Pital, Gigante, y Guadalupe. Atiende mensualmente en promedio a 18.975 personas.

Tabla 1. Población promedio que atiende mensualmente la E.S.E

MUNICIPIO/CIUDAD	CANTIDAD
Garzón	15822
Gigante	1223
Agrado	1158
Pital	1124
Altamira	95
Suaza	82
Tarqui	22
Neiva	51
Guadalupe	41
Bogotá	7
Pitalito	5
Timaná	3
Los Guaduales	3
San Agustín	2
Tesalia	2
Yaguara	1
Paicol	1
Hobo	1
La Plata	1
TOTAL USUARIOS	18.975

Fuente: Software Dinámica Gerencial

6.4.1 Muestra De La Población

Los datos corresponden a número de pacientes atendidos por cada área. Los pacientes que han venidos más de unas vez se contaron como 1. En los exámenes de laboratorio como en las demás áreas, cuando un paciente tiene varios procedimientos, se cuenta como 1 paciente.

Tabla 2. Muestra de la población de la E.S.E

Servicio	Atenciones	Porcentaje	Encuestas
Consulta Externa	6.666	35,1%	99
Cirugía	562	3,0%	8
Hospitalización 1	139	0,7%	2
Hospitalización 2	285	1,5%	4
Hospitalización 3	161	0,9%	2
Laboratorio	2.560	13,5%	38
Imágenes Diagnósticas	2.588	13,6%	38
Pediatría	119	0,6%	2
Sala de Partos	209	1,1%	3
UCI Adultos	118	0,6%	2
UCI Neonatal	153	0,8%	2
Urgencias	3.549	18,7%	53
Terapias	1.866	9,8%	28
Total general	18.975	100,0%	281

Fuente: Ingeniero de Sistemas Jorge González

Se desea aplicar la encuesta a 281 usuarios de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul ubicados en el municipio de Garzón.

6.4.2 Tipo De Muestreo

El tipo de muestreo que se escogió fue el estratificado, que consiste en fraccionar la población por clases o grupos homogéneos para luego seleccionar al azar un número representativo de cada sector. En nuestra investigación la clasificación la realizamos por servicios, tomando una muestra aleatoria de cada uno de ellos.

5.5. ENFOQUE

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Para Daniel S. Behar Rivero, (2008) esta es la encargada de recoger información empírica (de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir) y que por su naturaleza siempre arrojan números, permitiendo la precisión del fenómeno.

De acuerdo con los criterios de este tipo de investigación, realizaremos una encuesta que nos permitirá conocer las percepciones de los usuarios a partir de la evaluación que ellos realizarán a un listado de características de la E.S.E, en la que se le otorgará un peso a cada una de las categorías mencionadas.

5.6. PRESENTACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION

El instrumento de recolección que se adoptó es de Suarez (1997) señala un grupo amplio y preciso de los determinantes fundamentales de la calidad de los servicios los cuales son:

1. Confiabilidad: implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.
2. Receptividad: se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
3. Competencia: significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
4. Accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
5. Cortesía: es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
6. Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
7. Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
8. Seguridad: Estar libre de peligros, riesgos y dudas.
9. Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
10. Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario.

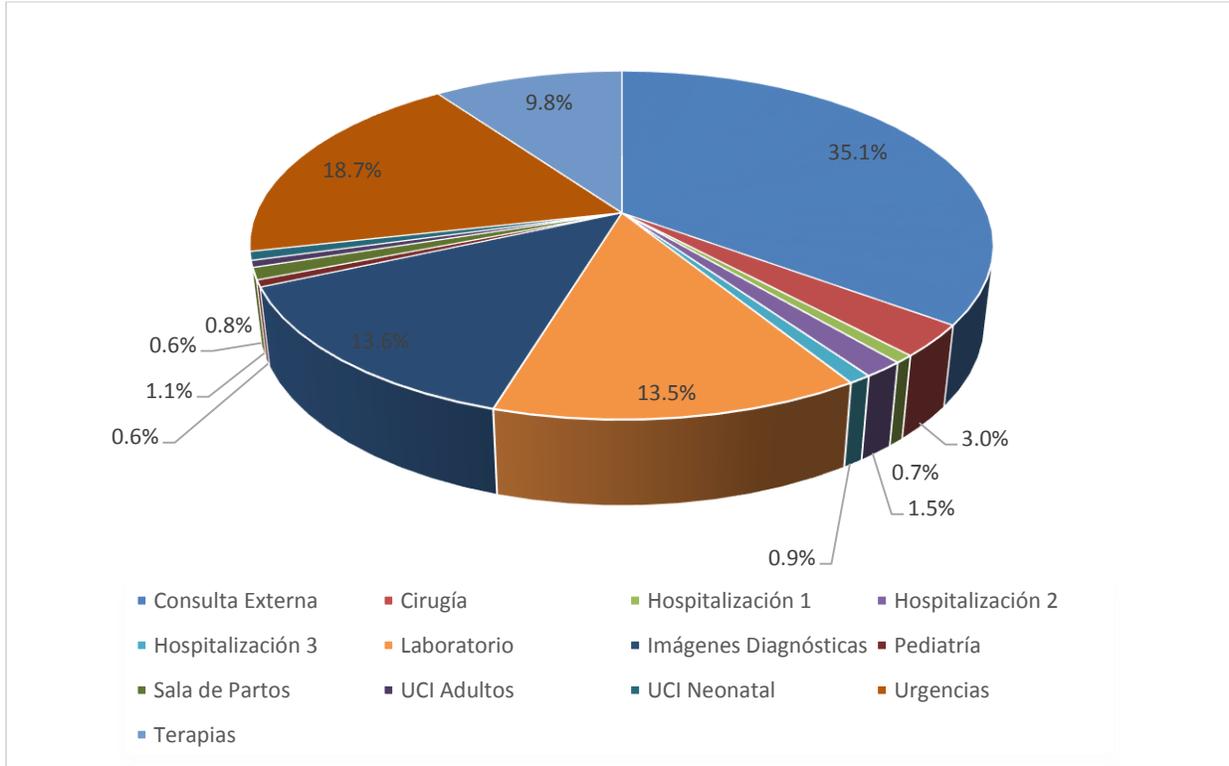
La encuesta está diseñada en escala Likert para que el usuario en cada afirmación manifieste su nivel de satisfacción o insatisfacción. El total de preguntas en escala Likert presentes en el cuestionario son 23 y los factores a evaluar son 10.

5.6.1 Cuestionario De Calidad Del Servicio

Servicio prestado por los profesionales		Nivel de Satisfacción				
		Marque con una X 5- Muy Satisfecho 4- Satisfecho 3- Poco Satisfecho 2- Insatisfecho 1- Muy insatisfecho				
Categoría	Califique su satisfacción con respecto a los siguientes aspectos:	1	2	3	4	5
Accesibilidad	1 Atención del personal de portería					
	2 Claridad en la información proporcionada en cuanto a fecha y hora de la cita					
Comunicación	3 Proceso de facturación					
	4 Horario de visitas					
Aspecto tangible del Servicio	5 Presentación y calidad de los alimentos brindados					
	6 Limpieza, orden y comodidad del área de espera y pasillo					
	7 Limpieza, orden y comodidad de la habitación y baños					
PREGUNTAS: CONTESTE SI O NO		SI			NO	
Receptividad	9 Los alimentos que el hospital le brindo llegaron oportunamente?					
Comunicación	10 Conoce los derechos y deberes como paciente del hospital?					
	11 Le informaron oportunamente sobre la documentación requerida?					
Competencia	12 El profesional le brindo información respecto a su enfermedad y procedimiento a realizar?					
Credibilidad	13 Le han realizado algún procedimiento sin su consentimiento?					
	14 Respetaron sus creencias y costumbres?					
Confiabilidad	15 Los medicamentos formulados fueron entregados					
	16 Sintió vulnerada su privacidad?					
Entender y Conocer al cliente	17 La orientación y señalización del Hospital le facilitó encontrar el lugar de prestación del servicio?					
	18 Recomendaría los servicios del hospital a otras personas					
Receptividad	19 Considera que se resolvió el problema motivo de su asistencia					
	20 El tiempo que espero entre su llegada y la hora de atención fue	Menos de 15 min.	entre 15 y 30 min	entre 30 min y 1 hora	mas de una hora	
	21 El tiempo entre la solicitud de la cita y la asignación fue	el mismo día	entre 1y 7 días	entre 7 y 15 días	mas de 15 días	
	22 El tiempo de programación de procedimiento quirurgico	1 día	entre 1y 7 días	entre 7 y 15 días	mas de 15 días	
Como valora la atención del personal con quien tuvo contacto		OSERVACIONES O SUGERENCIAS				
Cortesía	Persona que lo atendio	calificación				
		Excelente	Buena	Regular	Mala	
	Medico					
	Enfermera					
	Auililar Enfermeria					
	Personal Administrativo					
Terapeuta						

7. RESULTADOS DEL ESTUDIO

Figura 1. Servicios que fueron encuestados

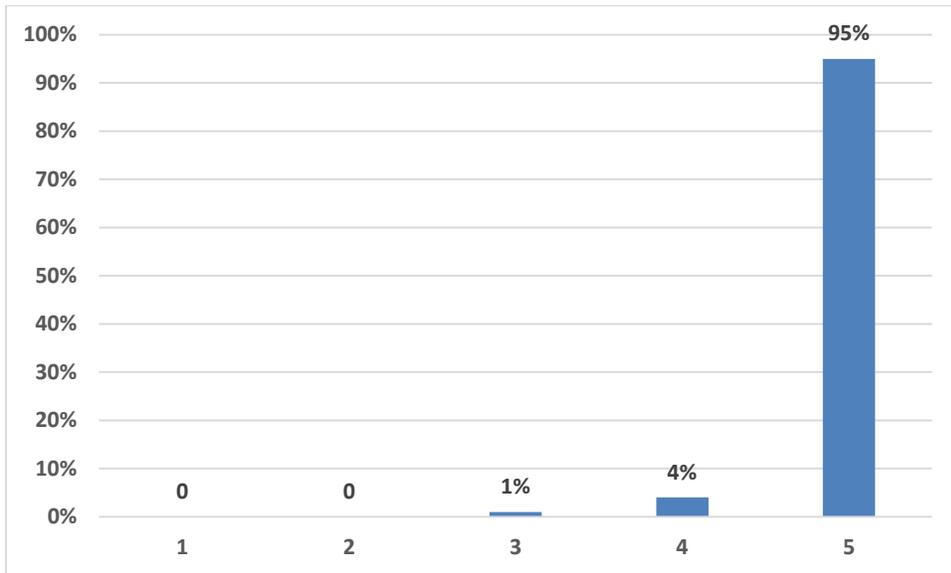


De los 13 servicios que actualmente ofrece el Hospital se encuestaron en el servicio de Consulta Externa 35.1% siendo el servicio de mayor participación en la encuesta, Urgencias 18.7%, Imagenología 13.6%, Laboratorio 13.5%, Terapias 9.8%, Cirugía 3%, Hospitalización (2) 1.5%, Sala Partos 1.1%, UCI Neonatal 0.9%, Hospitalización (3) 0.8%, Hospitalización (1) 0.7%, Pediatría 0.6%, UCI adultos 0.6%

Tabla 2. Porcentaje de satisfacción global por servicio

SERVICIO	No. ENUCESTADOS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
SALA DE PARTOS	3	99.20%
HOSPITALIZACION 3	2	98.49%
HOSPITALIZACION 2	4	98.36%
HOSPITALIZACION 1	2	97.49%
PEDIATRIA	2	97.32%
IMAGENOLOGIA	38	95.88%
LABORATORIO	38	95.53%
URGENCIAS	53	95.07%
TERAPIAS	28	94.78%
CIRUGIA	8	93.60%
CONSULTA EXTERNA	99	91.97%
UCI ADULTOS	2	91.87%
UCI NEONATAL	2	88.57%
PORCENTAJE SATISFACCION GLOBAL	281	95.52%

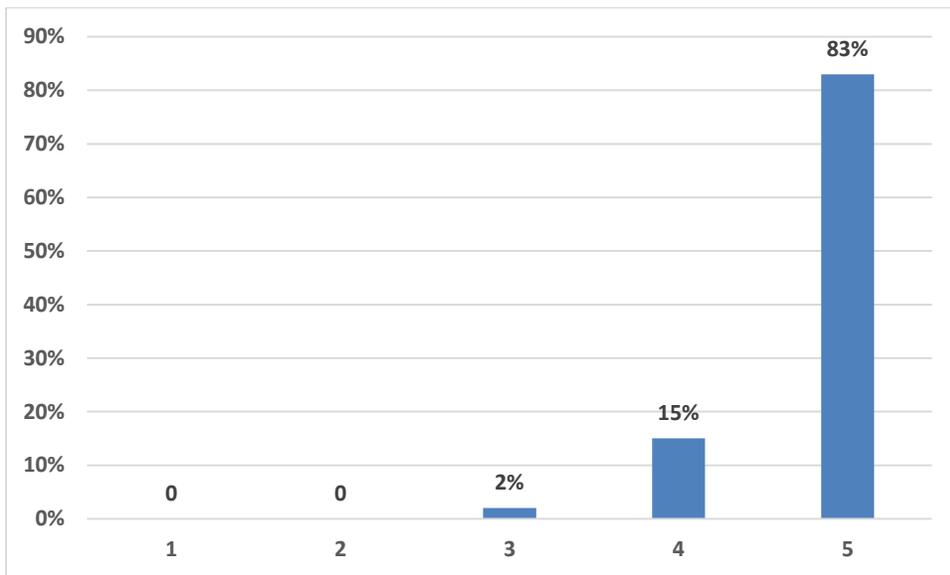
Gráfico 1. Atención del personal de portería



Fuente: Grupo Investigador

El 95% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con la atención, orientación e información que le brinda el personal de portería del hospital, el 4% se siente satisfecho y solo el 1% manifestó sentirse poco satisfecho.

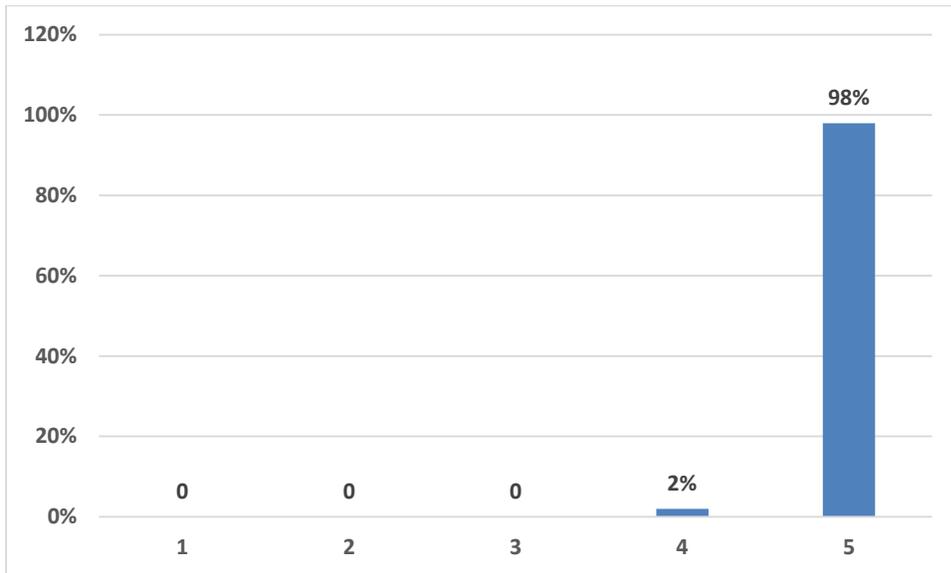
Gráfico 2. Proceso de Facturación



Fuente: Grupo Investigador

El 83% de las personas encuestadas se sienten satisfechas con la forma en la que se lleva a cabo el proceso de facturación, el 15% se sienten satisfechos y el 2% se encuentran poco satisfechos.

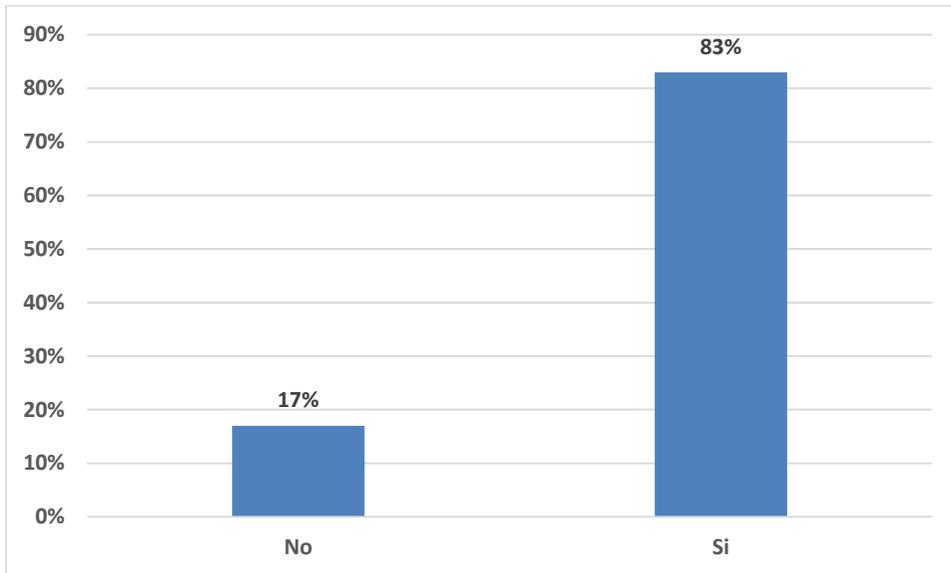
Gráfico 3. Limpieza, orden y comodidad del área de espera y pasillo



Fuente: Grupo Investigador

El 98% de los usuarios manifiestan sentirse satisfechos con la limpieza, el orden y la comodidad que les brinda el área de espera y el pasillo.

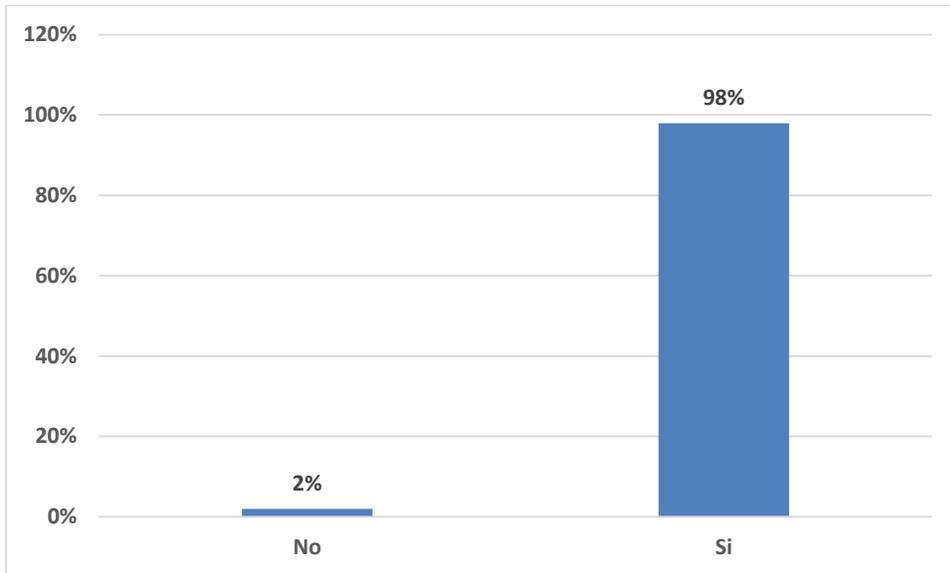
Gráfico 4. Conoce los derechos y deberes como paciente del hospital



Fuente: Grupo investigador

El 83% de los usuarios manifiestan que conocen sus derechos y deberes como pacientes del hospital, el 17% dice que no los conoce.

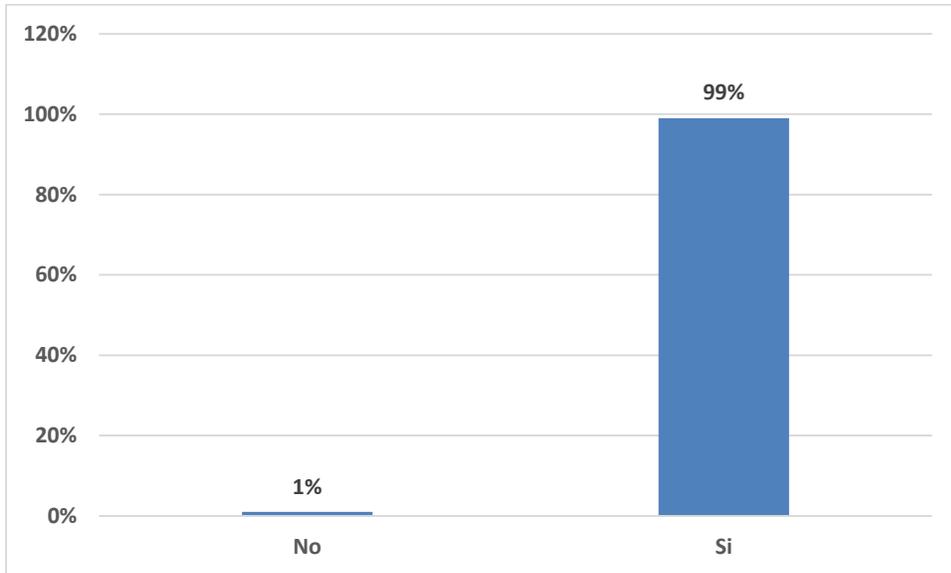
Gráfico 5. Le informaron oportunamente sobre la documentación requerida



Fuente: Grupo Investigador

El 98% de los encuestados expresaron que si fueron informados oportunamente sobre la documentación requerida, el 2 % manifiesta que no.

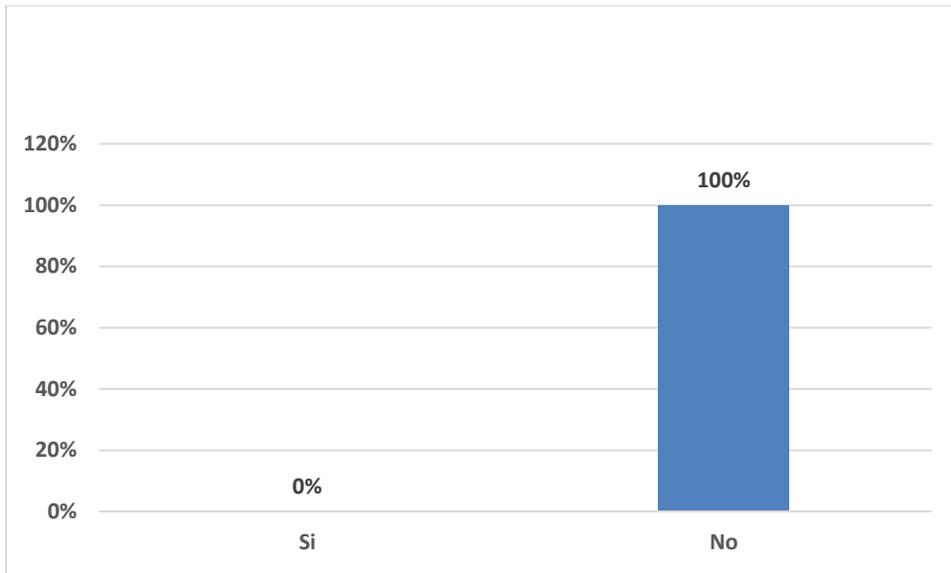
Gráfico 6. El profesional le brindo información respecto a su enfermedad y procedimiento a realizar



Fuente: Grupo Investigador

El 99% de los usuarios encuestados expresan que si recibieron por parte del profesional que los atendió la información necesaria sobre su enfermedad y procedimiento a realizar, el 1% manifiesta que no tuvo acceso a dicha información.

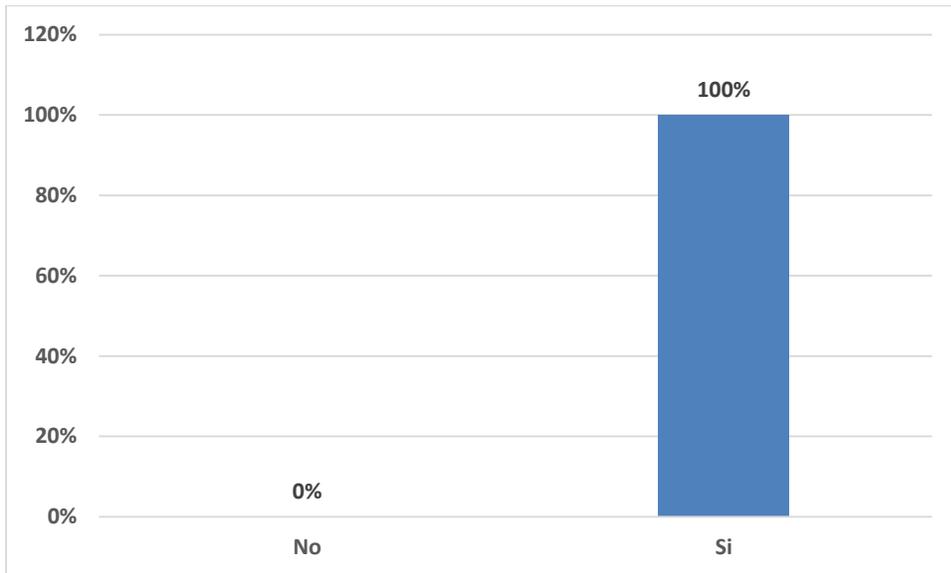
Gráfico 7. Le han realizado algún procedimiento sin su consentimiento



Fuente: Grupo Investigador

El 100% de los usuarios dice que en la institución no se les ha realizado ningún procedimiento sin su autorización.

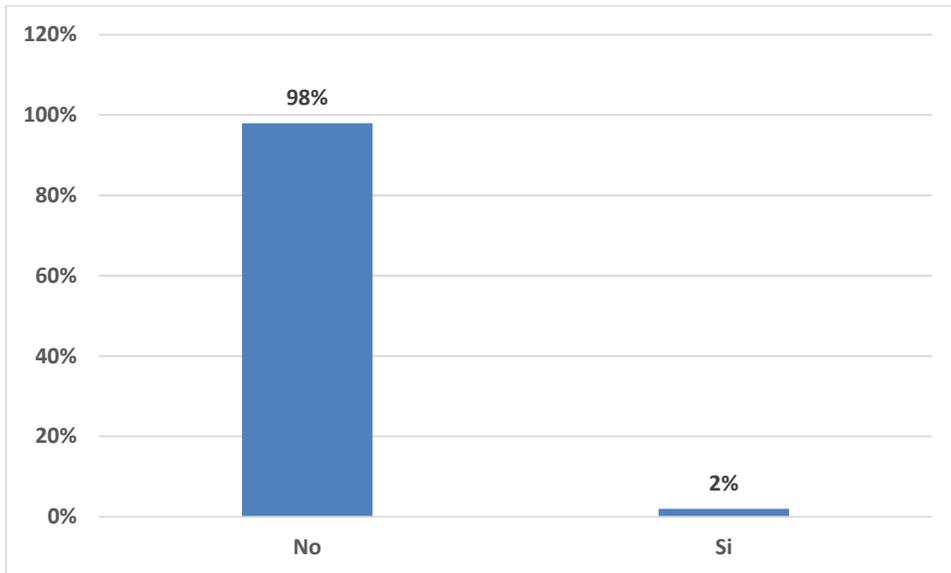
Gráfico 8. Respetaron sus creencias y costumbres



Fuente: Grupo Investigador

El 100% de las personas menciona que sintió que sus costumbres y creencias fueron respetadas por la institución.

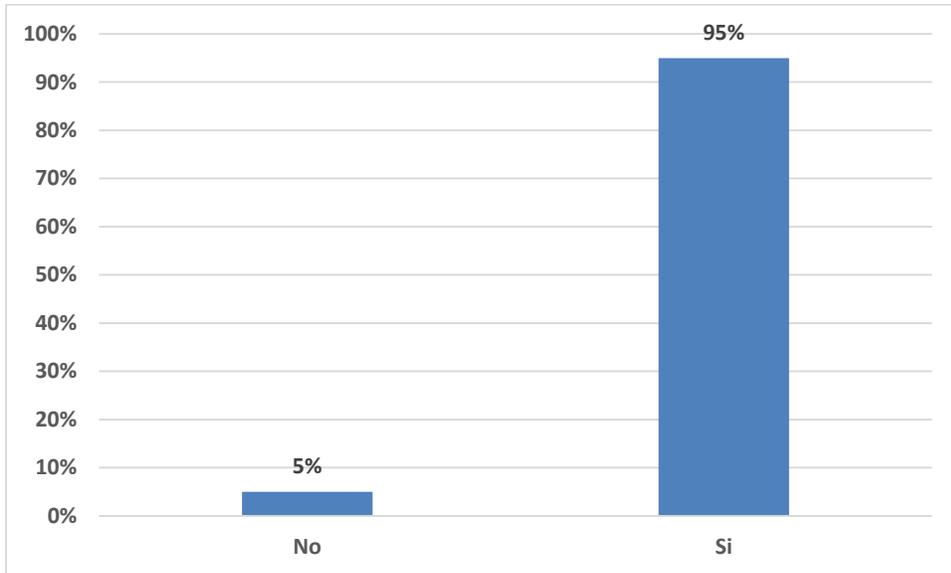
Gráfico 9. Sintió vulnerada su privacidad



Fuente: Grupo investigador

El 98% de los usuarios manifiesta que no sintió vulnerada su privacidad, el 2% expresa que si.

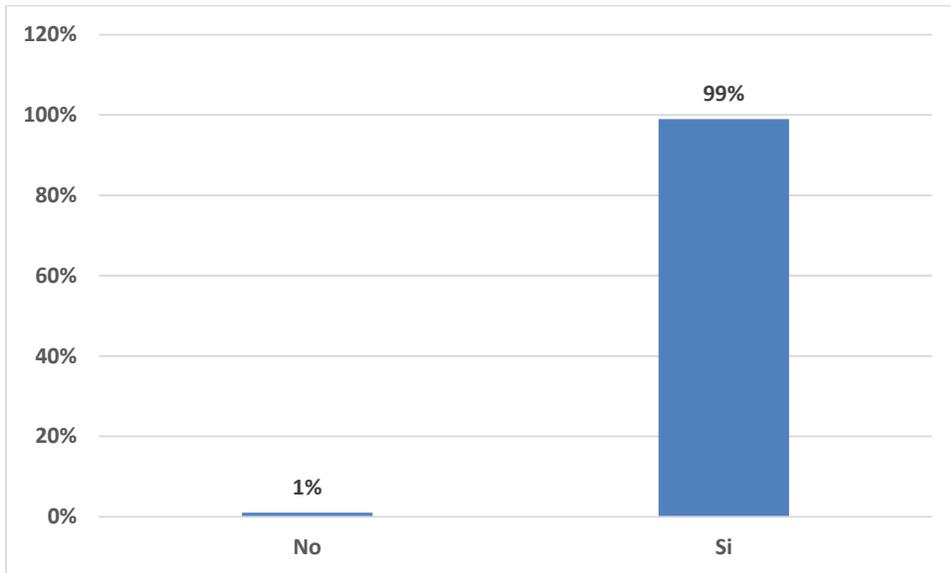
Gráfico 10. La orientación y señalización del hospital le facilito encontrar el lugar de prestación del servicio



Fuente: Grupo Investigador

El 95% de los usuarios considera que la orientación y la señalización del hospital si les ha facilitado encontrar el lugar en el que recibirán su respectivo servicio, el 5% manifiesta que no.

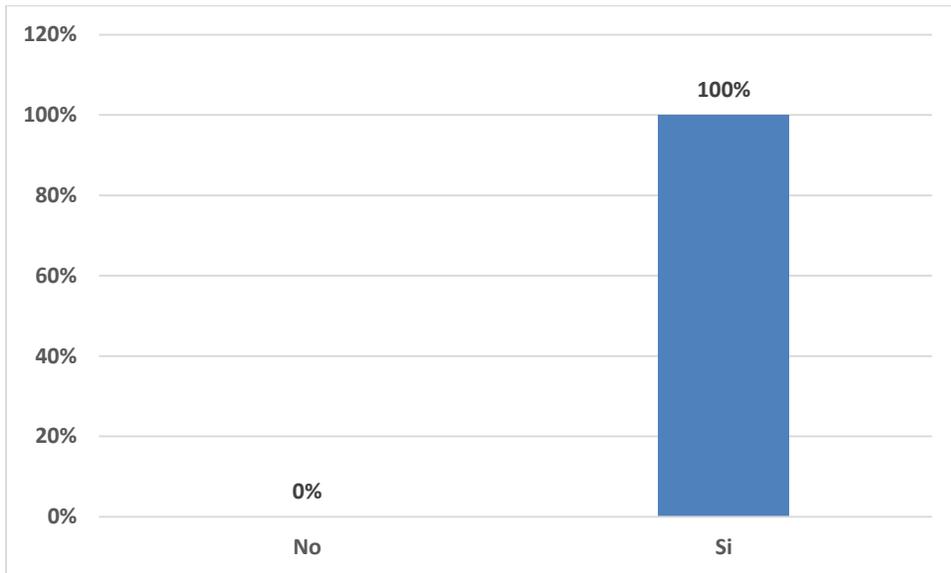
Gráfico 11. Recomendaría los servicios del hospital a otras personas



Fuente: Grupo Investigador

El 99% de las personas encuestadas recomendaría el Hospital, mientras que el 1% no lo haría.

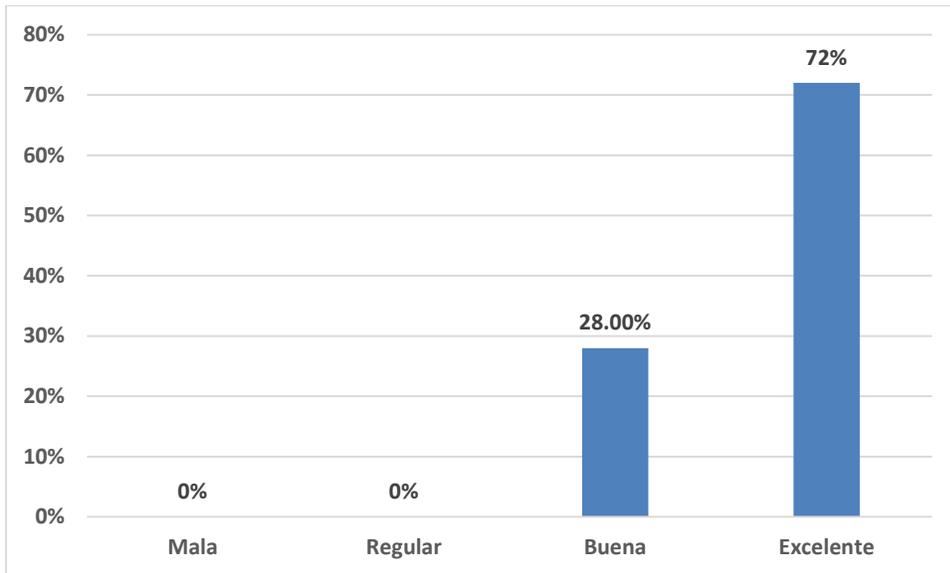
Gráfico 12. Considera que se resolvió el problema motivo de su asistencia



Fuente: Grupo Investigador

El 100% de los usuarios expresa que si fue resuelto el problema o el motivo por el que asistieron a la institución.

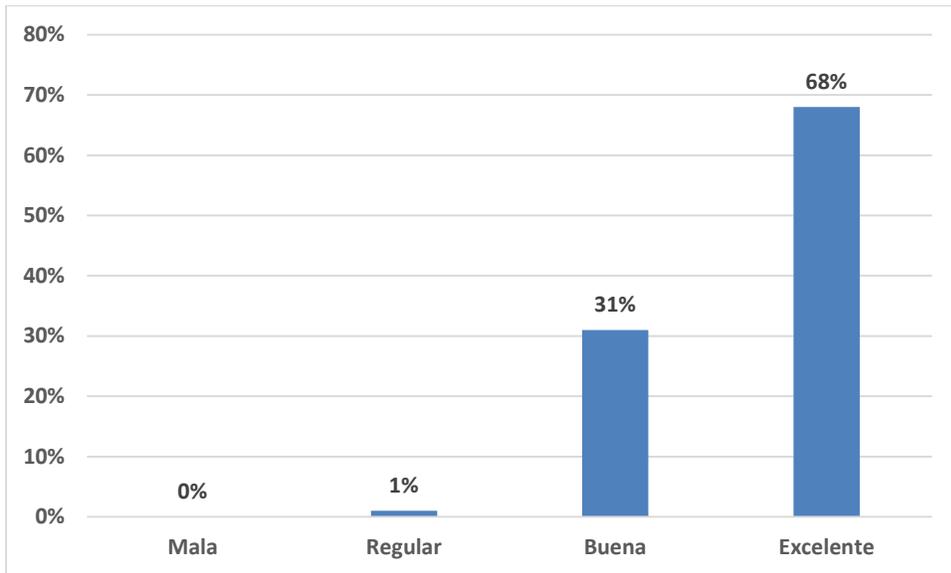
Gráfico 13. Atención, orientación e información que le brindo el personal médico



Fuente: Grupo Investigador

El 72% considera excelente la atención, orientación e información que le brindo el personal médico, el 28% cree que es buena.

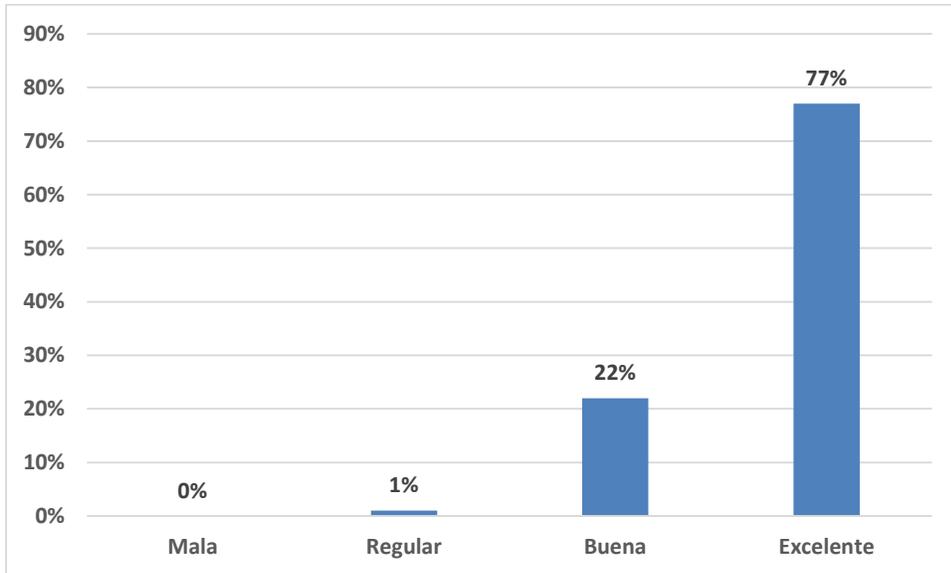
Gráfico 14. Atención, orientación e información que le brindo el personal de enfermería



Fuente: Grupo Investigador

El 68% de los usuarios dice que la orientación e información que le brindo el personal de enfermería es excelente, el 31% dice que es buena y el 1% la califica como regular.

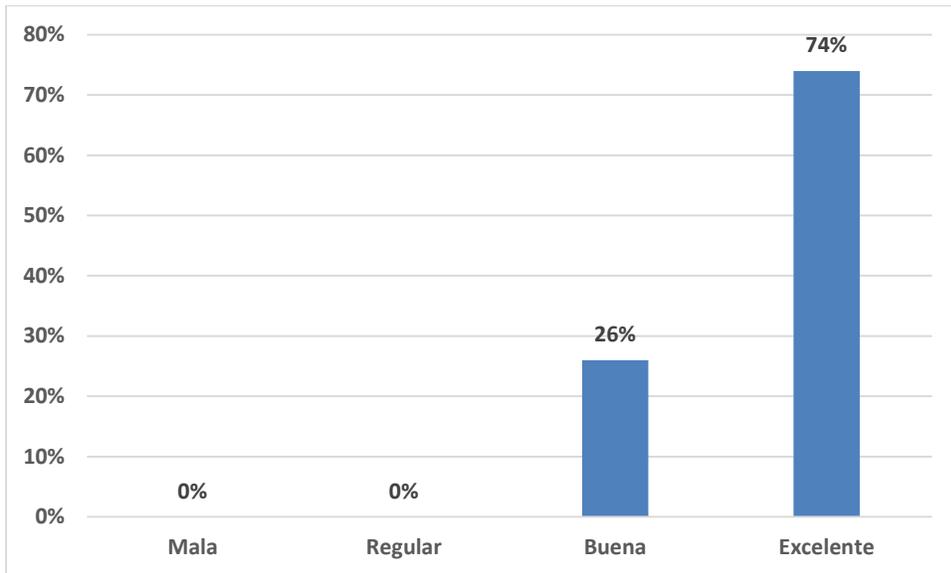
Gráfico 15. Atención, orientación e información que le brindo el personal auxiliar de enfermería



Fuente: Grupo Investigador

El 77% de las personas dice que la orientación e información que le brindo el personal auxiliar de enfermería es excelente, el 22% dice que es buena y el 1% la califica como regular.

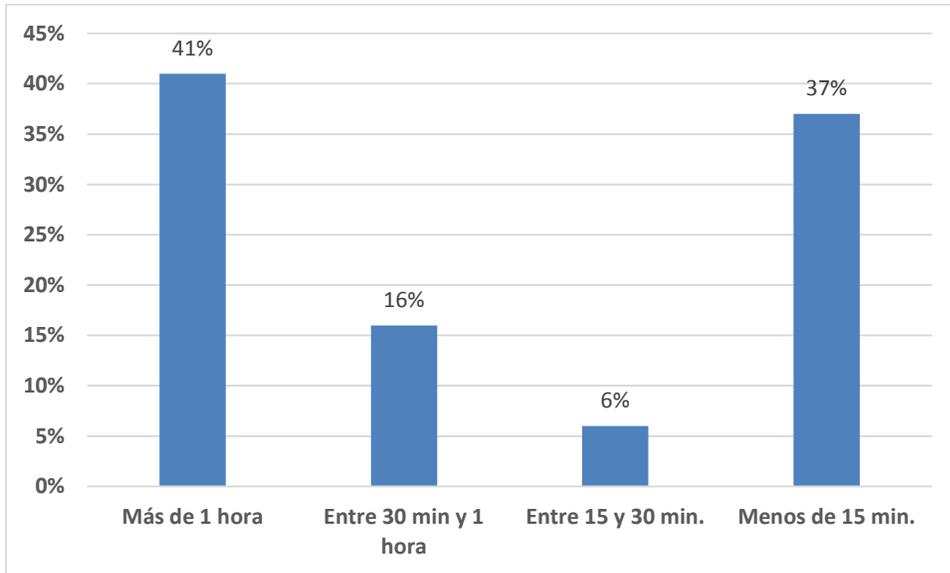
Gráfico 16. Atención, orientación e información que le brindo el personal administrativo



Fuente: Grupo Investigador

El 74% de los encuestados expresa que la atención, orientación e información que le brindo el personal administrativo fue excelente, el 26% la valora como buena.

Gráfico 17: Tiempo que esperó entre su llegada y la hora de atención en Consulta Externa



Fuente: Grupo Investigador

El 41% de los usuarios encuestados expresa que el tiempo que esperó entre su llegada y la hora de atención fue superior a una hora, el 37% afirma que fue menor a 15 minutos, el 16% manifiesta que esperó entre 30 minutos y una hora y el 6% menciona que el tiempo de espera fue entre 15 y 30 minutos.

8. CONCLUSIONES

Los usuarios de la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul han manifestado a través de las encuestas que un servicio de calidad en salud debe contar con una infraestructura física en buenas condiciones, una oficina de información y atención al usuario, una excelente atención, información y orientación del personal de portería, administrativo, enfermería, médicos y especialistas.

De igual manera, los usuarios encuestados reconocen que la E.S.E viene adelantado una serie de mejoras a nivel de infraestructura, las cuales se evidencian en la compra de camillas para el área de urgencias y la unidad de Ginecoobstetricia, amplitud de algunas áreas, nuevas sillas en las salas de espera y capacitación al personal, pensando en el bienestar de la población que acude con sus diversas necesidades y con el deseo de prestar una mejor atención a futuro.

A pesar de los esfuerzos, para algunos usuarios no son suficientes las remodelaciones que se le han venido realizando a la E.S.E, identificando como punto crítico el área de Urgencias, siguiéndole Consulta Externa, por el contrario el servicio de Hospitalización es distinguido como el de mejor aspecto físico.

En el servicio de Consulta Externa, algunos usuarios encuestados refieren inconformidad por la poca ventilación, espacio físico reducido y aglomeración de personas. Esta última se presenta

porque se está atendiendo por orden de llegada y no por horario asignado, es decir, si usted tiene la cita a las 8:00am, y llega a 7:45am, pero la otra persona llega más temprano a las 7:30am, teniendo la cita a las 9:00am, es la primera en ser atendida. Esto ha originado un entorno poco agradable para los usuarios, quienes expresan que para que se les asigna un horario sino se va a cumplir, además que deben esperar más de una hora para ser atendidos. En cambio sobre la atención del personal de enfermería, médico y de portería expresan que es buena.

Los usuarios describen que la infraestructura del servicio de urgencias es demasiado reducida para el flujo de personas que recibe, hay pacientes canalizados que les toca esperar en una silla mientras desocupan camillas. En cuanto a la atención, plantean que hay demora después de la clasificación del triage, y en la revaloración médica con exámenes.

En el servicio de Hospitalización la percepción es diferente, el aspecto físico es agradable, y es el área que presenta el mayor número de felicitaciones en el periodo evaluado y están relacionadas con la prestación del servicio tanto del personal de enfermería como médico. Solo el 5% de las personas encuestadas manifiestan inconformidades con la actitud del personal del servicio de enfermería.

Le sigue el proceso de facturación, donde los usuarios sugieren que sería importante que el servicio cuente con un sola persona para atender la fila preferencial (embarazadas, adultos mayores, y

niños), puesto que para quienes no se encuentran dentro de este grupo, les resulta incómodo tener que ceder su turno cuando llegan pacientes con la condición ya mencionada.

Uno de los objetivos específicos de nuestra investigación es identificar los momentos de verdad para los usuarios a la hora de evaluar el servicio prestado por la E.S.E. Los momentos de verdad son *cualquier episodio o situación en la que el ciudadano-cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio*¹⁶. Es decir, es la experiencia positiva o negativa que tiene el usuario después de haber recibido un servicio. Se califica al momento de verdad como estelar o catastrófico.

El momento de verdad estelar es cuando el usuario vive una experiencia positiva, donde todas las herramientas del servicio están unidas para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios, prestando un servicio oportuno, eficiente, y con calidez, estableciendo una dinámica de interacción amable con el usuario y su familia, ya que es importante orientar e informar de manera cortés. Los momentos de verdad estelar se han evidenciado cuando el usuario ingresa al Hospital y es recibido por el personal de portería, facturación y atención al usuario, quienes muy amablemente saludan, orientan, e informan dependiendo de la necesidad de cada uno. Otro momento de verdad es la atención ofrecida al paciente por el equipo médico, encargado de valorarlo clínicamente y de explicarle de forma clara y concreta su diagnóstico.

¹⁶ ALBRECH Karl, “La Revolución del Servicio”, 3R Editores LTDA, 1998, pag 24

El momento de verdad catastrófico es cuando el usuario vive una experiencia negativa, es decir, no se atendió en el tiempo esperado, no se le suministro la información necesaria o la actitud del personal no fue amable. En este caso, las experiencias negativas que han tenido los usuarios en la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul han sido en los servicios de Consulta Externa y Urgencias, donde han tenido que esperar mucho tiempo para ser atendidos y la hora asignada para citas médicas, exámenes y procedimientos no se cumple.

Por lo anterior, es muy importante diseñar el ciclo del servicio en cada área (ver anexos pág. 67), ya que le permite al usuario conocer de manera secuencial los pasos a seguir, esto con el fin de conocer los momentos de verdad y eliminar todo proceso que no agrega valor, siempre pensando en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

9. RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de las encuestas y a las observaciones realizadas por el equipo investigador y dando cumplimiento al último objetivo específico del presente trabajo, consideramos preponderante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para lograr el fortalecimiento y mejoramiento de la calidad del servicio.

- Realizar capacitaciones a los usuarios sobre el uso adecuado del servicio de urgencias, debido a que se ha evidenciado que el 35% de las personas acuden a la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul porque en su EPS no se les asigna cita para medicina general, lo que congestiona el servicio y retrasa el proceso de atención.
- Hacer seguimiento a las citas médicas asignadas para confirmar la asistencia o para reprogramarlas y aprovechar el cupo disponible.
- Impartir instrucciones al orientador del servicio de urgencias para que explique al usuario que clasificación en el triage le ha sido asignada, porque razón y cuánto tiempo en promedio debe esperar para ser atendido.
- Organizar el proceso de asignación de citas de modo que los usuarios sean atendidos estrictamente por hora asignada, y no por orden de llegada.

- Educar a los usuarios para que asistan de manera puntual a la cita asignada y no generen demora en la atención a otras personas.
- Es importante continuar con las actividades de humanización, calidad de la atención y actitud de los servidores de la ESE para con los usuarios, especialmente aquellos que tienen contacto directo con los mismos.
- Tener en cuenta las unidades funcionales con el mayor número de felicitaciones para hacerles un reconocimiento dentro del marco de la formulación del plan de estímulos e incentivos, de modo que se obtenga un personal altamente motivado, y exista la sana competencia entre dependencias para este logro.
- Establecer en el área de facturación una persona que se dedique exclusivamente a la atención preferencial (embarazadas, adulto mayor, discapacitados y niños), con el fin de no incomodar y retrasar a los usuarios que no pertenecen a este grupo y a la vez brindar un mejor servicio.
- Divulgar los resultados del presente trabajo con el cuerpo directivo de la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul.

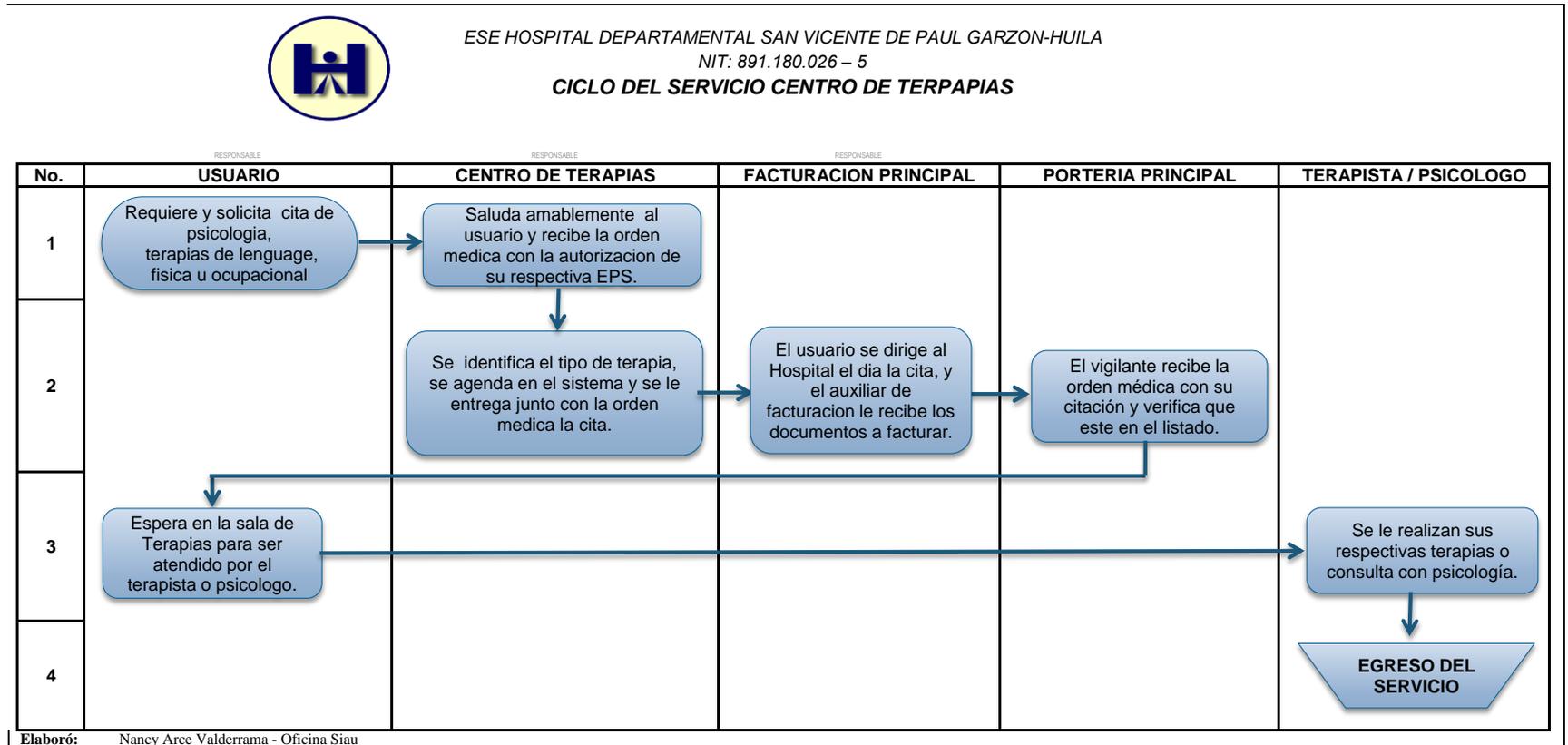
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- MarketingPower.com, de la American Marketing Association, Sección Dictionary of Marketing Terms.
- (http://www.supersalud.gov.co/normatividad/documentos/CIRCULAR_30_2006.pdf)
- El marketing de Servicios Profesionales», de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, Editorial Paidós SAICF, 2004, Págs. 9 y 10.
- Adaptado de J. Ivancevich. P. Lorenzi. S. Skinner y P. Crosby (1997). Gestión, calidad y competitividad. Madrid: Lavel (p. 13).
- Ibíd.
- Otero Martínez J, Otero Injoque J. Gerencia en odontología: el personal asistente en odontología. Tomo 2. Lima: Asociación Latinoamericana de Gerenciamiento Odontológico; 2002.
- González Ramos Rosa María, Pratts Miralis Fernanda, González Longoria Ma. De la Caridad B., Castro Bernal Concepción ; Vaillard Jiménez Esther ; Lezama Flores Gloria, Carrasco Gutiérrez Rosendo (1998). La Calidad de la Atención en Salud. Revista Oral Suplemento (p. 5).

- Coralia Massip Pérez. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba (2008).
- Ramírez-Sánchez T., Nájera-Aguilar P. y Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998.
- ROJAS E. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud de Lambayeque, 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud). UPCH. Lima. 2004.
- <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: PS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534).

ANEXOS

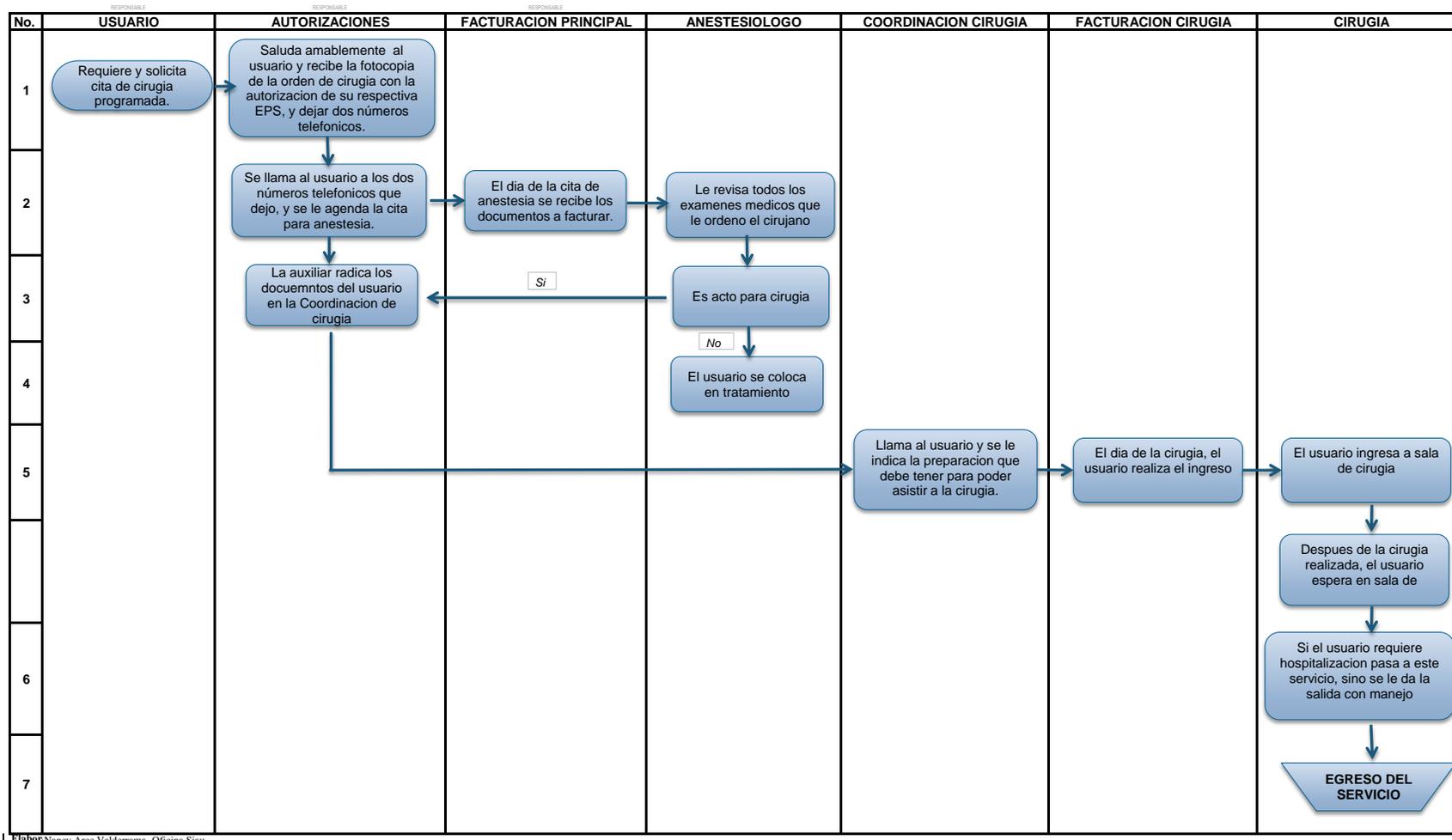
Anexo 1. Ciclo de servicios centro de terapias



Anexo 2. Ciclo del servicio de cirugía programada



ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON-HUILA
 NIT: 891.180.026 – 5
CICLO DEL SERVICIO DE CIRUGIA PROGRAMADA



Elabor Nancy Arce Valderrama- Oficina Siau

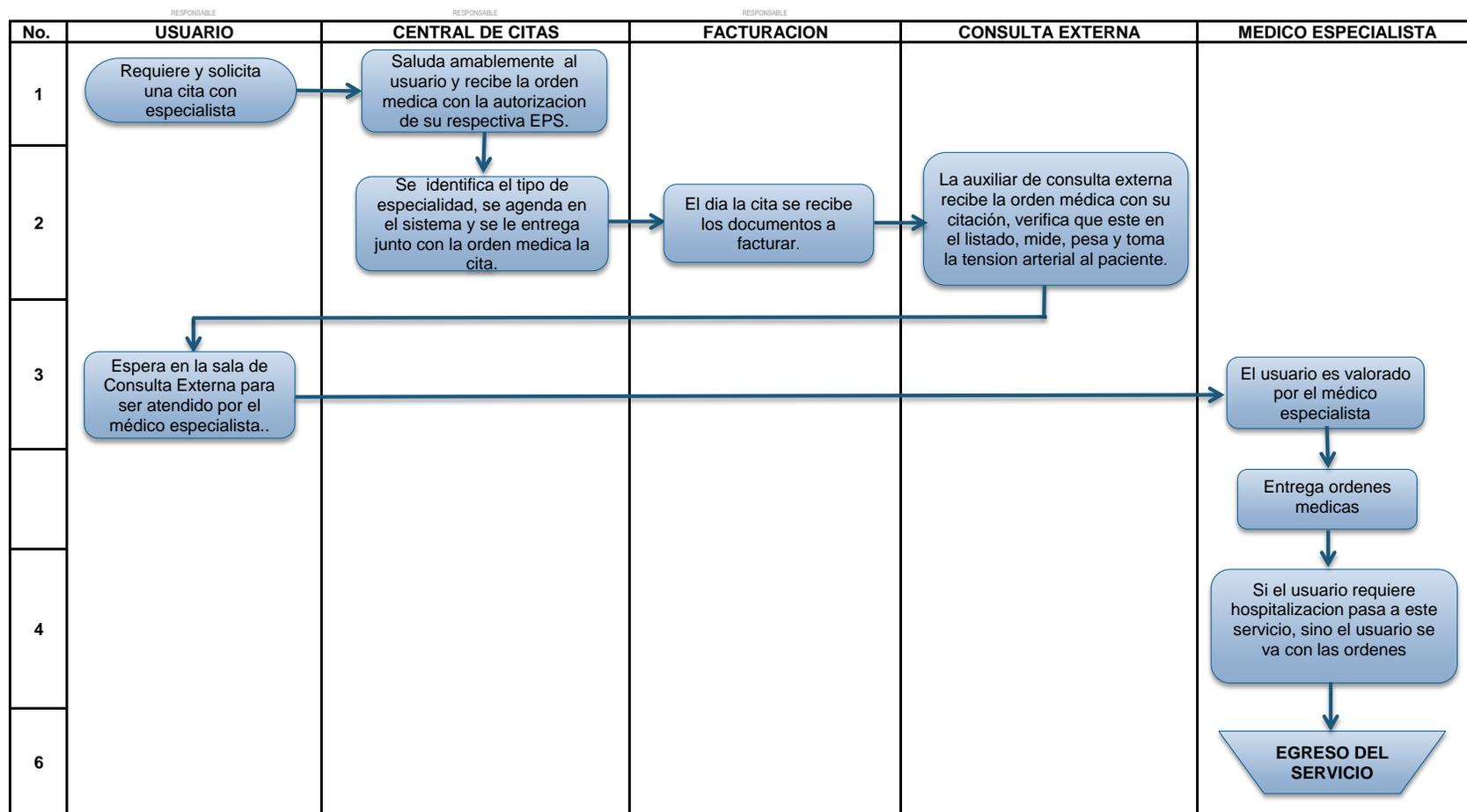
Anexo 3. Ciclo de servicio de consulta externa



ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON-HUILA

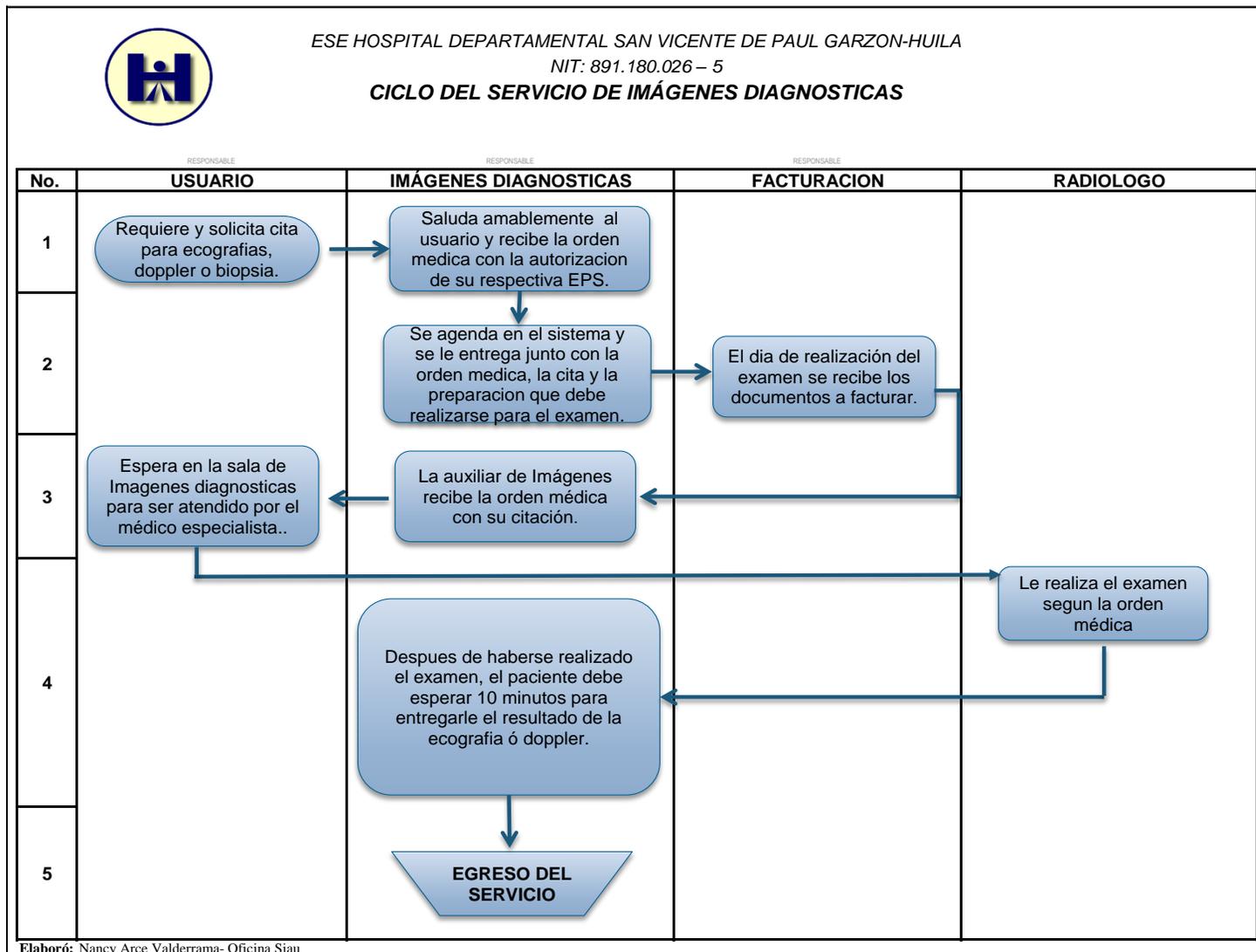
NIT: 891.180.026 – 5

CICLO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA PARA



Elaboró: Nancy Arce Valderrama - Oficina Siau

Anexo 4. Ciclo del servicio de imágenes diagnósticas



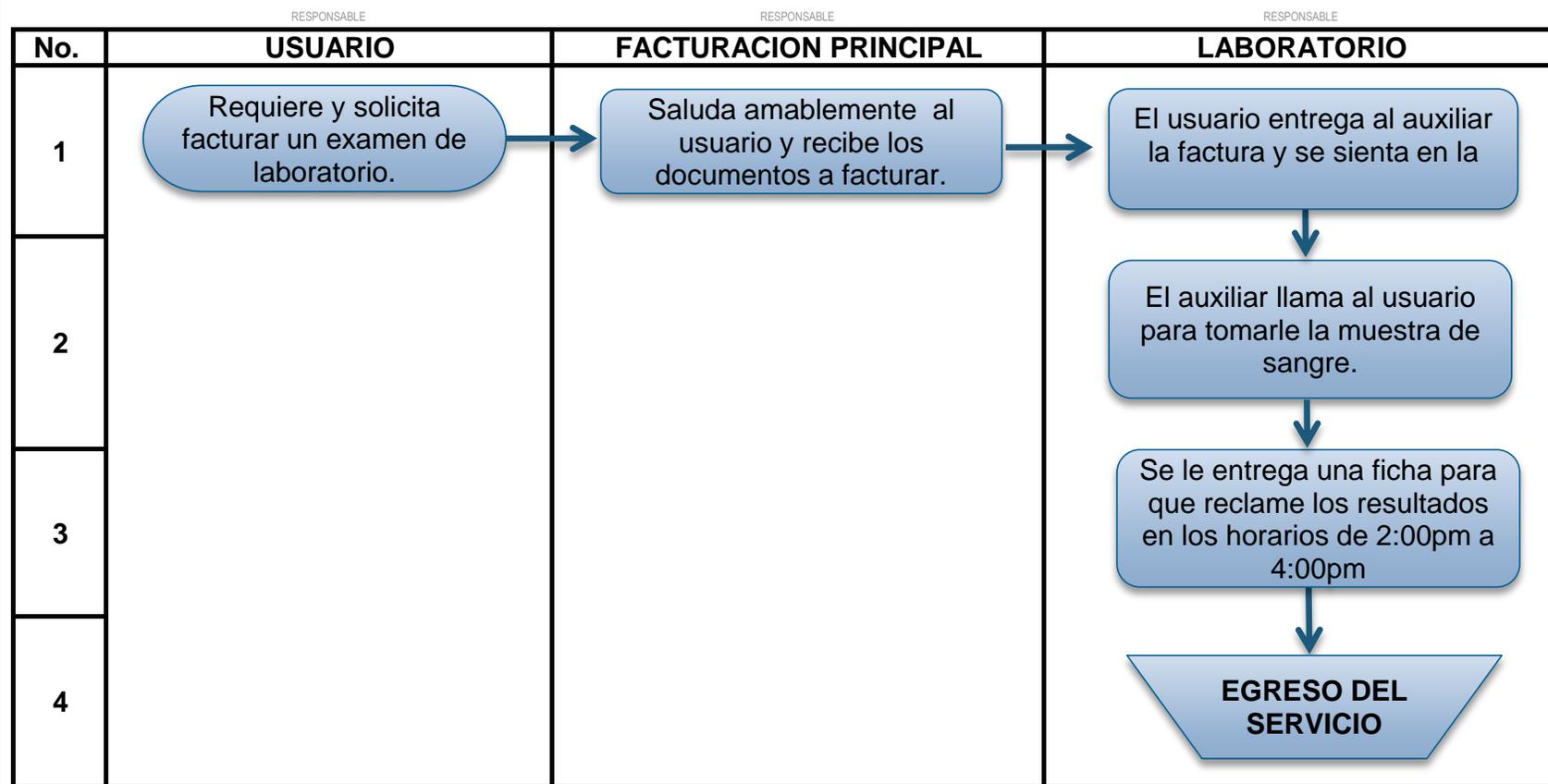
Anexo 5. Ciclo del servicio del laboratorio



ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON-HUILA

NIT: 891.180.026 – 5

CICLO DEL SERVICIO DEL LABORATORIO



Elaboró: Nancy Arce Valderrama - Oficina SIAU

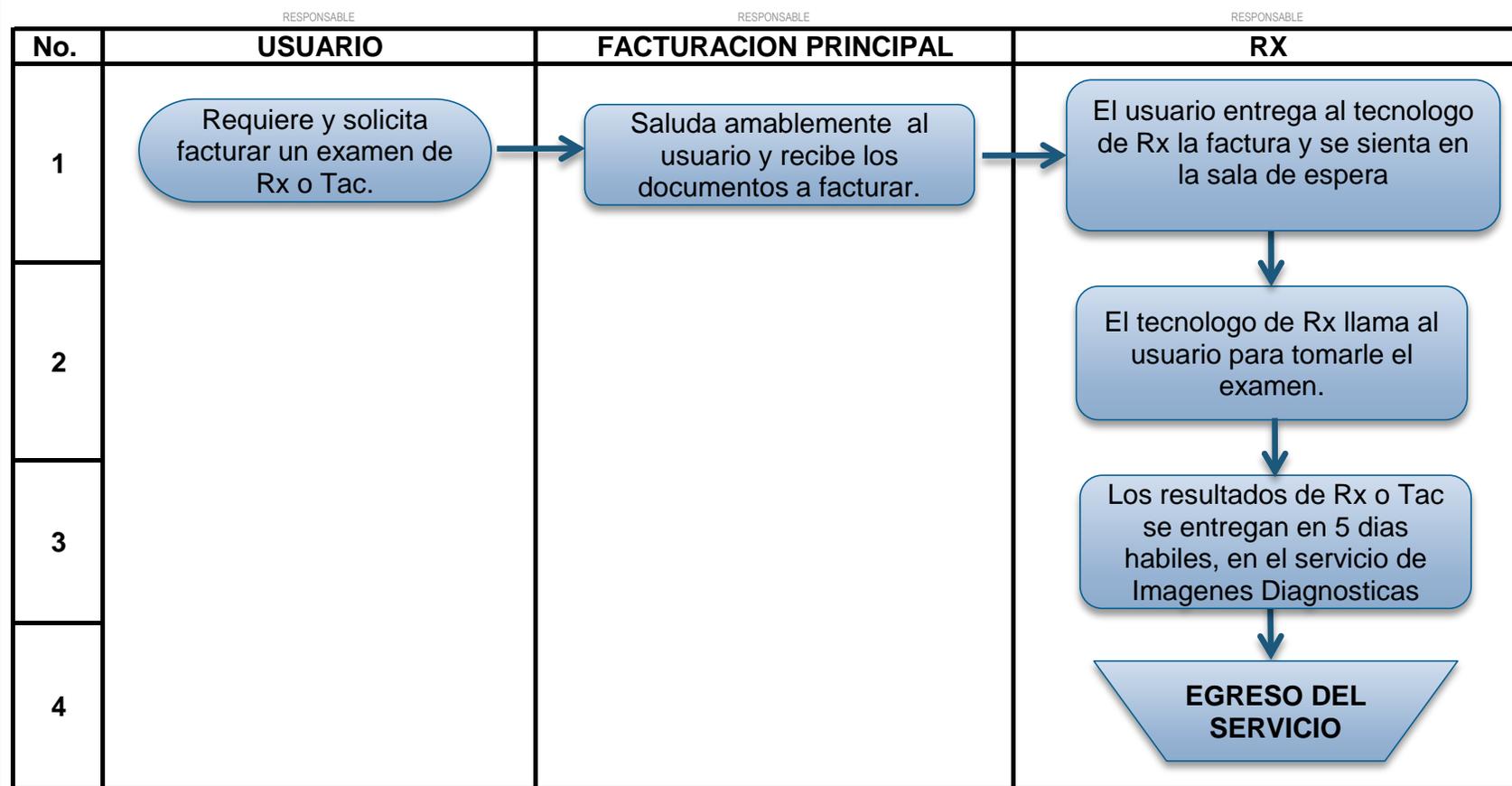
Anexo 6. Ciclo de servicio de RX



ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON-HUILA

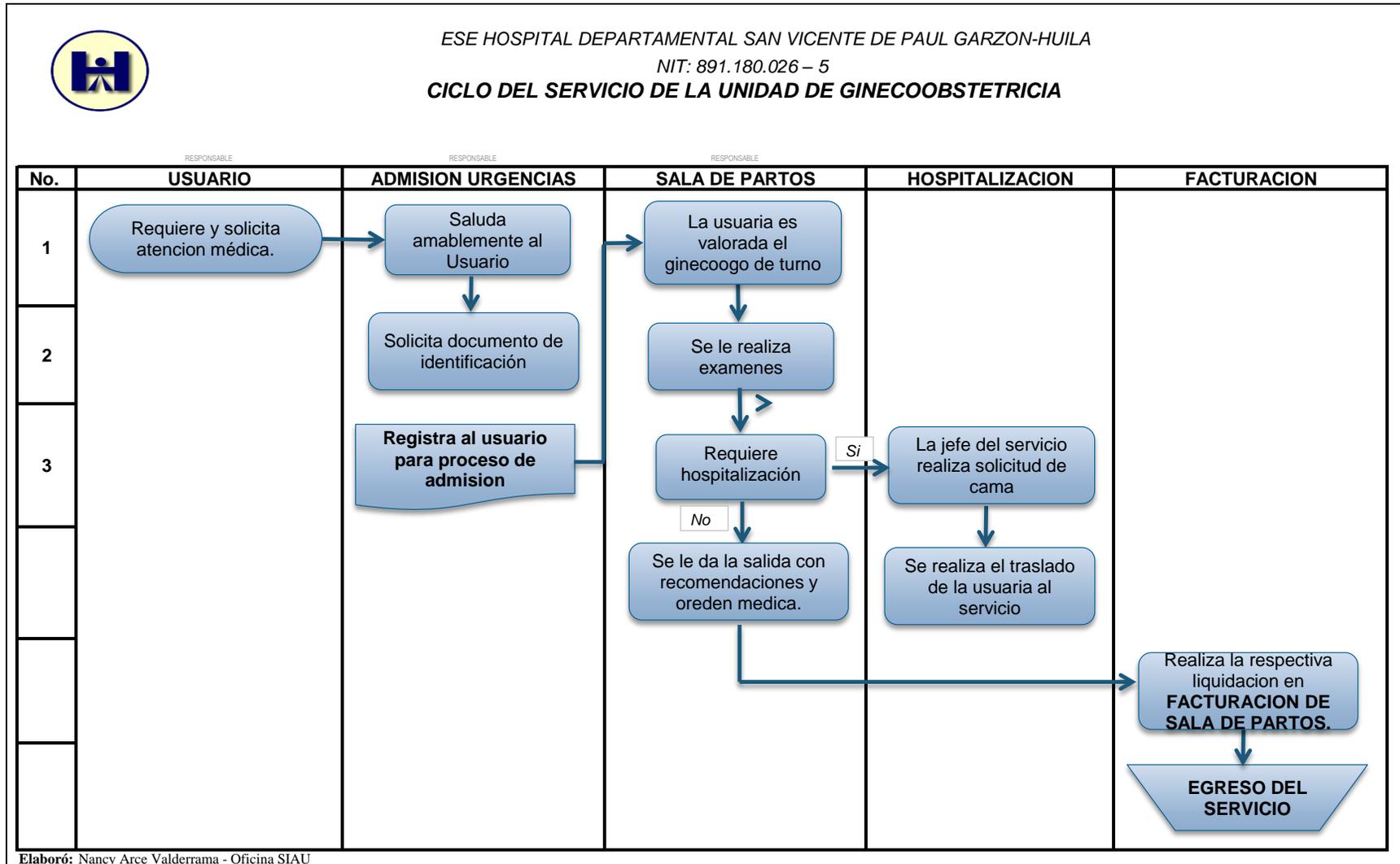
NIT: 891.180.026 – 5

CICLO DEL SERVICIO DE RX



Elaboró: Nancy Arce Valderrama - Oficina SIAU

Anexo 7. Ciclo de servicio de la unidad de ginecoobstetricia



Anexo 8. Ciclo de servicio de urgencias

