

Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de consulta externa en los
hospitales de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL

Angie Lorena Pallares Osorio

Universidad de los Llanos

Facultad de ciencias económicas

Escuela de administración y negocios

Administración de empresas

Villavicencio/ Meta

2017

Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de consulta externa en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Administración de Empresas

Según la Resolución 007 de 2014

Angie Lorena Pallares Osorio

Código 146003028

Director de trabajo de grado

Dagoberto Torres Flórez

Magister en administración de empresas

Universidad de los llanos

Facultad de ciencias económicas

Escuela de administración y negocios

Administración de empresas

Villavicencio/ Meta

2017

AUTORIDADES ACADÈMICAS

PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS

Rector

DORIS CONSUELO PULIDO DE GONZALES

Vicerrector Académico

JOSE MILTON PASTOR PUERTO GAITÁN

Secretario General

RAFAEL OSPÍNA INFANTE

Decano de Facultad de Ciencias Económicas

GIOVANNY HERNANDEZ

Director de Escuela de Administración y Negocios

JAVIER DÍAZ CASTRO

Director de Centro de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas

VICTOR JULIO VILLAMIZAR RODRÍGUEZ

Director de programa de Administración de Empresas

Nota de aceptación

JAVIER DIAZ CASTRO

Director de Centro de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas

DAGOBERTO TORRES FLÓREZ

Director de trabajo como opción de grado

Magister en administración de empresas

VICTOR JULIO VILLAMIZAR RODRÍGUEZ

Director de programa de Administración de Empresas

Villavicencio, 2017

AGRADECIMIENTOS

Le doy infinitas gracias a mi amada familia, han sido mi mayor apoyo en todo momento, mis padres Manuel Isidro Pallares Torres y Luz Nelly Osorio Cruz, gracias por los valores que me han inculcado, las palabras de aliento, por desear y anhelar lo mejor para mi vida y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, a mis hermanas Carolina Pallares y Natalia Pallares por ser mis compañeras y llenar mi vida de amor y alegrías cuando más lo he necesitado.

Gracias a Dios por la hermosa bendición de compartir durante esta etapa con mi familia y disfrutar terminarla al lado de las personas que más amo, gracias Dios por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, y por brindarme la oportunidad de culminar esta etapa llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Agradecer a mi director Dagoberto Torres Florez por el apoyo durante el desarrollo de la investigación Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de consulta externa en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL.

A mis compañeras de clase con las que compartí maravillosos momentos de alegrías, tristezas, y largas noches de traspasado y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos...

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS.....	7
INTRODUCCION	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2. JUSTIFICACIÓN.....	12
3. OBJETIVOS.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
4. MARCOS DE REFERENCIA	15
4.1. Marco Teórico	15
4.2. Marco conceptual.....	18
4.3. Marco geográfico.....	20
4.4 Marco Legal.....	22
5. DISEÑO METODOLÓGICO	26
5.1. Tipo de Investigación descriptiva:.....	26
5.2. Población:	26
5.3. Muestra: Estratificada.....	26
5.4. Fuentes de Información	27
5.5. Instrumentos y técnicas de recolección de información:	28
6. RESULTADOS	29
7. CONCLUSIONES.....	44
8. RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS	51

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Usuarios de Consulta Externa.....	27
Tabla 2 Escala de Likert	28
Tabla 3 Género	29
Figura 1 Mapa Villavicencio en Colombia y en el Departamento del Meta.	20
Figura 2 Género	29
Figura 3 Rango de edad.	30
Figura 4 Escolaridad	31
Figura 5 Elementos tangibles.....	32
Figura 6 Fiabilidad.....	34
Figura 7 Empatía.....	36
Figura 8 Seguridad.....	38
Figura 9 Capacidad de respuesta	40
Figura 10 Dimensiones del modelo SERVQUAL.....	42

INTRODUCCION

La Universidad de los Llanos, mediante el grupo de investigación Gestión Y Desarrollo Organizacional (GYDO) de la facultad de ciencias económicas en conjunto con un grupo de pasantes realizara una investigación para conocer el grado de satisfacción con respecto al servicio de consulta externa en los hospitales de Villavencio, la cual servirá como soporte para realizar un comparativo con los pasantes de Administración aplicada Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), Puebla, México.

Esta investigación busca realizar un análisis en el servicio de los hospitales de la ciudad de Villavencio partiendo de la percepción que tienen los usuarios en relación al servicio de consulta externa, la cual se realizara utilizando el modelo SERVQUAL los cuales son Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, dichos elementos se encuentran en un cuestionario de preguntas, que fueron diseñadas como instrumento de medición para conocer la calidad del servicio.

Se aplicará el modelo SERVQUAL, modificado a 33 preguntas por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, con el fin de desarrollar los objetivos específicos del proyecto y para el desarrollo del análisis se realizó mediante la escala de Likert, la cual, se determinó a través de la tesis “SERVQUAL: Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de Catastro e Ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme” (Luz Elena Beltrán Esparza, 2010), contando con cinco rangos de calificación de Muy bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy malo, con una designación numérica con el fin de facilitar la interpretación de los resultados de la investigación.

En este sentido esta, se realizó una investigación de campo en donde se aplicó el instrumento de medición SERVQUAL, para así obtener los resultados que permitirán conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por los hospitales de la ciudad de Villavencio, así mismo, servirá como aporte a la investigación entre el análisis comparativo realizado por la universidad de los llanos en sociedad con la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La consulta externa es de gran importancia para los usuarios, es por ello, que es necesario contar con elementos de calidad al momento de prestar el servicio “es muy importante por su enlace con el servicio de urgencias y hospitalización, dado que no solo sirve de filtro para la entrada de pacientes que requieran atención médica y/o quirúrgica de forma hospitalaria, sino que también permite el seguimiento de los pacientes que han sido hospitalizados en la clínica” (Fundacion clinica SHIO, 2010).

Según el informe de gestión de la Gobernación del Meta, para el Hospital Departamental (Gobernacion del Meta, 2014) hubo un incremento de 227 inconformidades o PQRS (Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias). Que evidencian que los reclamos por parte de los usuarios del servicio en su mayoría son por la mala atención al paciente, malas condiciones físicas y de recursos. Estos síntomas también fueron encontrados en informes de clínicas de Bogotá, Cali, Tunja en los que los porcentajes son parecidos o hasta superiores. Lo que manifiesta el constante incremento en el descontento de los usuarios. Por ello, Esta investigación pretende conocer el nivel de la percepción de los usuarios frente al servicio ofrecido por los hospitales de la ciudad de Villavicencio

Los hospitales de la ciudad de Villavicencio han presentado algunas deficiencias durante los últimos años en sus servicios como: retrasos en obtener la cita de consulta general o con un especialista o internista, esto se debe a que la entidad no se cuenta con personal suficiente donde el usuario se encuentra afiliado, por otro lado los hospitales no cuenta con los elementos físicos e instalaciones necesarias para atender a los usuarios, y atención hacia el usuario no se grata o amable por los empleados de los Hospitales de la ciudad de Villavicencio, entre otros. (Gobernacion del Meta, 2014).

Estos síntomas han causado serios efectos en el sistema de salud el cual ha ocasionado que lleve varios años en crisis. Repetidos intentos para ponerle orden han resultado infructuosos (EL ESPECTADOR, 2012), estas crisis han jugado un papel fundamental para obtener un efecto negativo por parte de los usuarios con respecto a la

calidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía que ofrecen las instituciones de salud de Villavicencio, Meta.

“Entre las múltiples causas podemos identificar: el crecimiento desmesurado de las plantas de personal, las nóminas paralelas, los despilfarros, actos de ineficiencia administrativa y franca corrupción, falta de una política pública hospitalaria, convenciones colectivas que desangran el presupuesto, modalidad de contratación de servicios que incentivan la ineficiencia, transformación de subsidios de oferta en subsidio a la demanda, régimen de transición prolongado en la seguridad social, la proliferación de IPS privadas, la falta de universalidad en el aseguramiento y otros más” (Jervis, 2012)

En la actualidad las instituciones de salud, presentan dificultades no solo en la calidad del servicio, sino por los altos costos con los que debe contar para mantener en condiciones eficientes las instalaciones de los Hospitales de la ciudad, estos costos elevados, han generado que decaiga de forma drástica su calidad, obteniendo una percepción negativa por parte de los usuarios de consulta externa, ya que de este servicio se deriva las consultas generales y las consultas con especialistas de todo índole, las cuales deben contar con los elementos eficientes y de calidad para ofrecer la debida atención para los usuarios. (PWC Mexico, 2015)

El problema en general es el desconocimiento de la percepción de la calidad de los servicios de consulta externa en los hospitales de la ciudad de Villavicencio reuniendo las cinco variables del modelo SERVQUAL, las cuales son: Fiabilidad, Empatía, Seguridad, Capacidad de respuesta, y Productos tangibles, para conocer el estado del servicio por parte de las instituciones prestadoras de salud, debido a que no hay un estudio claro y objetivo que contengan estas cinco variables que permita conocer el estado real de satisfacción en que se encuentran los usuarios.

Este servicio es fundamental en estas instituciones prestadoras de salud debido a que “La calidad del servicio en consulta externa es una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, donde lo fundamental es la atención al paciente

con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios’’ (Hospital General de Medellin, 2010),

Teniendo en cuenta lo expuesto, es necesario realizar esta investigación para medir la calidad del servicio de la consulta externa percibida por los usuarios como único ente evaluador, este se realizara utilizando el instrumento SERVQUAL como cuestionario de preguntas el cual logra identificar el estado de los servicios prestados por los Hospitales, de la ciudad de Villavicencio, Colombia, de esta manera, se plantea la pregunta general de este proyecto:

¿Cuál es el grado de percepción frente a la calidad en el servicio de consulta externa ofrecida en los hospitales de la ciudad de Villavicencio?

2. JUSTIFICACIÓN

Los hospitales en la ciudad de Villavicencio son un ente de suma importancia, debido a que los servicios de salud son uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía (Organización Internacional del Trabajo, 2016), es por esto, que es necesario realizar esta investigación para medir la percepción de satisfacción de los usuarios.

Los servicios de salud en la ciudad presentan dificultades, las cuales han generado que decaiga de forma drástica su calidad, obteniendo una percepción negativa por parte de los usuarios de Villavicencio. Por tal motivo se considera relevante medir la satisfacción de calidad del servicio de la consulta externa recibido por los usuarios, para determinar el nivel en el que se encuentran.

Los servicios de consulta externa son de gran importancia ya que contiene Consulta con médico general y consulta especializada (internista), como: cita quirúrgica, oftalmológica, optometría, ortopedista, ortodoncia, oncología, pediatría, cardiología, entre otras.

La presente investigación busca medir el grado de calidad con respecto al servicio ofrecido por los Hospitales de la ciudad de Villavicencio Meta, Colombia, la cual, será evaluada por los usuarios de consulta externa, permitiendo conocer la situación actual de la satisfacción de calidad del servicio.

Esta investigación se realizara por medio de una herramienta denominada SERVQUAL, la cual, es un cuestionario de 22 preguntas ya estandarizadas para medir la calidad del servicio de cualquier organización y se añadió 11 para los hospitales, con un total de 33 preguntas las cuales serán diligenciadas por los usuarios de este servicio.

Como pasantía de investigación, ayudara al estudiante a mejorar sus competencias en administración de empresas y talento humano, debido a que el objeto de estudio es la calidad del servicio de la consulta externa ofrecida de los hospitales de la ciudad de Villavicencio Meta, Colombia.

También esta investigación será de gran utilidad para la comunidad, debido a que se conocerá la realidad del servicio ofrecido por los Hospitales de la ciudad, percibida por los usuarios, identificando las debilidades y fortalezas que presentan para mejorarlas, así mismo, servirá como soporte para otros estudios, en este caso se realizara un comparativo con Puebla, México.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio de la consulta externa en los Hospitales de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de percepción que tienen los usuarios del servicio de consulta externa frente a la fiabilidad, empatía y seguridad en los Hospitales de Villavicencio.

Conocer la calidad que ofrece el servicio de consulta externa con respecto a los elementos tangibles de los hospitales de Villavicencio.

Establecer el grado de satisfacción que tienen los usuarios de consulta externa frente a la capacidad de respuesta de los hospitales de Villavicencio

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1.Marco Teórico

La calidad del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado por futuras experiencias (Melara, 2013), es por ello, que es necesario conocer el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa para que los Hospitales puedan conocer en qué nivel se encuentra y así mismo tomar acciones pertinentes de mejora.

Es por esto, que la calidad del servicio la define el usuario, no el director de marketing, los colaboradores o allegados. Es el usuario o paciente quien decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas (Melara, 2013),

(Lovelock, 1997) Considera que es de vital importancia medir la calidad de los servicios para que los gerentes determinen la posición actual de la empresa y de ahí identificar las áreas donde se debe de mejorar. Por otra parte, la importancia de prestar un servicio de calidad, se debe a que éste influye de manera significativa en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones en un nicho de mercado. El servicio es, en esencia, el deseo y la convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad (Palafox, 2009)

Para lograr el éxito de cualquier organización es necesario medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, el cual a su vez se puede reflejar en el regreso de éstos a la empresa. Según Kalakota citado por (Maldonado, 2002) indica que cuesta seis veces más un nuevo usuario que un usuario activo; un usuario insatisfecho comunicará su experiencia a ocho o diez personas.

Es imprescindible reconocer que el servicio prestado debe ser más que una política empresarial, debe tener su origen inherente en el personal que ha contratado, de manera que sea algo innato para ofrecer a los usuarios, quienes puedan percibir de manera agradable y satisfecha la prestación de un excelente servicio.

Por otro lado, la salud en Colombia está regulada por El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. Está integrado por cuatro componentes a saber: Habilitación, Auditoria, Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2006)

Es por eso, que es de gran importancia conocer la percepción del usuario, para esto es necesario utilizar el instrumento SERVQUAL, el cual, mide la calidad del servicio según el grado de satisfacción del usuario con respecto al servicio de consulta externa.

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. (Nishizawa, 2014)

El modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los usuarios respecto del servicio (Gestión de operaciones , 2016):

Fiabilidad: Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.

Productos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de la infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva.

Capacidad de respuesta: Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

Confianza: Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud, por ejemplo, médicos que transmitan confianza a sus pacientes.

Empatía: Atención personalizada y con atención en los detalles. Ejemplo: cuidado de la recepción del hotel por hacer sentir cómodo al cliente. En general, la expectativa básica de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad).

Con estas cinco dimensiones se diseña el modelo SERVQUAL el cual es un cuestionario de 22 preguntas que ayudan a identificar el nivel de percepción que tiene el usuario respecto al servicio ofrecido. (Ministerio de Salud, 2013), además se le añade 11 preguntas más para un total de 33 preguntas.

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Productos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

4.2.Marco conceptual

Afiliado: es aquella persona u organización social, que decide inscribirse en una obra social, en un partido político, en una Administradora de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, en una empresa prestataria de salud y o en cualquier organización civil o empresarial, que requiera la afiliación a la institución, para ejercer derechos y obtener beneficios sobre ella.

EPS: Simplemente significa Entidad Promotora de Salud y es la encargada de promover la afiliación al sistema de seguridad social. Aquí no hay servicio médico, solo administrativo y comercial.

Como es conocido por la mayoría, pertenecer a una EPS se logra a través del departamento de gestión humana de la empresa en la que trabaje o para los independientes, por medio de la visita directa a las diferentes entidades que prestan este servicio en la ciudad o el lugar donde viva.

IPS: son Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.

Paciente: Persona que sufre una enfermedad.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.

Usuario: Es usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende por paciente a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquélla

Urgencia: Situación que requiere una intervención médica o quirúrgica inmediata o en el menor plazo de tiempo posible dada su gravedad.

Consulta externa: El Servicio de Consulta Externa ofrece atención a pacientes ambulatorios en las especialidades de cardiología, cirugía general, cirugía plástica, gastroenterología, coloproctología, cirugía vascular periférica, ginecología, neumología, neumología pediátrica, neurocirugía, neurointervencionismo, neurología, ortopedia y traumatología, otorrinolaringología, urología, cirugía de tórax, endocrinología, cirugía cardiovascular, cirugía hepatobiliar, cirugía bariátrica, cardiología intervencionista y anestesia.

Percepción: La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es por esto que la percepción, si bien recurre al organismo y a cuestiones físicas, está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona. Es, además, la instancia a partir de la cual el individuo hace de ese estímulo, señal o sensación algo consciente y transformable.

Calidad: Se designa con el término de calidad a aquella propiedad, servicio o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición.

4.3.Marco geográfico

Villavicencio, es el principal centro urbano de la región Orinoquia y se encuentra ubicado a tan sólo 89,9 kilómetros al sur de la capital del país. Villavicencio, es la Capital del Departamento del Meta, es el mayor núcleo poblacional, económico, administrativo y cultural de los llanos orientales de allí que se le llame "Puerta del Llano", está situada al noroccidente del departamento del Meta, en el pie del monte de la cordillera oriental en la margen izquierda del río Guatiquía, localizado a los $04^{\circ} 09' 12''$ de latitud norte y $73^{\circ} 38' 06''$ de longitud oeste y a una altura de 467 mts sobre el nivel del mar, es la ciudad más grande de los llanos orientales y la primera fuente comercial y de abastecimiento para la región, está ubicada en el centro del país.

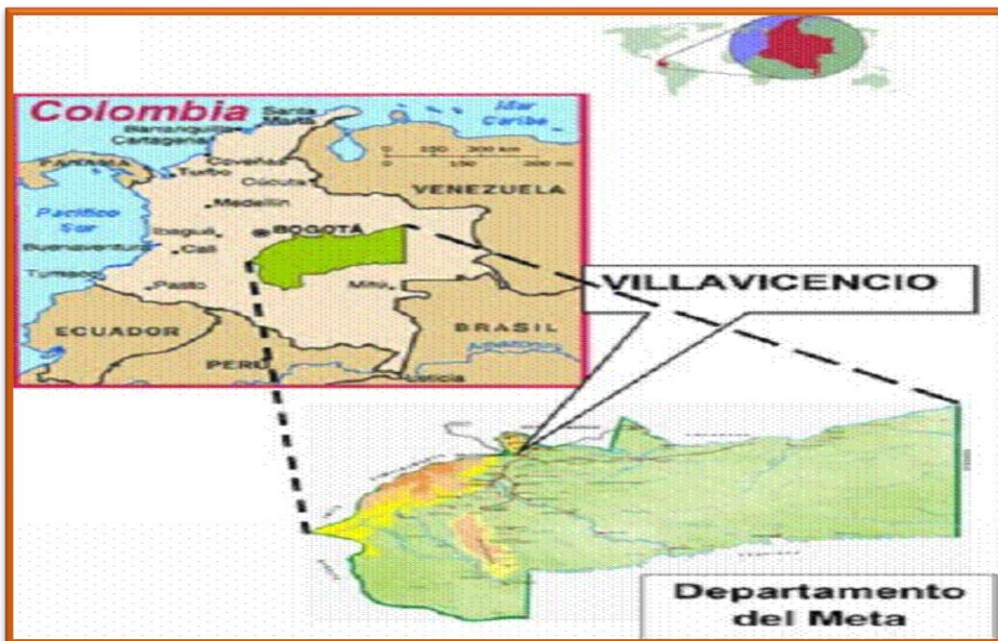


Figura 1 Mapa Villavicencio en Colombia y en el Departamento del Meta.

Población total

Según los datos obtenidos de los Censos Nacionales de Población y Vivienda (1938 a 2005), la población total del Departamento del Meta para el año 1964 correspondía solamente a 165.530 habitantes en especial la ciudad de Villavicencio contaba con 58.400 habitantes con características y modos de vida rurales. Luego inició un ascenso vertiginoso en las siguientes décadas alcanzando en el año 2012 un total de 452.522 habitantes, lo cual equivale a ocho veces la cifra de referencia de 1964. Actualmente el Meta cuenta con un total de 924.821 habitantes, Villavicencio representa el 49,9% del total de la población del departamento (463.121 personas). La población rural representa el 5,09% de la población de Villavicencio.

Límites:

Limita por el Norte con el Municipio de El Calvario, hacia el noreste con el Municipio de Puerto López; hacia el sur con los Municipios de San Carlos de Guaroa y Acacias, por el Occidente y Noroeste limita con Guayabetal encontrándose de nuevo con el municipio de El Calvario.

El área urbana de Villavicencio se encuentra dividida en 8 comunas conformadas por un número determinado de barrios; es importante mencionar que existen asentamientos informales que están localizados en todas las comunas especialmente en la comuna 4 y 5 y solo 11 de éstos, están por fuera del perímetro urbano de la Ciudad. En la actualidad se registran 446 barrios de los cuales 319 son informales. El territorio se ha venido transformando al ritmo del crecimiento de la población, al punto que hoy se tienen barrios, conjuntos cerrados y proyectos de vivienda que no hacen parte de la planeación del territorio, como resultado del patrón desordenado de crecimiento urbano.

Zona urbana: Está compuesta por 8 comunas en la ciudad de Villavicencio

4.4 Marco Legal

El Ministerio de Salud y Protección Social indica que la salud en Colombia está regulada por El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGCS), el cual, tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. Está integrado por cuatro componentes a saber: Habilitación, Auditoría, Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2006)

TITULO I

MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

DECRETO NUMERO 1011 DE 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°

CAMPO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a los Prestadores de Servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

TITULO II

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD –SOGCS

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa,

a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Está integrado por cuatro componentes a saber: Habilitación, Auditoria, Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud.

ARTÍCULO 4° COMPONENTES DEL SOGCS:

1. El Sistema Único de Habilitación.
2. La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.
3. El Sistema Único de Acreditación.
4. El Sistema de Información para la Calidad.

ARTÍCULO 5° Entidades responsables del funcionamiento del SOGCS.

Ministerio de la Protección Social

Superintendencia Nacional de Salud.

Entidades Departamentales y Distritales de Salud.

Entidades Municipales de Salud.

TITULO III

SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN

Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las EAPB.

TÍTULO IV

AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

Los programas de auditoria deberán ser concordantes con la intencionalidad de los estándares de acreditación y superiores a los que se determinan como básicos en el Sistema Único de Habilitación. Los procesos de auditoria serán obligatorios para las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y las EAPB.

La auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud implica:

1. La realización de actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos definidos como prioritarios.
2. La comparación entre la calidad observada y la calidad esperada, la cual debe estar previamente definida mediante guías y normas técnicas, científicas y administrativas
3. La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos y a mantener las condiciones de mejora realizadas.

TÍTULO V

SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN

Es el conjunto de entidades ,estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las EAPB y las Direcciones Departamentales, Distritales y Municipales que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.

TITULO VI

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

El Ministerio de la Protección Social diseñará e implementará un "Sistema de Información para la Calidad" con el objeto de estimular la competencia por calidad entre los agentes del sector que al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y de las EAPB, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de Investigación descriptiva:

Por medio de la herramienta SERVQUAL esta investigación permite recolectar información para el objeto de estudio que es medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, con 22 preguntas ya estandarizadas y 11 para los Hospitales dando como resultado 33 preguntas que arroja datos numéricos. Esta sirve para analizar variables del objeto de estudio, el cual, es medir el grado de percepción de calidad que tienen los usuarios del servicio de consulta externa en los hospitales de la ciudad

5.2. Población:

La población en esta investigación son 7550 usuarios en el servicio de consulta externa de los Hospitales de la ciudad de Villavicencio-Meta, la cual se extrajo de la base de datos del Ministerio de Salud, donde se filtró las instituciones de salud que ofrecen el servicio de consulta externa, de ahí se clasificaron por tamaño (Grandes, medianas, pequeñas y micros) además se le asignó un promedio de visitas al día a cada una

5.3. Muestra: Estratificada

La muestra serán los usuarios del servicio de consulta externa ofrecida por los Grandes, mediana, pequeños y micro hospitales de la ciudad de Villavicencio-Meta en este caso 436 usuarios.

Formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra necesaria

Z: 99% (2,58)

P: Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q: Probabilidad de que el evento no ocurra (0,50%)

ϵ : 0,06 - 6%

N: Tamaño de la población (7550 usuarios)

$$n = \frac{(2,58)^2(0,50)(0,50)(7550)}{0,06^2(7550-1)+(2,58)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = 436$$

CONSULTA EXTERNA

MUESTRA	No. DE ENCUESTAS
86,62251656	17
95,28476821	9
235,613245	5
18,4794702	1
TOTAL MUESTRA 436	

Tabla 1 Usuarios de Consulta Externa

5.4.Fuentes de Información

Primaria: Se obtendrá de las personas o usuarios que asisten a los servicios de consulta externa

Secundaria: Base de datos de hospitales de la ciudad de Villavicencio (Ministerio de salud , 2016)

5.5. Instrumentos y técnicas de recolección de información:

Se aplicara el modelo SERVQUAL, modificado a 33 preguntas por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y se utilizara mediante el modelo de encuesta digital o físico en los hospitales de Villavicencio, Meta, con el fin de desarrollar los objetivos específicos

Escala de Likert

Se realizó la escala de Likert, la cual, se determinó a través de la tesis “SERVQUAL: Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de Catastro e Ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme” (Luz Elena Beltrán Esparza, 2010)

ESCALA DE LIKERT	DESCRIPCION	RANGO
1	Muy malo	0-20
2	Malo	21-40
3	Regular	41-60
4	Bueno	61-80
5	Muy Bueno	81-100

Tabla 2 Escala de Likert

Alfa de Cronbach

Se utilizó el Alfa de Cronbach, la cual sirve para medir la fiabilidad de la escala realizada en el presente proyecto.

Se demostró una fiabilidad del 0,98.

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Vi}{VT} \right)$$

K	33
Σ V	29,8
VT	565,71
SECCION 1	1,031
SECCION 2	0,947
ABSOLUTO S2	0,947
α	0,98

Fuente propia

6. RESULTADOS

GENERO

Genero	Total
Masculino	146
Femenino	290
Total	436

Tabla 1 Género

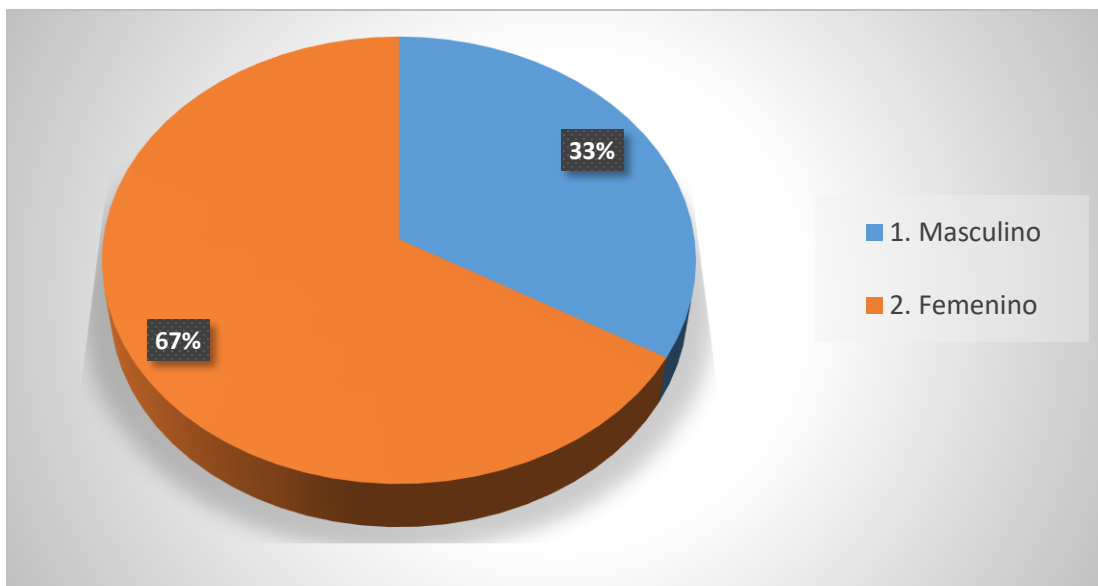


Figura 2 Género

De los 436 pacientes de las entidades de salud, en el servicio de consulta externa de la ciudad de Villavicencio- Meta, arrojo que el 67% de la población es femenina y tan solo el 33% masculina. Lo cual indica, que en la ciudad hay mayor número de mujeres y asisten con más regularidad a las consultas, también, una causa de ello se debe a que los hombres no tienen la cultura de asistir al médico a una consulta, a menos que se algo extremo, según un estudio por el Blog la Nación (El Tiempo, 2008)

RANGO DE EDAD

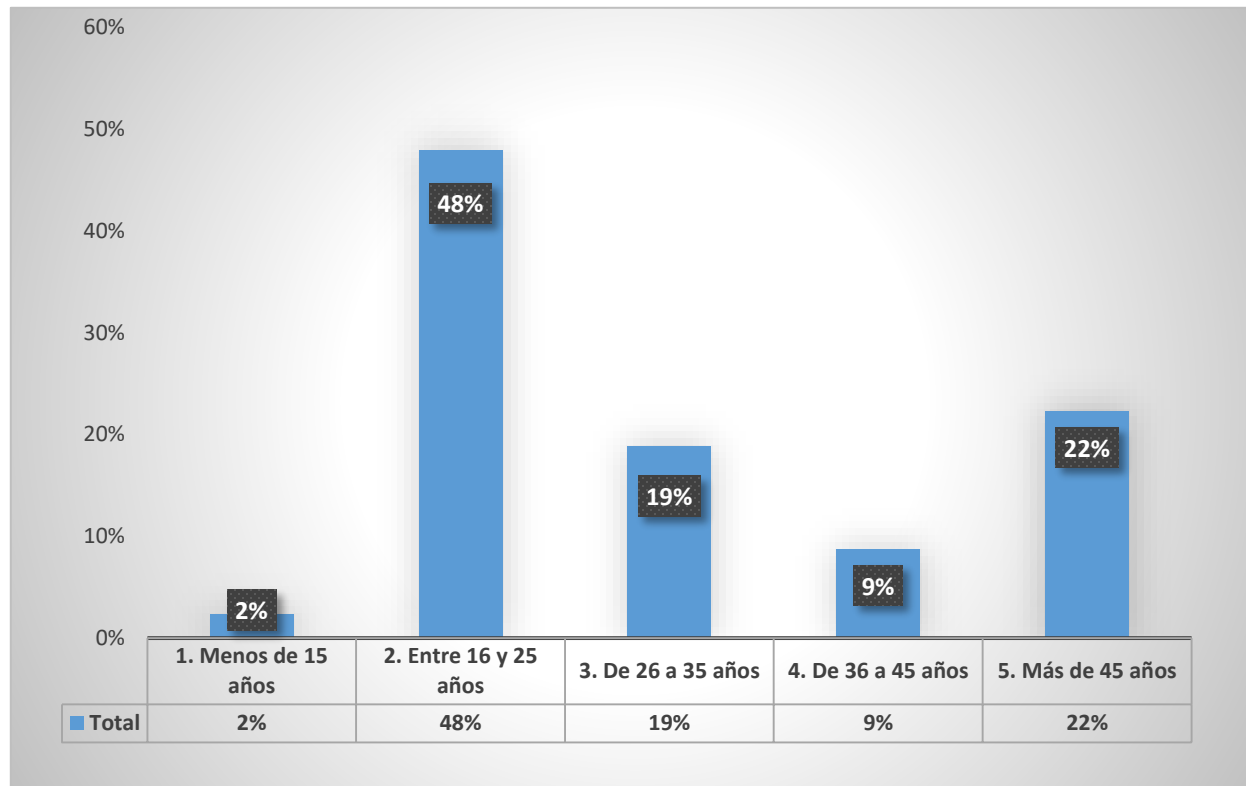


Figura 3 Rango de edad.

Se puede evidenciar que el rango de edad, en el servicio de consulta externa es 48% entre 16 a 25, seguido de un 22% con más de 45 años, también un 19% de 26 a 35 años, y con 9 y 2% de 36 a 45 y menos de 15 años, Lo que da a conocer que en la actualidad la comunidad de jóvenes cuentan con bajo nivel de tolerancia al dolor, con respecto a la comunidad adulta, lo cuales asisten no por prevención sino, por tratamiento de enfermedades según las estadísticas (Atlantico net, 2008).

ESCOLARIDAD

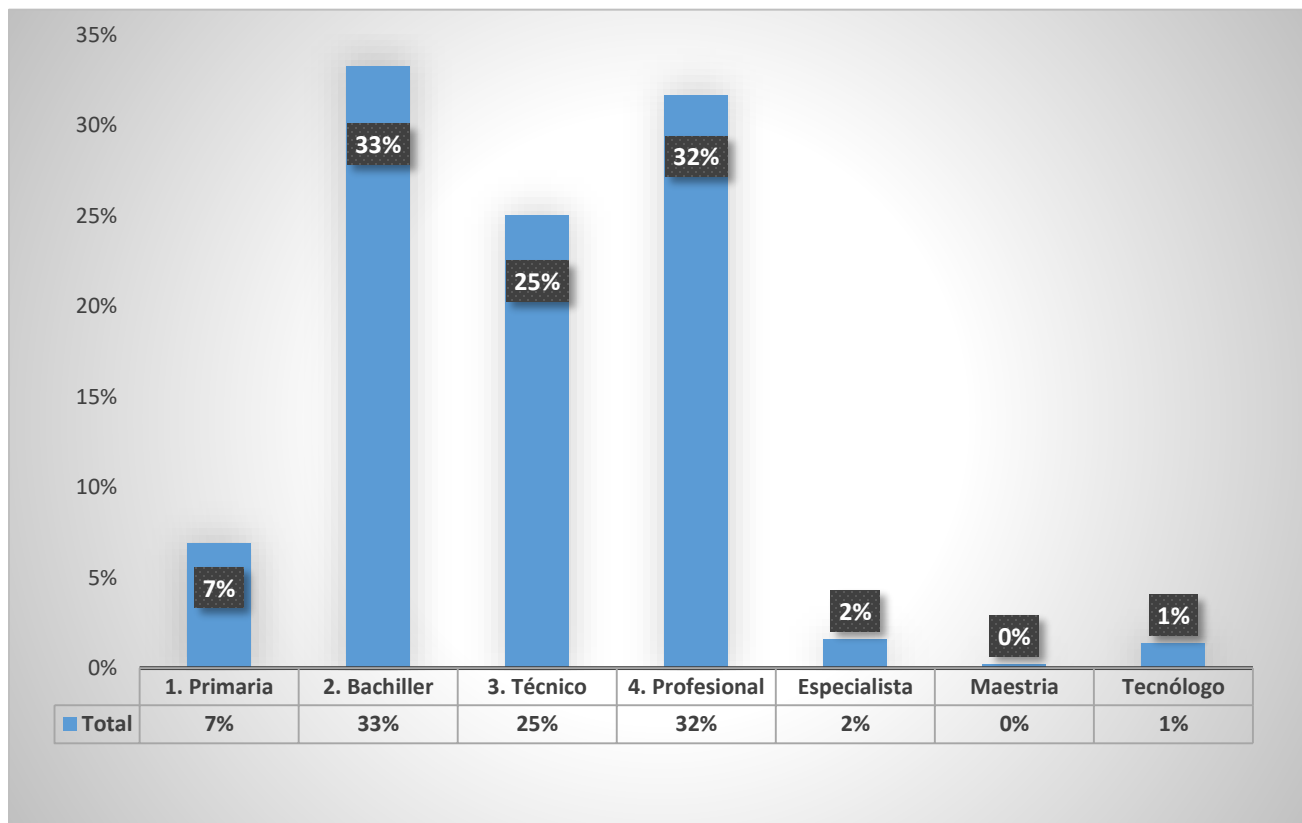


Figura 4 Escolaridad

De las 436 personas encuestadas, demuestra que las personas con escolaridad de bachiller asisten en un 33% al servicio de consulta externa, seguido con un 32% de los profesionales y un 25% a los técnicos, dejando en últimos lugares a las personas con escolaridad avanzada como lo son los especialistas y magísteres. Esto se debe a que la ciudad de Villavicencio no cuenta con alto número de personas que tengan un nivel alto de educación como maestrías, doctorados, post-doctorados. Lo cual se demuestra según el DANE, el cual indica que Villavicencio presenta un 9,7% de población con educación superior y posgrados, frente a un 100%

OBJETIVO ESPECIFICO

Conocer la calidad que ofrece el servicio de consulta externa con respecto a los elementos tangibles de los hospitales de Villavicencio.

El modelo SERVQUAL cuenta con 5 dimensiones fundamentales para conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad en el servicio de consulta externa en las entidades de salud, en la ciudad de Villavicencio, Meta.

Como primer objetivo se busca conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los elementos tangibles como: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Esto contribuye a que el futuro usuario y/o paciente pueda tener una mejor percepción de la infraestructura de los centros de salud.

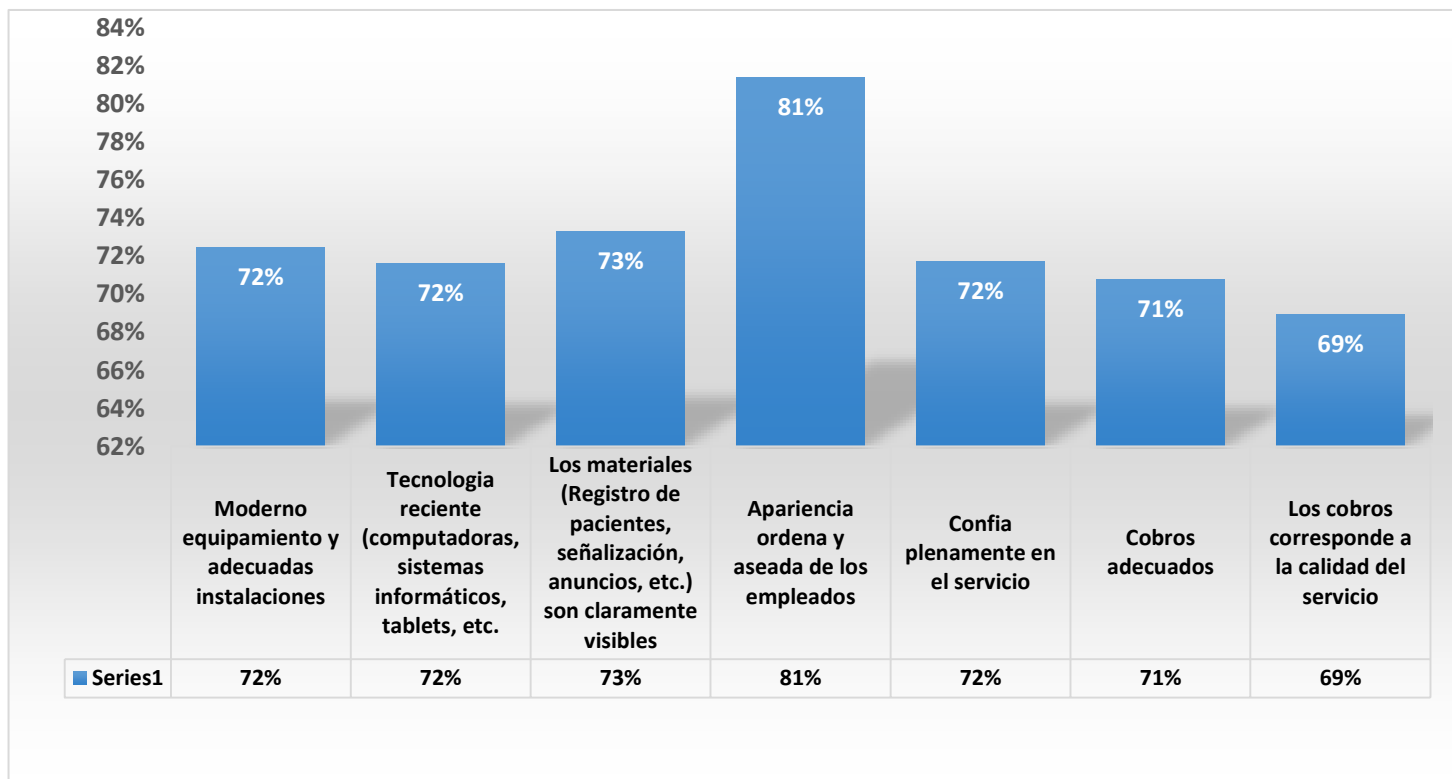


Figura 5 Elementos tangibles

Del total de los pacientes del servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, indica que los elementos tangibles en los centros de salud cuentan con una calificación buena, debido a que está dentro de la escala (60 a 80%), donde los usuarios asegura que la apariencia de los empleados es ordenada y aseada en 81%, seguidamente un 73% de los pacientes afirma como bueno los materiales como avisos, señalización, anuncios y letreros, también en un 72% en los centros de salud cuentan con moderno equipamiento e instalaciones adecuadas, tecnología reciente y los usuarios afirmaron también en ese mismo porcentaje que confía plenamente el servicio, en 71% manifiesta que los cobros son adecuados y por último en un los pacientes respondieron que los cobros corresponden a la calidad del servicio ofrecida en un 69%

lo cual indica, que a pesar de que las entidades cuenten con una buena calificación, los usuarios en su totalidad no están satisfechos con la tecnología que estas les brindan, debido a que estos centros no cuentan con la disposición económica y de planeación para adquirir tecnología que este a la vanguardia de grandes hospitales del país, como lo manifestaron algunos pacientes donde afirmaba que el médico en algunos casos no contaba con computador en el consultorio, el llamado del turno de los pacientes era por medio de la voz de una enfermera y no ilustrada en una pantalla en la sala de espera, entre otros.

Por otro lado las entidades deben mejorar aún más sus equipos e instalaciones para prestar un servicio en óptimas condiciones y no en calificaciones buenas y regulares. Donde manifestaron los pacientes que habían sillas en mal estado, camillas con oxido, paredes con grietas, entre otras.

También los usuarios manifestaron que no les parece atractivos los materiales y en algunos casos no era visible la señalización en los centros de salud, demostrando que es necesario el uso adecuado de avisos y señalización correspondiente a las áreas y zonas específicas, para evitar la pérdida de tiempo por parte de los pacientes para llegar a la cita.

Con respecto a la confianza en los servicios de salud cuenta con una calificación buena en un 71%, debido a que esta se logra cuando se equilibra normas, técnicas y

procedimientos que satisfagan las necesidades y expectativas del paciente, obteniendo de esta forma un excelente servicio.

Por ultimo según lo manifestado por los pacientes se encontraron inconformes en algunos casos debido a que pagan mensual un alto costo del seguro y por cada consulta se les hace un cobro adicional, si se relaciona con la calidad ofrecida de los centros de salud, por otro lado los usuarios le parece adecuado debido a que hacen parte del sistema público (SISBEN), lo cual solo pagan un monto de 2900, en algunos casos, pues afirman que a veces es gratis.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar el nivel de percepción que tienen los usuarios del servicio de consulta externa frente a la fiabilidad, empatía y seguridad en los Hospitales de Villavicencio. Como segundo objetivo se mide el nivel de percepción de 3 dimensiones uno de ellos es Fiabilidad, el cual tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.

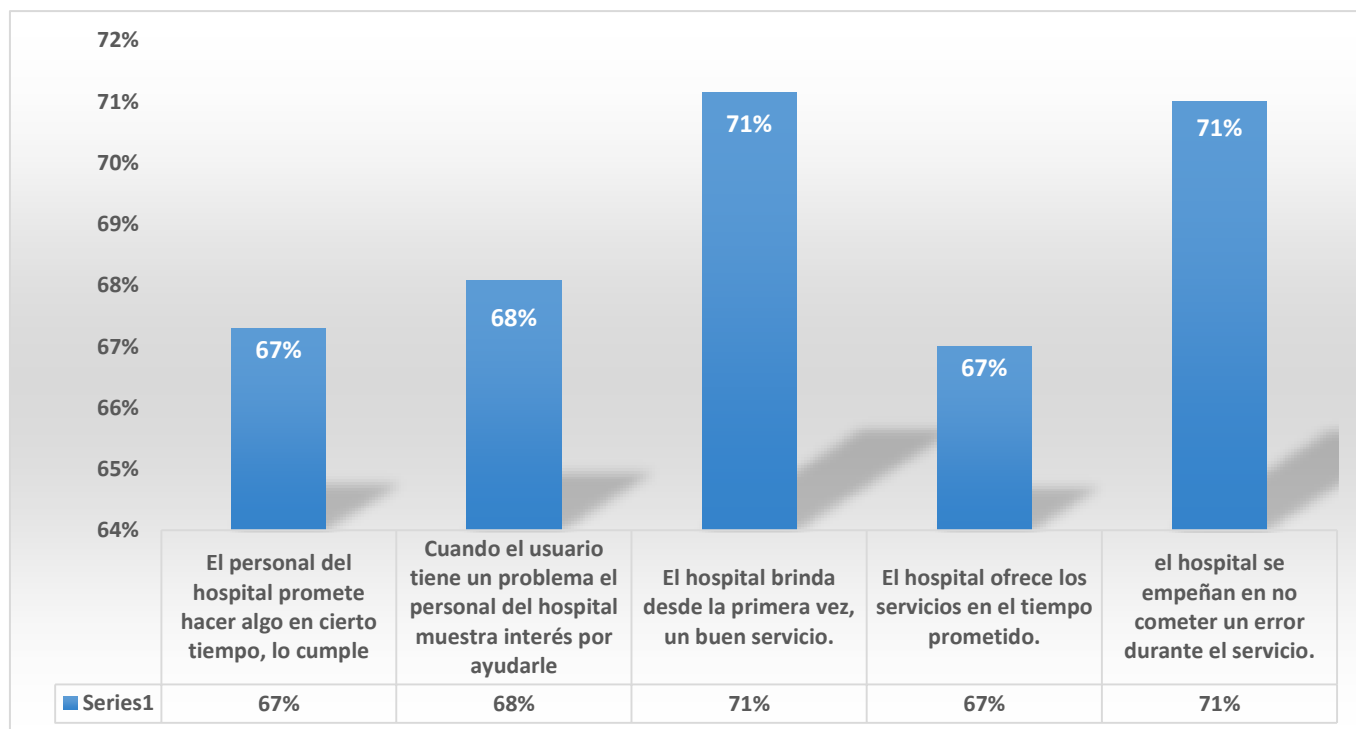


Figura 6 Fiabilidad

Del total de los pacientes del servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, indica que la fiabilidad en los centros de salud cuentan con una calificación buena, debido a que está dentro de la escala (60 a 80%), donde los usuarios asegura que desde la primera vez le brinda un buen servicio y se empeñan en no cometer ningún error con un 71%, seguidamente un 68% de los pacientes afirma que cuando el paciente tiene un problema el personal se preocupa en ayudarlo y por último cuando el centro de salud le promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple y si ofrece los servicios en el tiempo prometido, calificándola como buena en un 67%

Lo que indica que los centros de salud no están realizando las labores eficazmente, aunque los resultados son buenos, es decir están dentro del rango (60 a 80%), algunos se encuentran al tope de volverse regular (40 a 60%), esto se debe a las demoras prolongadas en el servicio en general, como: atención al usuario, información errada por parte de los celadores del lugar, entre otros

En cuanto a las preguntas si desde la primera vez ofrecen un buen servicio y cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple con un 67% indica que a pesar de ser bueno, sigue siendo bajo, ya que, las entidades de salud presentan fallas desde la primera atención, como: demoras en servicio, de resultados, mala comunicación por parte del personal administrativo, falta de señalización en las áreas, entre otras, estas falencias son unas de las cuales comunicaba el paciente y/o usuario. Esto se debe también a que los usuarios no han tenido la oportuna ayuda ni un buen servicio por parte del personal de los hospitales de la ciudad de Villavicencio según el resultado de 68%, lo que demuestra el elevado flujo de pacientes diarios en las entidades y poco personal para su atención idónea.

Por último los usuarios y/o pacientes en cuanto si el hospital se empeña en no cometer algún error a pesar de tener una calificación buena (71%) se debe mejorar la percepción del usuario puesto que son ellos quienes manifestaron que no se sienten satisfechos, debido a las demoras en el servicio del personal administrativo, como: ubicación, facturación, pago y sobre todo información.

Como tercera dimensión se encuentra la Empatía, la cual mide la atención personalizada y con atención en los detalles. Ejemplo: cuidado de la recepción del hospital por hacer sentir cómodo al usuario. En general, la expectativa básica de los pacientes y/o usuarios es que las entidades de salud hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad).

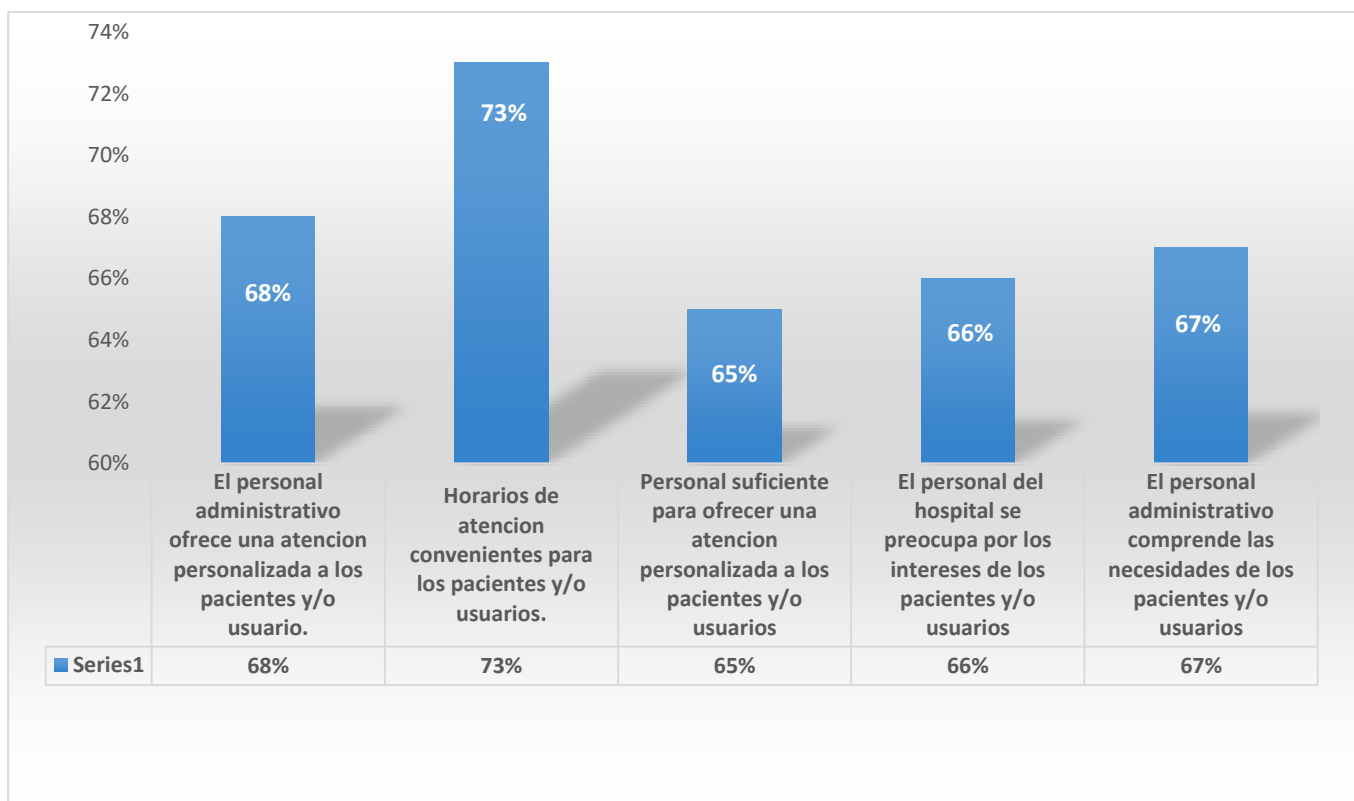


Figura 7 Empatía

Del total de los pacientes del servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, indica que la empatía en los centros de salud cuenta con una calificación buena, debido a que está dentro de la escala (60 a 80%), a excepción de personal suficiente que cuenta con un 65% posicionándose en regular, luego un 66% a la pregunta si el personal se preocupa por los interés de los pacientes, seguidamente si el personal administrativo comprende las necesidades de los pacientes con un 67%, un 68% si el personal administrativo ofrece atención personalizada y por ultimo con un 73% los pacientes aseguran que el horario es convenientes calificándolo como bueno.

Con respecto a la pregunta si el hospital cuenta con personal suficiente se evidencio que es regular según los resultados, esto se debe a que los usuarios no se sienten satisfechos con la atención médica, administrativa es decir en general, debido a la demora en la prestación del mismo, y por ende pocos médicos para atender su solicitud de consulta, lo que indica que se debería contratar mayor personal puesto que el número de pacientes que asisten a los centros de salud es elevado.

También se evidencio con un porcentaje muy cerca de ser regular de 66 y 67% donde se preguntó si el personal se preocupa por los intereses y necesidades de los pacientes, lo que indica que los pacientes perciben que los empleados de los hospitales no les preocupa la salud y bienestar del paciente, por el contrario solo realizan su trabajo como cualquier actividad, según los pacientes, su percepción frente a la dimensión de empatía del cuestionario SERVQUAL, demostrando una vez más un déficit por parte del sector administrativo, en comunicación, e información.

También con un 68% se evidencio si el personal ofrece atención personalizada, respectivamente se encuentra dentro del límite de bueno (60 a 80%), pero sigue siendo bajo, lo que indica que los usuarios en algunos casos no han recibido atención personalizada, por parte del personal administrativo ofreciendo información hasta a 10 personas a la vez.

Por otro lado los horarios cuentan con una calificación buena del 73%, esto se debe a que los centros de salud cuentan con el horario el habitual de trabajo (8-12am y 2-5pm) también los pacientes manifestaron que en algunos casos no es el adecuado puesto que en citas con especialistas las cuales se dan ciertos días del mes y es complicado conseguirlas ya que la entidad cuenta con un médico por especialización.

De este modo se logra percibir el bajo nivel del servicio ofrecido por las entidades de salud, si es medida desde la dimensión de Empatía. Presentando un déficit por parte del personal administrativo según lo manifestado por los usuarios y/ pacientes

Para finalizar el segundo objetivo, se presenta la cuarta dimensión Seguridad la cual se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud, por ejemplo, médicos que transmitan confianza a sus pacientes.

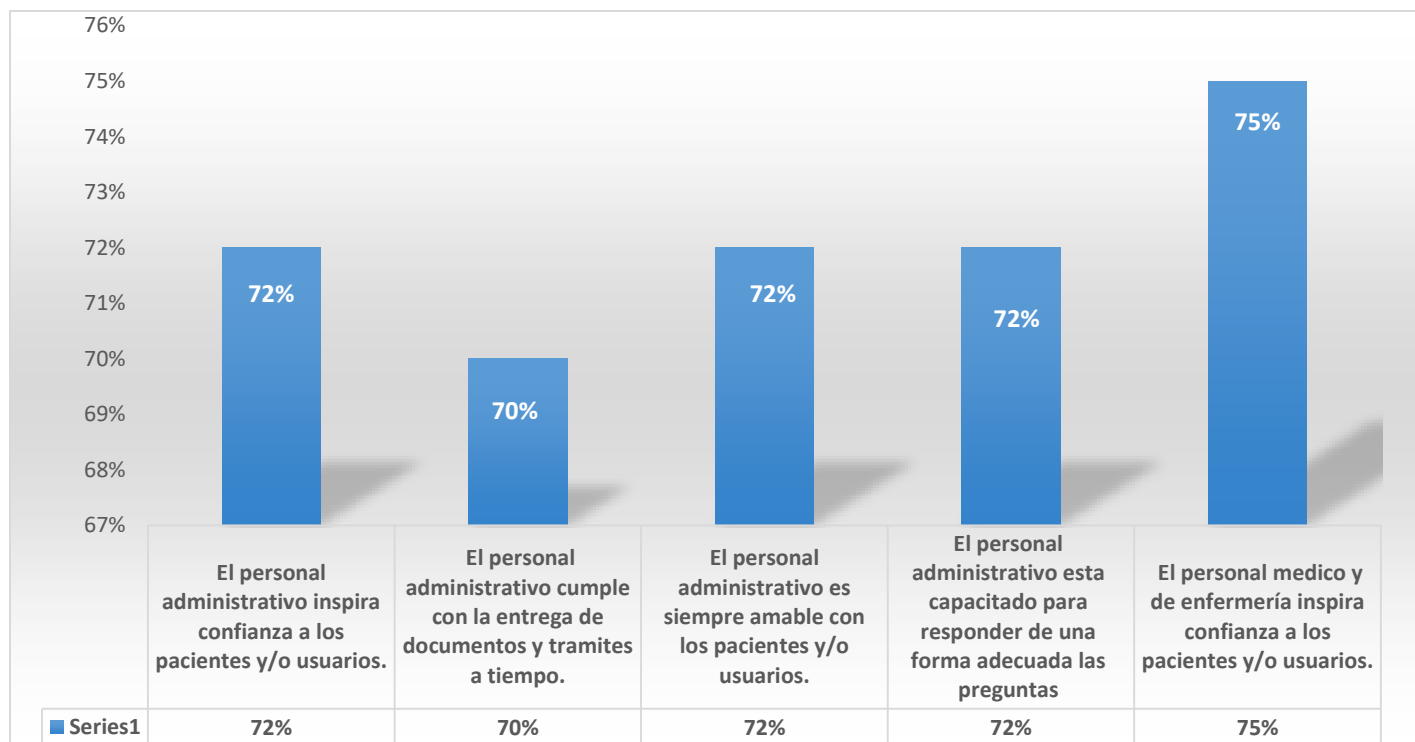


Figura 8 Seguridad

De los 436 pacientes en el servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, se evidencia una calificación buena (60 a 80%), con un 75% la población afirmó que el personal médico y de enfermería le inspira confianza, seguidamente con un 72% afirmó que el personal administrativo le inspira confianza, es siempre amable y está capacitado para responder de forma adecuada las preguntas de los pacientes y/o usuarios, por ultimo con un 70% el personal administrativo cumple con la entrega de documentos a tiempo.

A la pregunta si el personal médico y de enfermería le inspira confianza, lo que dio como resultado un 75% (Bueno), Esto se debe a que en la mayoría de los pacientes manifestaron satisfacción en cuanto al servicio, trato y acciones respetuosas y/o amistosas por parte del personal de medicina.

También se evidencio que en la mayoría de usuarios confían en el personal administrativo aunque no estos no cuentan con el espacio ni tiempo para que establecer una comunicación, donde aseguran que se debe a la forma de vestir, de hablar y de sus gestos con las manos y en el rostro. Por otro lado los pacientes aseguran que según su percepción este personal está en la capacidad de responder adecuadamente, a lo expusieron diciendo: Correctamente, amablemente y debidamente.

con respecto a la pregunta si el personal cumple con la entrega de documentos a tiempos con una calificación buena, esto se debe a que en las 64 entidades de salud visitadas en su gran mayoría el personal administrativo llama a los pacientes para recordar la cita y para reclamar resultados. Y el porcentaje restante de 30% afirma los pacientes que se debe a que en algunas entidades les toca desplazarse para indagar si están listos los resultados, documentos y citas.

También se refleja en los resultados la pregunta si el personal administrativo es siempre amable con la pacientes y/o usuarios, lo que da como resultado un 28% de insatisfacción, debido a que este personal cuentan con un horario extenso, con altos niveles de flujo de personas, lo que puede ocasionar inadecuadas reacciones como: Mal humor, cansancio, estrés, agotamiento, entre otras.

De esta forma se evidencia que la dimensión Seguridad cuenta con un promedio de calificación buena por parte de los pacientes (pacientes y/o usuarios) del servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, aunque son resultados favorables, se debe mejorar el proceso de entrega de trámites y citas como también el manejo adecuado de los pacientes de los centros de salud.

OBJETIVO ESPECIFICO

Establecer el grado de satisfacción que tienen los usuarios de consulta externa frente a la capacidad de respuesta de los hospitales de Villavicencio.

Como último objetivo específico, se busca establecer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la quinta dimensión **Capacidad de respuesta**, donde es el deseo genuino de ayudar a los usuarios de los centros de salud y de servirles de forma rápida.

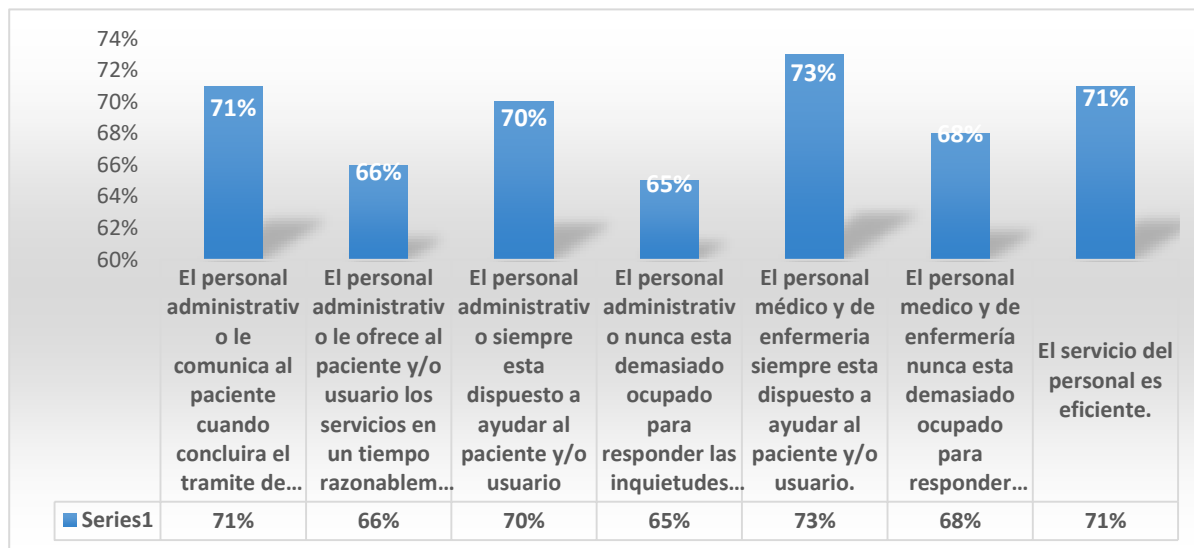


Figura 9 Capacidad de respuesta

Del total de los pacientes en el servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, se evidencio que en un 73% el personal médico y de enfermería siempre está dispuesto a ayudar al paciente, seguidamente en un 71% el personal administrativo le comunica al paciente cuando concluye algún trámite y en general el servicio del personal es eficiente, luego en un 70% el personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar al paciente y/o usuario, en un 68% el personal médico y de enfermería nunca está demasiado ocupado para responder las inquietudes y por ultimo posicionándose en Regular con un 66 y 65% el personal administrativo ofrece los servicios en un tiempo corto y siempre está dispuesto ayudar al paciente y/o usuario

En el sector administrativo se evidencio una inconformidad del 35% por parte de los usuarios, es decir regular, pero esto se debe al alto flujo de usuarios solicitando el servicio de consulta externa y en cambio personal administrativo cuenta con dos y en algunas veces un empleado, lo que da como resultado que en el mayor de los casos lo empleados no pueden y no cuentan con el tiempo de responder todas las inquietudes de los pacientes

Por otro lado con un 66% al margen de convertirse en regular a la pregunta si el personal administrativo ofrece los servicios en un tiempo razonablemente corto, esto se ve reflejado en las clínicas más grandes, puesto que el servicio tiende a estar más lento por la mayor afluencia de pacientes y/o usuarios, también se preguntó si este personal está siempre dispuesto ayudar al usuario en 30% de inconformidad lo que demuestra las fallas de este en cuanto al servicio, información, atención, amabilidad, según los pacientes. Adicionalmente se observó alto flujo de pacientes, que puede ocasionar, cansancio y estrés en los empleados y por ende, estos resultados.

Con respecto al personal médico y de enfermería se preguntó si estos cuentan con el tiempo disponible para responder inquietudes con un 68%, el cual es bajo, esto se debe a que los médicos y el personal de enfermería no cuentan con el tiempo disponible para aclarar dudas o para que el usuario de la opinión frente al tratamiento recibido, pregunte inquietudes respecto a la salud, según lo manifestado por los usuarios, por otro lado se evidencio el poco tiempo de consulta el cual va relacionado con el número de pacientes diario y por ende los estos resultados según el grado de percepción de los usuarios del servicio de consulta externa

Por ultimo en la dimensión Capacidad de respuesta (CR), se preguntó con respecto a la eficiencia del personal en general de los centros de salud en la ciudad de Villavicencio lo que refleja un 71% que lo posiciona dentro de la escala (Bueno), pero es un porcentaje bajo puesto que demuestra claramente las fallas en los procesos de las entidades de salud como: demoras en la atención del servicio, trato inadecuado por parte del personal administrativo (Falta de amabilidad, respeto e información equivocada) son algunas de estas, poca disposición por parte del personal médico y de enfermería, entre otros son el resultado a la baja percepción que tienen los pacientes y usuarios respecto a la eficiencia del personal de los centros de salud, perdiendo cada día más la credibilidad con ente prestador de salud.

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

Elementos tangibles

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

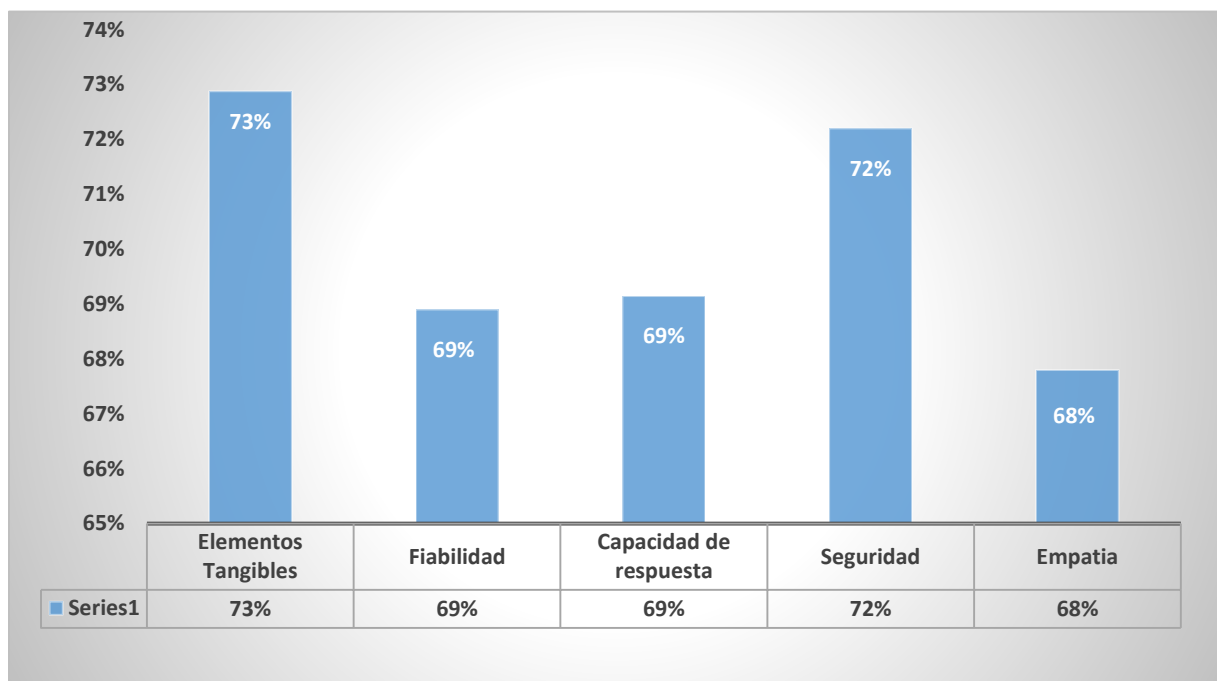


Figura 10 Dimensiones del modelo SERVQUAL

Del total de los pacientes se evidencia en un 73% la dimensión Elementos tangibles, seguidamente en un 72% Seguridad, con un 69% las dimensiones Fiabilidad y Capacidad de respuesta y por ultimo Empatía con un 68%

Del total de los pacientes, en el servicio de consulta externa de la ciudad de Villavicencio, se evidencia las cinco dimensiones, las cuales se encuentran dentro del rango 60 a 80%, es decir Bueno, pero, representan un nivel bajo, lo que indica fallas en los procesos de estas áreas y falencias en el personal, según los resultados.

Elementos tangibles se evidencia un porcentaje mayor a comparación de las otras dimensiones (73%), pero, a pesar de esto se refleja que los usuarios en su totalidad no están satisfechos con la tecnología, infraestructura, equipos, señalización o avisos que estas entidades de salud les brindan, debido a que estos centros no cuentan con la disposición económica o de planeación para adquirir estos recursos a la vanguardia de grandes hospitales del país, según lo manifestado por algunos pacientes.

Seguidamente con un 72% se encuentra la dimensión Seguridad, la cual cuenta con un promedio de calificación buena por parte de los pacientes (pacientes y/o usuarios) del servicio de consulta externa en la ciudad de Villavicencio, estos resultados hacen referencia a la confianza, amabilidad, disposición por parte del personal de los centros de salud, por otro lado aunque son resultados favorables, se debe mejorar el proceso de entrega de trámites, documentos y citas, como también el manejo adecuado de los pacientes de los centros de salud por parte del personal administrativo.

Con un 69% se encuentran dos dimensiones en la misma posición Fiabilidad y Capacidad de respuesta. Este porcentaje en Fiabilidad indica según la percepción del usuario y/o paciente: las demoras prolongadas en el servicio en general, como: atención al usuario, información errada por parte del personal y falencias en facturación, copago y ubicación entre otros. Por otro lado la dimensión Capacidad de respuesta refleja la eficiencia del personal lo que demuestra claramente las fallas en los procesos de las entidades de salud como: demoras en la atención del servicio, trato inadecuado por parte del personal administrativo (Falta de amabilidad, respeto e información equivocada) son algunas de estas, poca disposición por parte del personal médico y de enfermería, entre otros son el resultado a la baja percepción que tienen los pacientes y usuarios respecto a la eficiencia del personal de los centros de salud, perdiendo cada día más la credibilidad con este prestador de salud.

Por último la dimensión Empatía con un 68% la cual, se logra percibir el bajo nivel del servicio ofrecido por las entidades de salud, presentando un déficit por parte del personal administrativo según lo manifestado por los usuarios y/ pacientes, como: preocupación por necesidades, intereses, horario de atención entre otros.

7. CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar que del total de los pacientes en el servicio de consulta externa, el género femenino obtuvo mayor porcentaje a comparación del género contrario, esto se debe, a que los hombres no cuentan con la cultura de asistir a consultas médicas a menos que sea algún tipo de enfermedad grave, también lo demuestra un estudio realizado en la ciudad de Bogotá llamado ‘‘comportamiento que tienen los usuarios en el servicio de consulta externa’’ el cual arrojó que los hombres asisten menos a centros de salud y solo en casos que realmente estén muy enfermos, con traumas o complicaciones graves.

Se demuestra que de los 436 pacientes, el rango de edad que más asiste a centros de salud en el servicio de consulta externa, son los adultos jóvenes, dejando en últimos lugares edades de 36 en adelante, esto se debe a que los adultos jóvenes cuentan con un nivel bajo de resistencia al dolor a comparación de los adultos de edades posteriores a los 36, según un artículo publicado en España, el cual, también indica que también se debe al alto crecimiento de enfermedades en jóvenes y adultos que anteriormente solo las presentaban los adultos mayores como la diabetes, esclerosis, hipertensión, artritis, artrosis entre otras.

Se da a conocer que la población que más asiste a centros de salud en el caso de consulta externa son las personas que cuentan con un nivel de educación bachiller y profesional, esto se debe a que los habitantes de la ciudad de Villavicencio cuenta con un nivel de educación bajo, según las estadísticas proporcionadas por la secretaria de educación de la ciudad en su último reporte.

Se demuestra que por parte de los elementos tangibles de los 64 entidades de salud de la ciudad de Villavicencio, debe mejorar aún más sus equipos e instalaciones para prestar un servicio en óptimas condiciones, puesto que la población muestra insatisfacción, donde manifestaron los pacientes que habían sillas en mal estado, camillas con óxido, paredes con grietas, entre otras, también la parte tecnológica no se encuentran satisfechos, debido a que estos centros no cuentan con la disposición económica y de planeación para adquirir tecnología que este a la vanguardia de grandes hospitales del país, como lo manifestaron

algunos pacientes donde afirmaba que el médico no contaba con computador en el consultorio, el llamado del turno de los pacientes era por medio de la voz de una enfermera y no ilustrada en una pantalla en la sala de espera, entre otros, también las estadísticas demuestran que no le parece atractiva los materiales y en algunos casos no es visible la señalización en los centros de salud, demostrando que es necesario el uso adecuado de avisos y señalización correspondiente a las áreas y zonas específicas, para evitar la pérdida de tiempo por parte de los pacientes para llegar a la cita.

Se refleja en las estadísticas y resultados de la investigación falencias por parte del personal, específicamente del administrativo como: demoras en servicio, entrega de resultados, mala comunicación e información entre otras. También se pudo observar que estas problemáticas se deben al alto flujo de usuarios solicitando el servicio de consulta externa y en cambio personal administrativo cuenta con dos y en algunas veces un empleado, lo que da como resultado que el empleado no puede y no cuentan con el tiempo de responder todas las inquietudes, preguntas, dar información de la mejor manera a los pacientes, reaccionando en algunos casos con mal humor, por el agotamiento del extenso horario laboral.

Se da a conocer algunas debilidades por parte del personal médico y de enfermería, esto se debe al poco tiempo en la consulta, puesto que oscila entre 15 a 20 minutos y la poca comunicación de algunos médicos, lo cual, no permite la interacción, ni el desarrollo de una buena consulta, evitando la opinión del paciente y/o usuario frente al diagnóstico, ocasionando una percepción baja en este caso.

Por otro lado, en la dimensión EMPATIA, indica claramente la satisfacción por parte de la mayoría de pacientes, manifestando como amistosos, respetuosos y por ende inspira confianza el personal de medicina, también se dio a conocer en algunos pacientes la percepción calificándola como baja cuando se refería al personal de enfermería y sugerían en la mayoría de casos separar en la pregunta al personal médico y el de enfermería para evaluarlos de manera diferente.

También se evidencio la calidad del servicio en general y la eficiencia, de los pacientes en el servicio de consulta externa manifiesta insatisfacción, debido a las fallas que se están presentando, como las anteriormente ya mencionadas, debido a que la calidad en los servicios de salud se logra cuando se equilibra normas, técnicas y procedimientos que satisfagan las necesidades y expectativas del paciente, obteniendo un excelente servicio.

Por último se ve reflejado el nivel de satisfacción frente al cobro, donde los pacientes en el servicio de consulta externa manifestaron que el precio brindado por el hospital es el adecuado puesto que el copago para los estratos 1 y 2 oscilan entre 2900 a 3200, donde cuentan con el salario mínimo y los que son subsidiados por el estado también creen que es el adecuado ya que en algunos casos llega a ser gratuito. Por otro lado cuando ese pago se ve comparado frente a la calidad del servicio el porcentaje baja lo que evidencia las debilidades en el servicio de los centros de salud.

8. RECOMENDACIONES

Las entidades deben contar con infraestructura adecuada y equipos a la vanguardia para brindar un servicio de calidad al paciente y/o usuario.

Los centros de salud deben contar con la señalización (avisos, carteles, flechas, áreas y letreros), los cuales deben ser visibles en las áreas y zonas de la empresa para aumentar la agilidad de los pacientes al desplazarse.

El personal administrativo debe orientar, informar y explicar de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites y áreas hacia dónde dirigirse para la atención de la consulta externa.

Las entidades de salud deben promover capacitaciones en especial para el personal administrativo, para mejorar el trato en el servicio al usuario y/o paciente, siendo (amables, pacientes, respetuosos y atentos a cualquier problema).

La atención en caja (Copago), debe contar con más de una persona, debido al alto flujo de personas y así evitar que el paciente llegue retardado a la cita.

El número de pacientes diario debe reajustarse en relación al número de médicos, para evitar retrasos en el servicio de consulta externa.

El personal médico en el tiempo de consulta debe tratar de contestar las preguntas, inquietudes y brindar la información que el paciente y/o usuario solicite.

Realizar estudios periódicos para conocer el nivel de percepción de los usuarios y así obtener un mejoramiento continuo, beneficiando no solo los hospitales sino, a los pacientes

9. BIBLIOGRAFIA

Atlantico net. (2008). Obtenido de <http://www.atlantico.net/articulo/vigo/jovenes-van-medico-mas-mayores-intolerancia-dolor/20080530085712037955.html>

Atlantico net. (2008). Obtenido de <http://www.atlantico.net/articulo/vigo/jovenes-van-medico-mas-mayores-intolerancia-dolor/20080530085712037955.html>

Bernal, C, A, (2010) *Metodología de la investigación*, México: PEARSON, tercera Edición.

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México. MacGraw-Hill.1985. p. 297-300

Chiavenato, I. (2001) Evaluación del Desempeño, en su: Administración de Recursos Humanos. Santa Fe de Bogotá: Editorial Mc Graw – Hill Pág. 297 – 339.

EL ESPECTADOR. (2012). *Los tres males del sistema de salud*. Obtenido de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/los-tres-males-del-sistema-de-salud-articulo-361405>

El Tiempo. (2008). Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3030033>

El Tiempo. (2008). Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3030033>

Fundacion clinica SHIO. (2010). *clinica SHIO org*. Obtenido de <https://www.shaio.org/consulta-externa>

Gestion de operaciones . (2016). *El modelo SERVQUAL de calidad de servicio*. Obtenido de <http://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

- Gobernacion del Meta. (2014). *Informe de gestion* . Obtenido de <http://www.meta.gov.co/web/sites/default/files/adjuntos/Hospital%20DPTAL%20de%20Villavicencio%20Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202014%20-.pdf>
- Hospital General de Medellin. (2010). Obtenido de <http://www.hgm.gov.co/index.php/servicios-principal/consulta-externa>
- Jervis, D. S. (2012). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICO PARA LA TOMA EN OPERACIÓN DE LA ESE HOSPITAL*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1168/crisis_hospitalaria_en_colombia.html
- LA NACION. (2007). Obtenido de <http://www.lanacion.com.ar/944499-motivos-por-los-que-va-al-medico-un-adolescente>
- Lovelock. (1997). Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25152/2/articulo8.pdf>
- Luz Elena Beltrán Esparza, E. G. (2010). Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/servqual%20-%20Tesis.pdf>
- Maldonado, M. (2002). Obtenido de <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/035887.pdf>
- Melara, M. (2013). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Ministerio de educacion de Villavicencio. (s.f.). Obtenido de http://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-319508_archivo_pdf_Villavicencio.pdf
- Ministerio de salud . (2016). *Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud*. Obtenido de <https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/>
- Ministerio de Salud y Proteccion Social. (3 de Abril de 2006). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

- Ministerio de Salud. (2013). *Satisfaccion del usuario externo*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- Ministerio de Salud y Proteccion Social. (2006). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>
- Morales, C. (2009). *Nivel de satisfaccion de los pacientes*. Obtenido de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Nishizawa, R. M. (2014). *Modelo Servqual*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). Obtenido de <http://ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang--es/index.htm>
- Palafox, G. (2009). *PyME Pequeña y mediana empresa*. Obtenido de <http://www.pyme.com.mx/articulos/calidad%20en%20el%20servicio.htm>
- PWC Mexico. (2015). Obtenido de <http://www.pwc.com/mx/es/industrias/hospitales/retos-hospitales-clinicas.html>
- Sistemas de gestion. (2011). *Principios de gestion*. Obtenido de <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/05/servqual.html>

ANEXOS

Instrumento a aplicar

No_____

La universidad de los Llanos, a través de su Facultad de ciencias económicas, agradece su participación en este estudio, cuyo objetivo fundamental es medir el grado de satisfacción de los pacientes y/o usuarios, de la calidad del servicio proporcionado por los hospitales en la ciudad de Villavicencio, para determinar el nivel en el que se encuentran, por lo que lo invitamos a colaborar este cuestionario. Así mismo, nos permitimos garantizarle la confidencialidad de la información proporcionada.

SECCIÓN I. PERFIL DEL USUARIO Y/O PACIENTE

Instrucciones: por favor marque la opción que se ajusta a sus características personales en cada una de las siguientes preguntas:

1. Género: 1) Masculino () 2) Femenino ()	2. Edad entrevistado: 1) Menos de 15 años () 2) De 26 a 35 años () 3) De 36 a 45 años () 4) Ms de 45 años ()	3. Escolaridad: 1) Bachiller () 2) Profesional () 3) Post-grado () 4) Maestría () 5) Doctorado () 6) Postdoctorado ()
4. Servicio solicitado 1) Consulta externa () 2) Urgencias () 3) Laboratorio () 4) Hospitalización () Especifique _____		

SECCION II

INSTRUCCIONES

De acuerdo a su percepción y experiencia como usuario y/o paciente de los servicios hospitalarios califique en un escala del 1 al 5, el recuadro que más se acerque a su respuesta.

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno.

Concepto	Percepción				
	1	2	3	4	5
ET -1. El hospital posee moderno equipamiento y adecuadas instalaciones.	1	2	3	4	5
ET-2. El hospital posee tecnología reciente (computadoras, sistemas informáticos, tablets, etc.)	1	2	3	4	5
ET-3. Los materiales respecto al hospital (registro de pacientes, señalización, anuncios, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
ET-4. Los empleados del hospital tienen una apariencia aseada y ordenada.	1	2	3	4	5
FI-5. Cuando el personal del hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1	2	3	4	5

FI-6. Cuando el usuario y/o paciente tiene un problema el personal del hospital muestra interés por ayudarlo.	1	2	3	4	5
FI-7. El hospital brinda desde la primera vez, un buen servicio.	1	2	3	4	5
FI-8. El hospital ofrece los servicios en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
FI-9. En el hospital se empeñan en no cometer algún error en el servicio.	1	2	3	4	5
CR-10. El personal administrativo le comunica al paciente y/o usuario cuando concluirá el trámite de cualquier documento o servicio que ha solicitado.	1	2	3	4	5
CR-11. El personal administrativo le ofrece al paciente y/o usuario los servicios en un tiempo razonablemente corto.	1	2	3	4	5
CR-12. El personal administrativo siempre está dispuesto a ayudar al paciente y/o usuario.	1	2	3	4	5
CR-13. El personal administrativo nunca está demasiado ocupado para responder las inquietudes de los pacientes y/o usuarios.	1	2	3	4	5

SE-14. El personal administrativo inspira confianza a los pacientes y/o usuarios.	1	2	3	4	5
SE- 15. El personal administrativo cumple con la entrega de documentos y tramites a tiempo.	1	2	3	4	5
SE-16 El personal administrativo es siempre amable con los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
SE-17 El personal administrativo está capacitado para responder de forma adecuada las preguntas de los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-18 El personal administrativo ofrece una atención personalizada a los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-19 El hospital tiene varios horarios de atención convenientes para los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-20 El hospital cuenta con personal suficiente para ofrecer una atención personalizada a los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-21 El personal del hospital se preocupa por los intereses de los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-22 El personal administrativo comprende las necesidades de los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5

CR-23 El personal médico y de enfermería siempre está dispuesto a ayudar al paciente y/o usuario	1	2	3	4	5
CR-24 El personal médico y de enfermería nunca está demasiado ocupado para responder las inquietudes de los pacientes	1	2	3	4	5
SE-25 El personal médico y de enfermería inspira confianza a los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-26 El personal médico y de enfermería es siempre amable con los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-27 El personal médico y de enfermería está capacitado para responder de forma adecuada las preguntas de los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
EM-28 El personal médico y de enfermería comprende las necesidades de los pacientes y/o usuarios	1	2	3	4	5
ET-29 Confía plenamente en el servicio	1	2	3	4	5
CR-30 El servicio del personal es eficiente	1	2	3	4	5
EM-31 En términos generales, está satisfecho con el servicio recibido	1	2	3	4	5

ET-32 Los precios que le cobró el hospital son adecuados	1	2	3	4	5
ET-33 El precio pagado corresponde a la calidad del servicio brindado por el hospital	1	2	3	4	5

¡AGRADECEMOS SU VALIOSA COOPERACIÓN!

