

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>i(68)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LUIS DAVID VEGA PORTILLO – ALVARO JAVIER DÍAZ PÉREZ
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL
TÍTULO DE LA TESIS	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA IDENTIFICAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE RIO DE ORO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

EN EL PRESENTE TRABAJO SE IDENTIFICARON LAS FALENCIAS QUE PRESENTA LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE RIO DE ORO, CESAR, DONDE SE DISEÑARON ESTRATEGIAS QUE MEJORARAN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ADEMAS DE ESO SE LOGRO OBTENER LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL PARA POSTERIORMENTE DAR POSIBLES SOLUCIONES DE MEJORAMIENTO. FINALMENTE SE DETERMINAN LOS PROBLEMAS DE EQUIPAMIENTO TÉCNICO QUE POSEEN Y SE PRESENTAN UNA SERIE DE RECOMENDACIONES QUE BUSCARAN SER ESCUCHADAS PARA REFORMAR EN ESTE ASPECTO.

#### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 66	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1
-------------	---------	----------------	-----------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA IDENTIFICAR LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE RIO DE ORO EN LA PRESTACIÓN DE  
LOS SERVICIOS.

Autores

LUIS DAVID VEGA PORTILLO

ALVARO JAVIER DIAZ PEREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Técnico en Gestión

Comercial y Financiera

ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL

Directora

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

mayo 2019

## INDICE

Capítulo 1: Investigación de mercados para identificar la satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro en la prestación de los servicios de salud. ....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema .....	2
1.3           Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General. ....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Justificación.....	3
1.5           Delimitaciones .....	5
1.5.1 Delimitación Operativa. ....	5
1.5.2 Delimitación Conceptual.....	6
1.5.3 Delimitación Geográfica. ....	6
1.5.4 Delimitación Temporal. ....	6
Capitulo2: Marco Referencial .....	7
2.1 Marco Histórico .....	7
2.1.1 Historia de los hospitales a nivel mundial.....	7
2.1.2 Historia de los hospitales en Colombia. ....	8
2.1.3 Historia del E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.....	9
2.2Marco Legal .....	10
2.2.1 Ley Estatutaria 1751 DE 2015 (febrero 16). ....	10
2.2.2 La ley 100 de 1993.....	11
2.2.3 Derechos de los ciudadanos en relación con el sistema sanitario. ....	12
2.2.4 Deberes de los ciudadanos respecto a la utilización del sistema sanitario.....	14
2.2.5 La Ley 14/1986, de 25 de abril. ....	15
2.2.6 La Ley 14/1986. ....	15
2.3 Marco Conceptual .....	15
2.3.1 Servicio. ....	15
2.3.2 Cliente. ....	16

2.3.3 Servicio al cliente.....	16
2.3.4 Usuario.....	17
2.3.5 P.Q.R.S.....	17
2.3.6 SIAU.....	17
2.4 Marco Teórico.....	18
2.4.1 Servicio al Cliente:.....	18
2.4.2 La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo.....	18
2.4.3 La Calidad de servicio para la conquista del cliente.....	19
Capítulo 3. Diseño Metodológico.....	20
3.1 Tipo de investigación.....	20
3.2 Población.....	20
3.3 Muestra.....	21
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Análisis de la información.....	22
Capítulo 4. Desarrollo de Propuesta.....	23
4.1 Diagnóstico de la E.S.E. Hospital Local de Rio de Oro a través de la matriz DOFA.....	23
4.1.1 Matriz DOFA.....	23
4.2 Percepción que tienen los clientes externos frente al servicio que presta el Hospital y la atención al cliente.....	24
4.3 Encuesta realizada a los clientes externos.....	25
4.4 Estrategias para mejorar la prestación de los servicios a los usuarios del Hospital.....	38
4.4.1 Encuesta realizada a los clientes internos.....	38
Capítulo 5: Estrategias.....	46
Capítulo 6: Conclusiones.....	49
Capítulo 7: Recomendaciones.....	51
Referencias.....	52
Apéndice.....	55

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz DOFA .....	23
<b>Tabla 2</b> Utilización de los servicios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro. ....	25
<b>Tabla 3</b> Servicios utilizados en la E.S.E Hospital Local .....	26
<b>Tabla 4</b> Atención del profesional a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.....	27
<b>Tabla 5</b> Atención recibida por parte de las secretarias y auxiliares de enfermería en la E.S.E Hospital. ...	28
<b>Tabla 6</b> Participación de los usuarios en programas de promoción y prevención. ....	29
<b>Tabla 7</b> Programas de promoción y prevención recibidos por los usuarios.....	30
<b>Tabla 8</b> Explicación del tratamiento a seguir por parte del profesional de la E.S.E Hospital.....	31
<b>Tabla 9</b> Tiempo de espera para ser atendido. ....	32
<b>Tabla 10</b> Sala de espera adecuada para los usuarios de la E.S.E Hospital Local.....	33
<b>Tabla 11</b> Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro. ....	34
<b>Tabla 12</b> Recomendaciones para el Hospital local de Rio de Oro. ....	35
<b>Tabla 13</b> Personal para atender a los pacientes oportunamente. ....	39
<b>Tabla 14</b> Equipos técnicos suficientes. ....	40
<b>Tabla 15</b> Usuarios que tienen conocimiento sobre lo servicios que presta el Hospital.....	41
<b>Tabla 16</b> Cumplimiento de los pacientes en trámites y requisitos. ....	42
<b>Tabla 17</b> Difusión de los servicios.....	43
<b>Tabla 18</b> Respeto del reglamento interno por parte de los clientes externos. ....	44
<b>Tabla 19</b> Colaboración de los pacientes en hacer buen uso de las instalaciones. ....	45

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .Utilización de los servicios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro. ....	25
<b>Figura 2</b> . Servicios utilizados en la E.S.E Hospital Local .....	26
<b>Figura 3</b> Atención del profesional a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.....	27
<b>Figura 4</b> . Atención recibida por parte de las secretarias y auxiliares de enfermería en la E.S.E Hospital .....	28
<b>Figura 5</b> . Participación de los usuarios en programas de promoción y prevención.....	29
<b>Figura 6</b> Programas de promoción y prevención recibidos por los usuarios .....	30
<b>Figura 7</b> Explicación del tratamiento a seguir por parte del profesional de la E.S.E Hospital...	31
<b>Figura 8</b> . Tiempo de espera para ser atendido .....	32
<b>Figura 9</b> . Sala de espera adecuada para los usuarios de la E.S.E Hospital Local. ....	33
<b>Figura 10</b> . Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro. ....	34
<b>Figura 11</b> . Recomendaciones para el Hospital local de Rio de Oro. ....	36
<b>Figura 12</b> Personal para atender a los pacientes oportunamente. ....	39
<b>Figura 13</b> . Equipos técnicos suficientes.....	40
<b>Figura 14</b> . Usuarios que tienen conocimiento sobre lo servicios que presta el Hospital.....	41
<b>Figura 15</b> Cumplimiento de los pacientes en trámites y requisitos. ....	42
Figura 16. Difusión de los servicios. ....	43
<b>Figura 17</b> . Respeto del reglamento interno por parte de los clientes externos. ....	44
<b>Figura 18</b> . Colaboración de los pacientes en hacer buen uso de las instalaciones .....	45

## **Introducción**

Principalmente, se define la atención o servicio al cliente como el conjunto de actividades interrelacionadas que realiza una organización para tener y mantener una conexión con sus clientes. Es importante destacar, la capacidad que tiene un representante de servicio al cliente para hacer tareas como comunicarse efectivamente y resolver problemas; sin el servicio al cliente, los ingresos del hospital se verían afectados, ya que las personas interesadas por el servicio se inclinarían hacia sus competidores.

El presente trabajo investigativo busca identificar cómo es el servicio al cliente que brinda la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro, con el fin de determinar cuáles son aquellos servicios que el cliente demanda; para esto, se realizarán encuestas periódicas a los usuarios las cuales esencialmente permitirán determinar qué estrategias y técnicas se podrían utilizar con el propósito de fortalecer y mejorar los procesos de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) .

En conclusión, se constata que realizar un estudio de mercado en este sitio es viable, ya que permitirá mejorar el servicio y atención al cliente creando así más posibilidad de éxito en la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro, contribuyendo a instaurar un clima laboral más eficiente, entre clientes y el recurso humano.

# **Capítulo 1: Investigación de mercados para identificar la satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro en la prestación de los servicios de salud.**

## **Presentación de la situación problema**

### **1.1 Planteamiento del Problema.**

El servicio al cliente en los Hospitales debe ser oportuno y óptimo, orientado hacia los requerimientos que los usuarios deseen y necesiten, como lo son la atención, la formalidad, el servicio de confianza, buenos modales y sobre todo la eficiencia en la prestación del servicio por parte del recurso humano del Hospital. Por lo tanto, el recurso humano tiene una gran importancia en la prestación del servicio pues se encargan de organizar, dirigir, coordinar y retribuir todas las actividades de los trabajadores, deben tener muy en claro el fin de la institución y el concepto de calidad en la atención, considerando el avance que actualmente se tiene sobre satisfacción de los usuarios y el cual no es tenido en cuenta en nuestras instituciones de salud para que se fortalezcan y mejore la atención y servicios ofrecidos.

Por ende, el desafío para los líderes del sector salud es idear e instrumentar de manera exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes y demás usuarios a través de la calidad en la atención de salud.

A causa de esto, la evolución de los sistemas de salud debe ser permanente, al igual que las necesidades y exigencias de las personas (usuarios), quienes a la hora de demandar servicios reclaman calidad en los procesos que le suministran; de la misma manera, exigen que el personal sea competente, comprometido y humanitario.

Asimismo, la calidad de un servicio de salud no depende solamente de las prestaciones médicas, sino también de los administrativos y de todas las personas del recurso humano y servicio al cliente, quienes deben brindar información oportuna y de calidad al usuario; pues por lo general, los usuarios llegan a la E.S.E. Hospital en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen, por eso es importante integrar la calidad y cuidado para así lograr la satisfacción del usuario.

Cabe resaltar que, la E.S.E. Hospital presta servicios de primer nivel los cuales están compuestos por consulta externa, urgencias, odontología y laboratorio clínico; por consiguiente, se requiere una investigación de mercados para determinar cuáles son las falencias que se tienen, de ahí, restablecerlas para lograr alcanzar un servicio eficiente y la satisfacción de los usuarios, puesto que en el sitio no se han realizado estudios que revelen el nivel de complacencia.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Es necesario una investigación de mercados para identificar la satisfacción de los usuarios de la E. S. E Hospital Local de Rio de Oro en la prestación de los servicios de salud?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 Objetivo General.** Realizar una Investigación de mercados para identificar la satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro en la prestación de los servicios de salud.

**1.3.2 Objetivos Específicos.** Hacer un diagnóstico sobre la prestación de servicios de Salud de la E.S.E Hospital local de Rio de Oro a través de la matriz DOFA.

Determinar la percepción que tienen los clientes externos frente al servicio que presta el Hospital y la atención del cliente.

Diseñar estrategias para mejorar la prestación de los servicios en Salud a los usuarios del Hospital.

## **1.4 Justificación**

La opinión del cliente en cuanto a la atención es de vital importancia ya que como generador de satisfacción e insatisfacción, se representa una exigencia para las instituciones prestadoras de servicio de salud; se hace indispensable contar con herramientas que permitan medir la percepción del usuario acerca de la calidad de servicio que recibe, debido a que las condiciones de competencia en las que se desarrolla hoy el mercado de salud, obligan a evaluar

permanentemente determinados indicadores orientados al continuo progreso. Por lo tanto, siendo el cliente primordial para el desarrollo del proceso (planeación, implementación y evaluación de la prestación de servicios de salud), él mismo, será el experto con respecto a sus propias circunstancias y necesidades.

Es primordial tener en cuenta que, el sistema de información y atención al usuario (SIAU) es una herramienta que contribuye al mejoramiento de los servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes; reconociendo esto, las IPS deben garantizar una prestación de servicios oportuna.

Por ello, la E.S.E. Hospital está obligada a suministrar a los usuarios la información necesaria para tratar de satisfacer, regular, armonizar y optimizar sus necesidades, la finalidad es mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio y también pretende que el Hospital se consolide como un sistema empresarial autónomo.

Por otro lado, una mala atención en un Hospital puede tener consecuencias serias, dado a esto, es importante recibir siempre una buena prestación de servicios que ayuden a los usuarios a sentirse satisfechos; asimismo, asegurar la calidad a nivel empresarial no sólo para el cliente sino también para el proveedor del servicio de salud. De tal manera que, es necesario contar con un buen instrumento de medición para realizar estudios sobre este tema.

En todo caso, los servicios de salud constituyen un punto crítico en la oferta de servicios de cualquier centro de salud, así pues, la presente investigación cobra mucha importancia ya que permite identificar los problemas que inciden en el servicio brindado al usuario, a fin de buscar posibles soluciones y contribuir hacia el aumento del nivel de satisfacción de los clientes.

Debido a lo expuesto previamente, es relevante realizar una investigación de mercados que permita identificar las falencias que se presenten, así, seguidamente lograr el fomento de una mejor atención y un óptimo servicio a los usuarios para satisfacer ampliamente sus necesidades.

Este análisis, será de gran beneficio para la E.S.E. Hospital Local de Río de Oro, debido a que se identificarán los problemas y las oportunidades de mejora para brindar un servicio de mayor calidad a los usuarios, a través de atención en salud óptima y especializada, de igual forma beneficiara a los autores del proyecto, ya que podrán adquirir un mayor conocimiento de los servicios al cliente en el sector de salud.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Delimitación Operativa.** En la presente investigación, se tendrá en cuenta el personal administrativo, operativo y asistencial de la E.S.E Hospital Local, así como también a los usuarios que requieran los servicios diariamente.

**1.5.2 Delimitación Conceptual.** Este esbozo teórico, abarca dos conceptos fundamentales los cuales son “El Sistema de Información y Atención al Usuario” (SIAU) y “El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación” (PQRSF).

**1.5.3 Delimitación Geográfica.** Esta investigación se realizará en la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro, ubicado en el municipio de Rio de Oro (Cesar), Colombia. El municipio está situado a  $8^{\circ} 17' 30''$  N,  $73^{\circ} 23' 14''$ , limita al norte con el municipio de González y el departamento de Norte de Santander; por el sur con San Martín, por el oriente con Ocaña y por el occidente con Aguachica.

**1.5.4 Delimitación Temporal.** El tiempo estipulado para la realización de este proyecto de investigación será de (6) semanas, contadas a partir de la aceptación del anteproyecto.

## **Capítulo 2: Marco Referencial**

### **2.1 Marco Histórico**

**2.1.1 Historia de los hospitales a nivel mundial.** Alfredo de Micheli en su artículo “En torno a la evolución de los hospitales”, menciona que las organizaciones anteriores a los hospitales modernos son el nosocómeion bizantino, el hospitale europeo y el maristan islámico; cada uno se diferenciaba por la atención que brindaban a los pacientes y por objetivos que querían desarrollar (De Micheli, 2005).

Los cristianos de oriente empezaron a instaurar unos establecimientos con el fin de brindar ayuda a enfermos pobres, De Micheli realiza una investigación acerca de las labores realizadas a través de la historia y explica que:

Entre las más antiguas fundaciones, se halla la famosa basleias; esta fue establecida por San Basilio el Grande alrededor del año 372 en Cesarea de Capadocia (actualmente Kayseri en Turquía) y fue de las primeras en proporcionar asistencia médica a sus huéspedes (De Micheli, 2005).

En otra parte del mundo, hacia finales del siglo IV, el autor anteriormente mencionado encuentra que, “según San Jerónimo, la matrona romana Fabiola, perteneciente a la ilustre gens

Fabia, contribuyó a la difusión de tales obras piadosas entre los cristianos de occidente al fundar un nosocomium en Roma” (De Micheli, 2005).

De igual forma, se dice que Pammachio creó otra fundación en Porto. Tiempo después en Mérida (España), existió también una institución benéfica gracias al obispo godo Masona, la cual contaba con médicos, enfermeras y una estructura organizacional bien establecida. Para el siglo VI, ya estaban implantadas varias fundaciones con fines benéficos en las más importantes ciudades del imperio de oriente. A su vez, en Irán se combinó la enseñanza de la medicina con la atención de enfermos por primera vez, dando origen a el hospital musulmán maristan (De Micheli, 2005).

**2.1.2 Historia de los hospitales en Colombia.** Alfredo Jácome Roca explica que, desde la llegada de los conquistadores a América, las enfermedades padecidas por los nativos eran tratadas por los chamanes y médicos sacerdotes que mezclaban las hierbas medicinales y materiales orgánicos con una serie de conjuros que pedían a los dioses la curación del paciente (Roca Jácome, 2010).

Jácome, encuentra que:

En nuestro país el primer hospital establecido fue en Santa María la Antigua del Darién, ciudad fundada por Vasco Núñez de Balboa; el yerno de este -Pedrarias Dávila- a su vez fundó el nosocomio, bajo la protección de Santiago Apóstol. Este contó con cincuenta camas; ejercieron

allí Pedro Álvarez Chanca (quien vino como físico en el segundo viaje de Colón), Rodrigo de Barreda y el maestro y cirujano Alonso de Santiago. Sobra contar que las enfermedades, animales feroces, venenosos y el clima tropical, ardiente, húmedo y tremendamente insalubre, arrinconaron a estos primeros conquistadores, por lo que once años después el hospital se trasladó a Panamá.

El mismo autor, menciona la creación de otros hospitales a través del tiempo alrededor del territorio colombiano, estos son:

En primer lugar, el hospital **San Sebastián** en Cartagena de Indias (1537). En siglos posteriores se abrirían los hospitales de San Juan de Dios, San Carlos, del Espíritu Santo y la leprosería de San Lázaro. Doña María Barros Cabeza de Vaca hizo un hospital para mujeres a mediados del siglo XVII. Asimismo, en Santa Marta se fundó la Casa de Salud de García de Lerma (1528), con tan solo seis camas; el Hospital San Pedro en Santafé (1564), fundado por el obispo Juan de los Barrios, también sobresale en la historia, este inicialmente contó con sólo diecisiete camas y cambiaría luego de sitio y se transformaría en 1742 en el Hospital San Juan de Dios. En Popayán, se instauró el Hospital Real (1713), manejado por los betlemitas. Cabe mencionar que, los hospitales en la colonia eran además conventos de los hermanos hospitalarios, y había también reales hospitales manejados por otras órdenes.

**2.1.3 Historia del E.S.E Hospital Local de Río de Oro.** Mediante el acuerdo N°033 de diciembre 02 de 1996, el centro materno infantil de salud de Río de Oro - Cesar, se convirtió en la empresa social del estado Hospital Local de primer nivel de salud, gracias a la sesión del

concejo municipal del municipio. Esta es una empresa social del estado de categoría especial de entidad pública con calidad descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III artículo 195 de la ley de 1993 (Duran, 2009).

Según Duran, “la prioridad del hospital es la prestación de servicio de salud, siendo este público y a cargo del estado, permitiendo mejorar la calidad de vida de los habitantes riódorenses, evitando el deterioro moral de los usuarios del servicio de salud” (Duran, 2009).

Una visión con gestión, compromiso, y eficiencia se ha prestado en la administración actual, en el cual se ha mejorado la prestación del servicio de salud de la población, rural y urbana riódorenses, en el Pro de mejorar la calidad de vida con capacidad de gestión en recursos, tocando puertas en busca de nuevos horizontes en programa, proyectos y aunados esfuerzos para innovar el diario vivir y el cambio de la administración del área de salud. (Duran, 2009)

## **2.2 Marco Legal**

**2.2.1 Ley Estatutaria 1751 DE 2015 (febrero 16). Artículo 1º.** Objeto. La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

**Artículo 2°. Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud.** El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo.

**Artículo 3°. Ámbito de aplicación.** La presente ley se aplica a todos los agentes, usuarios y demás que intervengan de manera directa o indirecta, en la garantía del derecho fundamental a la salud.

**Artículo 4°. Definición de Sistema de Salud.** Es el conjunto articulado y armónico de principios y normas; políticas públicas; instituciones; competencias y procedimientos; facultades, obligaciones, derechos y deberes; financiamiento; controles; información y evaluación, que el Estado disponga para la garantía y materialización del derecho fundamental de la salud.

**2.2.2 La ley 100 de 1993.** Sus artículos 186 y 227 establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud.

Con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en los aspectos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, el entonces Ministerio de Salud reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. La medida está contenida en el Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002.

El Sistema Único de Acreditación es un componente del Sistema de Garantía de Calidad, que se pone a disposición de los prestadores de servicios de salud, EPS, ARS y empresas de

medicina pre pagada que voluntariamente quieran demostrar cumplimiento de altos niveles de calidad, es decir, por encima de las condiciones mínimas que establece el Sistema Único de Habilitación.

Los estándares que se aplicarán evalúan procesos tales como respeto a los derechos de los pacientes, acceso al servicio, atención clínica y soporte administrativo y gerencial, en las instituciones que prestan servicios de salud y que quieran participar en el proceso de acreditación. Estas disposiciones están reglamentadas en la Resolución 1474 y en su Apendice técnico.

**2.2.3 Derechos de los ciudadanos en relación con el sistema sanitario.** El ciudadano tiene derecho a ser verazmente informado, en términos comprensibles en relación con su propia salud, para poder tomar una decisión realmente autónoma. Este derecho incluye el respeto a la decisión de no querer ser informado.

En situaciones de riesgo vital o incapacidad para poder tomar decisiones sobre su salud, se arbitrarán los mecanismos necesarios para cada circunstancia que mejor protejan los derechos de cada ciudadano.

El ciudadano tiene derecho a mantener su privacidad y a que se garantice la confidencialidad de sus datos sanitarios, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

El ciudadano, como paciente, tiene derecho a conocer la identidad de su médico o facultativo, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria que requiera, para poder elegir y, en su caso, otorgar su consentimiento a la realización de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos, profilácticos y otros que su estado de salud precise.

El ciudadano, como paciente, tiene derecho a conocer si el procedimiento, diagnóstico o terapéutico que le sea dispensado será empleado en un proyecto docente o en una investigación clínica, a efectos de poder otorgar su consentimiento.

El paciente, por decisión propia, podrá requerir que la información sea proporcionada a sus familiares, allegados u otros y que sean éstos quienes otorguen el consentimiento por sustitución.

El derecho a la información sobre la propia salud incluye el acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas complementarias, informes de alta, certificados médicos, y cualquier otro documento clínico que contenga datos sanitarios propios.

El ciudadano tiene derecho a ser informado de los riesgos para su salud en términos comprensibles y ciertos, para poder tomar las medidas necesarias y colaborar con las autoridades sanitarias en el control de dichos riesgos.

Los ciudadanos tienen derecho a la libre elección de médico y centro sanitario, así como a una segunda opinión, en los términos que reglamentariamente se determinen.

El ciudadano tiene derecho a que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos, que serán establecidos reglamentariamente.

**2.2.4 Deberes de los ciudadanos respecto a la utilización del sistema sanitario.** Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.

Utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.

Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.

Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la presente Ley.

Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.

Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el procedimiento sugerido.

**2.2.5 La Ley 14/1986, de 25 de abril.** General de Sanidad, dio respuesta a estas previsiones constitucionales, estableciendo los principios y criterios sustantivos que han permitido configurar el Sistema Nacional de Salud. Asimismo, dicha Ley creó el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud como órgano coordinador entre las Comunidades Autónomas y la Administración General del Estado.

**2.2.6 La Ley 14/1986.** General de Sanidad incluye, entre las actuaciones a desarrollar de manera centralizada, las relativas al establecimiento de sistemas de información sanitaria y la realización de estadísticas de interés general supracomunitario. A ello se añaden la elaboración de informes generales sobre la salud pública y la asistencia sanitaria, así como el establecimiento de medios e instrumentos de relación que garanticen la información y comunicación recíprocas entre la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas. (social, 2015)

## **2.3 Marco Conceptual**

**2.3.1 Servicio.** Según varios autores el servicio se define como:

Conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas; las actividades de los servicios que pertenece al sector terciario, se suelen definir en un sentido muy general como “las actividades que no producen bienes”. Entre ellas se encuentra la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales (Gonzales Moreno, del Rio Gomez , & Domínguez Martínez, 2000).

**2.3.2 Cliente.** Juan Antonio Herrán Anticona menciona en su tesis que Foster en 2001 afirma que un cliente es:

Aquel que recibe bienes o servicios; comúnmente esto involucra una transacción en la cual algo de valor cambia de manos. Se puede hablar de dos tipos de clientes, los internos y externos. El cliente interno se refiere a los empleados que reciben bienes o servicios desde dentro de la misma empresa. Se puede entender como la persona que se sitúa en el siguiente paso del proceso. El cliente externo se refiere a los que pagan por recibir un servicio fuera de la empresa. Son las últimas personas a las que se busca satisfacer con el trabajo de la empresa (Herrán Anticona, 2004).

**2.3.3 Servicio al cliente.** Francisco Diago Franco (2017) expone que el servicio al cliente “logra armonizar las necesidades y expectativas del cliente, con una organización dispuesta a satisfacerlas, soportada en una estructura tanto humana como operativa, cuyo objetivo final es el cliente. Todos, sin excepción, deben tener una orientación hacia el mercado” (Diago Franco , 2017).

**2.3.4 Usuario.** Un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algo para una función en particular o en específico, es necesario que este tenga conciencia de lo que está haciendo y para que lo está haciendo. Patricia Hernández Salazar dice que el usuario debe ser: “Agente principal para planear y desarrollar servicios de información. La infraestructura del conocimiento que un usuario tenga sobre una determinada disciplina, así como un saber empírico, determinaran las necesidades y uso que hagan de la información.” (Hernández Salazar , 2005).

**2.3.5 P.Q.R.S.** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los consumidores o grupos de interés acerca de los servicios que se les está brindando. Henry Valencia argumenta que “para todas las PQRS, deberá darse una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario, para su satisfacción. Las PQR son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes” (Valencia, 2017).

**2.3.6 SIAU.** Aracelly Sepúlveda explica en el “Manual de Información y Atención al Usuario” que el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) “es una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares” (Sepúlveda, 2013)

## 2.4 Marco Teórico

### **2.4.1 Servicio al Cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia**

John Tschohl (2008) en la quinta edición de su libro, expresa la necesidad de mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente y no existen los medios necesarios que permitan alcanzar esto. En vista a lo anterior, el autor se propuso dotar las herramientas necesarias para brindar servicio al cliente de calidad; para que las empresas puedan explotar completamente sus potenciales ya que “el servicio es una estrategia tan poderosa como el marketing, y tan potente como la calidad del producto” (Tschohl , 2008).

De igual forma, Tschohl en su libro “ofrece de forma detallada los conocimientos que se pueden utilizar para implantar de forma rentable, una estrategia de servicios a la clientela” (Tschohl , 2008).

**2.4.2 La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo.** Carmona y Leal (2000) en su artículo resaltan *La teoría de los dos factores* de Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Los autores explican que Herzberg en su teoría establece que:

Existen factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de

crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente (Leal Millán & Carmona Lavado, 2000).

Por esta razón, Carmona y Leal infieren que “la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos, sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción sería la ausencia de insatisfacción y lo contrario de la satisfacción sería la ausencia de satisfacción” (Leal Millán & Carmona Lavado, 2000).

**2.4.3 La Calidad de servicio para la conquista del cliente.** Para Tomas Álvarez García, la competencia en el mercado es cada vez mayor y atrae al cliente con una diversidad cada vez mayor de servicios. Debido a esto, “a medida que se conoce mejor el producto y mejora el nivel de vida, se pasa de un producto base, sin servicios, a desear lo mejor. No haber comprendido esto ha llevado al fracaso a la industria” (Álvarez García, 1995).

Igualmente, el valor de la Calidad de Servicio consiste en la importancia que denota a los signos y a la información como proceso que conduce y permite que el acto de la venta se transforme en un acto humano. Álvarez García asegura entonces que:

Todos los signos, verbales o no, que acompañan a la venta: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que nos produce el verlo, llamarlo por su nombre, convierten imperceptiblemente el acto de la venta en un contacto de relación interpersonal positiva que consolida y afianza la posibilidad de que ese cliente nos elija de nuevo (Álvarez García, 1995).

## **Capítulo 3. Diseño Metodológico**

Diseño Metodológico consiste en el conjunto más o menos coherente y racional de técnicas y procedimientos cuyo propósito fundamental apunta a implementar procesos de recolección, clasificación y validación de datos y experiencias provenientes de la realidad, y a partir de los cuales pueda construirse el conocimiento científico.

### **3.1 Tipo de investigación**

Se considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes.

El tipo de investigación que se utilizará es la descriptiva donde se conocen las falencias que tiene la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro, en el ámbito de un buen servicio a los usuarios. En este tipo de investigación, se realiza un estudio donde se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. (Cazau, 2006)

### **3.2 Población**

La población con la que se estará trabajando para la recolección de datos y un buen manejo del proyecto son los 5.944 habitantes del municipio de Rio de oro (Cesar).

### 3.3 Muestra

**N: 5944 Habitantes**

**p: 0.5 = 50%**

**q: 0.5 = 50%**

**e: 0.08 = 8%**

**Z: 95% = 1.96**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (5944)}{(0.08)^2 (5944 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 146$$

### 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizara es la encuesta que permitirá recopilar la información de la muestra de estudio.

Se construirá un cuestionario, para cuantificar las variables de estudio utilizando un conjunto sistematizado de preguntas, que se dirigen a un grupo de personas que poseen la información necesaria para la investigación, siendo estos los clientes internos y externos. (Ver Apendice A)

### **3.5 Análisis de la información**

El análisis de la información se llevó a cabo por medio de tablas y figuras, siendo el medio más adecuado para presentar los resultados obtenidos por la investigación. Luego se realizó un análisis cualitativo de los datos con el fin de brindar una mejor comprensión de la información obtenida.

## Capítulo 4. Desarrollo de Propuesta

### 4.1 Diagnóstico de la E.S.E. Hospital Local de Rio de Oro a través de la matriz DOFA.

#### 4.1.1 Matriz DOFA.

En este capítulo se determinará cuáles son las ventajas y desventajas de la E.S.E Hospital frente al sector y cuáles podrían ser sus posibles estrategias para satisfacer ciertas necesidades de los usuarios y determinar en qué áreas necesita mejorar.

Tabla No 1.

Matriz DOFA

		<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	
<b>INTERNAS</b>		Baja calidad en la prestación del servicio.	Único centro hospitalario en el municipio.	
		Poco uso de los programas de promoción y prevención.	Vías de acceso adecuadas.	
	<b>EXTERNAS</b>		Falta de equipos tecnológicos.	Ambulancias adecuadas para el transporte de pacientes
			Falta de una sala de espera adecuada.	Cuenta con el recurso Humano necesario para ofrecer los servicios.
			No cuenta con personas expertas que brinden asesorías en la atención al usuario.	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>		
Realizar convenio con la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares	Realizar capacitaciones para el fortalecimiento de los servicios y mayor implementación de los	Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos y a la infraestructura del hospital y de las ambulancias.		

	programas de promoción y prevención.	Contratar servicios del segundo nivel del Hospital Emiro Quintero Cañizares.
Realizar auditorías periódicas por parte de las secretarías de salud municipal y departamental.	Implementar equipos tecnológicos para una mejor atención al usuario.	Seguimiento al recurso humano.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
Deficiencia en el servicio de agua.	Mejorar la calidad del servicio por medio del buen uso y aplicación de los recursos disponibles.	Posicionar a la E.S.E Hospital Local de Río de Oro como un Hospital líder a nivel regional.
Contaminación ambiental por el río.	Colocar sillas y televisor en la sala de espera para mayor comodidad y entretenimiento.	Medir la oportunidad del servicio semestralmente.
Mal manejo de los recursos económicos y de los instrumentos profesionales con los que cuenta el hospital.	Almacenar agua para cuando haya escases.  Realizar campañas de aseo del río en cercanías del Hospital.	

**Fuente.** *Autores del proyecto*

#### **4.2 Percepción que tienen los clientes externos frente al servicio que presta el Hospital y la atención al cliente.**

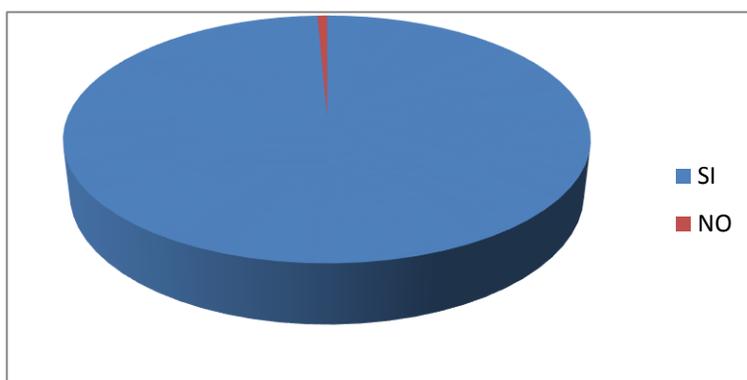
Se realizará una investigación cualitativa ya que esta ayudará a estudiar la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, materiales o instrumentos en un determinado problema.

### **4.3 Encuesta realizada a los clientes externos**

*Tabla No 2.*

*Utilización de los servicios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	145	99.3 %
<b>No</b>	1	0,7 %
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>



*Figura 1 .Utilización de los servicios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.*

**Fuente.** *Autores del proyecto*

El 99.3% de la población ha utilizado los servicios de la E.S.E Hospital, ya que en algún momento les ha sido necesario por alguna urgencia o simplemente por llevar un control de su salud y el 0.7% no los ha utilizado ya que están afiliados a una entidad de salud privada.

Tabla No 3.

## Servicios utilizados en la E.S.E Hospital Local

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Urgencias	73	50%
Consulta externa	22	15.1%
Odontología	5	3.4%
Laboratorio clínico	2	1.4%
2 opciones	14	9.6%
3 opciones	14	9.6%
Todas	16	10.6%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

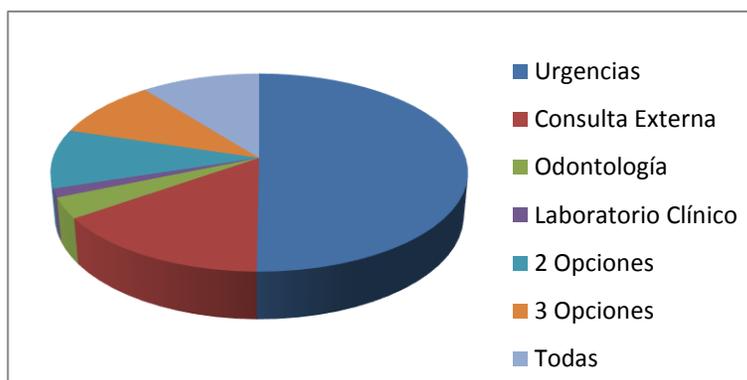


Figura 2. Servicios utilizados en la E.S.E Hospital Local

Fuente. Autores del proyecto

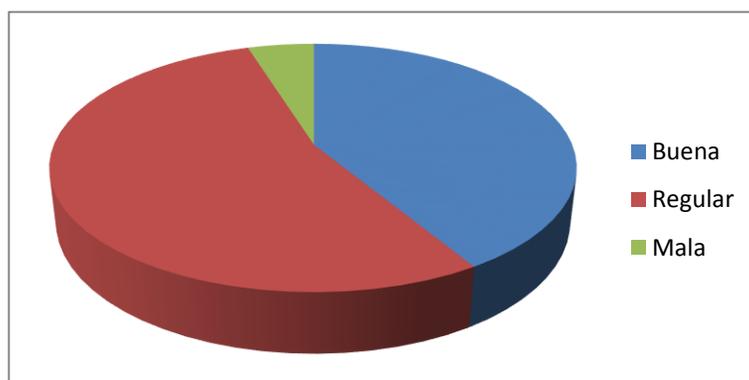
El 50% de los usuarios ha utilizado los servicios de urgencias ya que ante alguna calamidad presentada este es el servicio más oportuno, el 15% ha utilizado consulta externa porque éste es un servicio que pueden utilizar cada vez que tengan una enfermedad pero que no

sea necesario tratarla con urgencia, el 3.4% han utilizado odontología ya que en algunas ocasiones han tenido problemas de dentadura o higiene oral, 1.4% de los usuarios han utilizado laboratorio clínico cuando el medico les ha requerido exámenes, el 9.6% han requerido dos de los servicios que ofrece el hospital, de igual manera el otro 9.6% han utilizado tres de los servicios y el 10.6% han utilizado todos los servicios.

*Tabla No 4.*

*Atención del profesional a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Buena</b>	60	41%
<b>Regular</b>	78	53.4%
<b>Mala</b>	7	4.8 %
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>



**Figura 3** *Atención del profesional a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.*

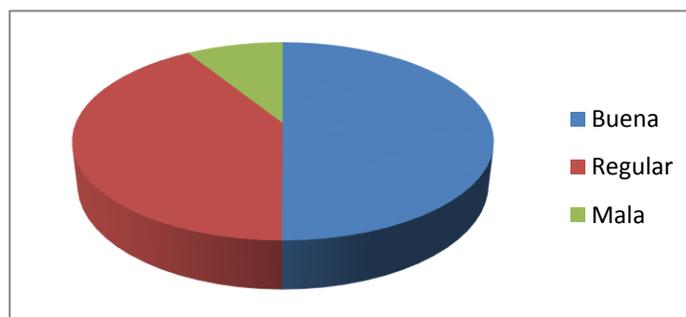
**Fuente.** *Autores del proyecto*

Los resultados obtenidos arrojan que, el 41% de los usuarios afirman que la atención prestada por el profesional es buena, debido a que éste siempre es atento, respetuoso y muy profesional con su labor; por otro lado, el 53.4% de los encuestados señalan que ésta es regular, puesto que en el momento de ser atendidos estos no son lo suficientemente claros y específicos a la hora de dar el diagnóstico y por último, el 4.8% asegura que la atención es mala ya que no son claros al expresar el diagnóstico médico, además de esto, destacan que los galenos la mayoría del tiempo le dan prioridad al computador o a su celular.

Tabla No 5.

*Atención recibida por parte de las secretarias y auxiliares de enfermería en la E.S.E Hospital.*

Alternativas	Resultado	Porcentaje
<b>Buena</b>	73	50%
<b>Regular</b>	60	41%
<b>Mala</b>	13	8.9%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>



**Figura 4.** Atención recibida por parte de las secretarias y auxiliares de enfermería en la E.S.E Hospital

**Fuente.** Autores del proyecto

El 50% de los usuarios creen que la atención prestada por las secretarias y auxiliares de enfermería es buena, ya que estas les ofrecen toda la información que estos requieren, el 41% dicen que es regular pues éstas no brindan una información completa y el 8.9% aseguran que es mala porque no tienen una buena actitud al atender y que la mayor parte del tiempo lo emplean dialogando de sus vidas personales que nada tienen que ver con la óptima atención a los usuarios.

Tabla No 6.

Participación de los usuarios en programas de promoción y prevención.

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	50	34.2%
No	96	65.8%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>

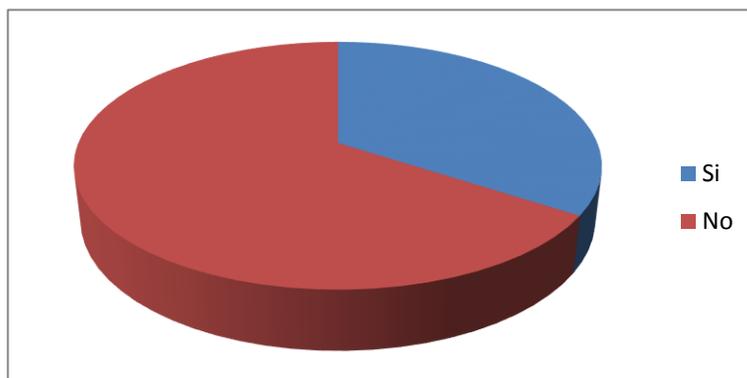


Figura 5. Participación de los usuarios en programas de promoción y prevención

Fuente. Autores del proyecto

El 34.2% de los usuarios SI han participado en programas de promoción y prevención ya que estos los ayudan a llevar una mejor salud y el 65.8% NO lo han hecho porque no han estado informados o simplemente no lo requieren.

Tabla No 7.

Programas de promoción y prevención recibidos por los usuarios.

Alternativas	Resultado	Porcentaje
<b>Vacunación</b>	25	17.1%
<b>Higiene Oral</b>	9	6.2%
<b>Hipertensión Arterial</b>	3	2%
<b>Adulto Mayor</b>	5	3.4%
<b>2 opciones</b>	8	5.5%
<b>3 opciones</b>	0	0%
<b>Todas</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>34.2%</b>

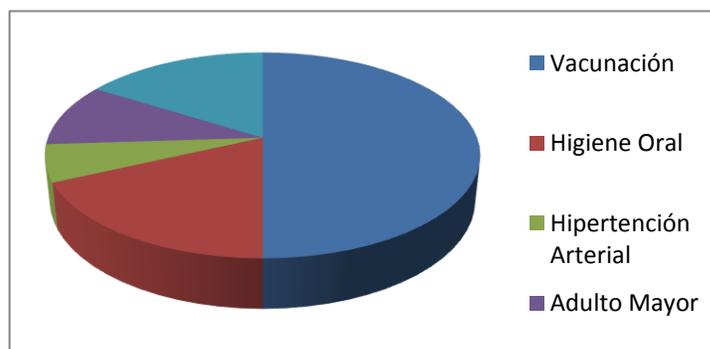


Figura 6 Programas de promoción y prevención recibidos por los usuarios

Fuente. Autores del proyecto

El 17.1% han participado en el programa de vacunación, pues con este programa pueden prevenir enfermedades de cualquier tipo, el 6.2% ha participado en higiene oral porque les gusta tener una buena salud en su boca o porque por algún problema de genética lo ha necesitado, el 2% en Hipertensión arterial para llevar un control en los niveles de presión arterial, el 3.4% en adulto Mayor, pues por su edad requieren un seguimiento especial, el 5.5% han participado en dos de estos programas y el 0% han participado en tres o en todos los programas ofrecidos.

Tabla No 8.

Explicación del tratamiento a seguir por parte del profesional de la E.S.E Hospital.

Alternativas	Resultado	Porcentaje
<b>Si</b>	114	78%
<b>No</b>	32	21.9%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>

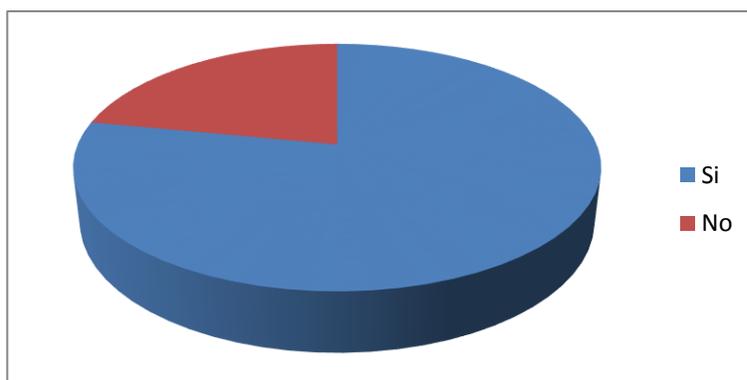


Figura 7 Explicación del tratamiento a seguir por parte del profesional de la E.S.E Hospital.

Fuente. Autores del proyecto

El 78% de los usuarios aseguran que el profesional si le explica el tratamiento a seguir, mientras que el 21.9% dicen que no lo hace pues éste está pendiente de otras cosas.

Tabla No 9.

Tiempo de espera para ser atendido.

Alternativas	Resultado	Porcentaje
De 0 a 15 minutos	46	31.5%
De 15 a 30 minutos	61	41.8%
Más de 30 minutos	39	26.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>

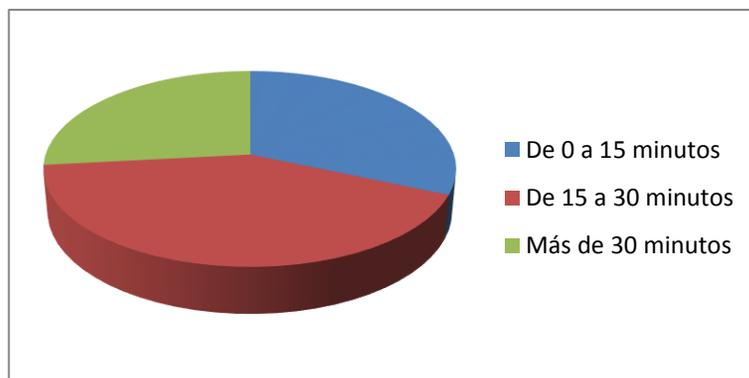


Figura 8. Tiempo de espera para ser atendido

Fuente. Autores del proyecto

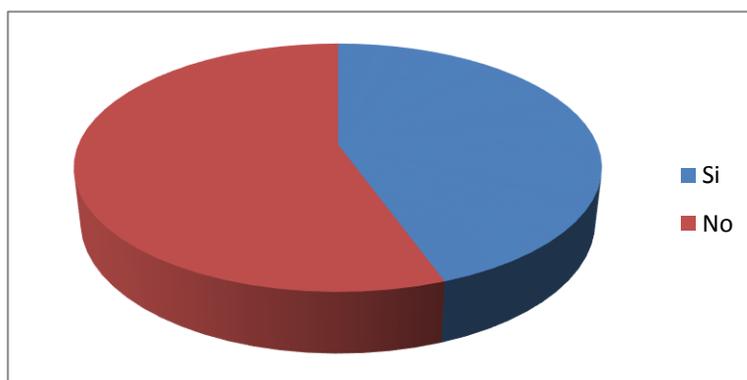
El 41.8% de los usuarios esperan entre 15 a 30 minutos para ser atendidos y afirman que es un tiempo un poco largo pues tienen deberes que realizar, el 31.5% esperan de 0 a 15 minutos y aseguran que es un tiempo razonable que no les causa molestia esperar y el 26.7% esperan más

de 30 minutos los cuales manifiestan su inconformidad pues creen que es un tiempo exagerado para ser atendidos.

**Tabla No 10 .**

*Sala de espera adecuada para los usuarios de la E.S.E Hospital Local.*

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	65	44.5%
No	81	55.5%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



**Figura 9.** Sala de espera adecuada para los usuarios de la E.S.E Hospital Local.

**Fuente.** Autores del proyecto

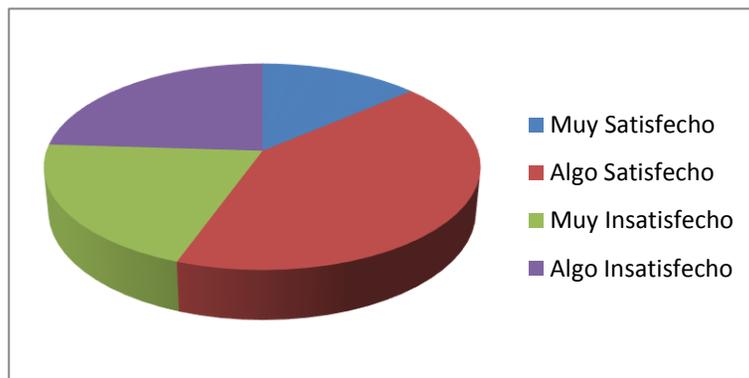
El 55.5% de los usuarios dicen que la E.S.E Hospital No cuenta con una sala de espera adecuada porque solo son unas sillas que no se encuentran en buen estado, mientras que el 44.5%

asegura que Sí hay una sala de espera adecuada ya que se sienten conformes y no les genera ninguna molestia esperar en ese lugar.

**Tabla No 11**

*Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.*

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Muy Satisfecho	20	13.7%
Algo Satisfecho	61	41.8%
Muy Insatisfecho	30	20.5%
Algo Insatisfecho	35	24%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



**Figura 10.** *Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro.*

**Fuente.** Autores del proyecto

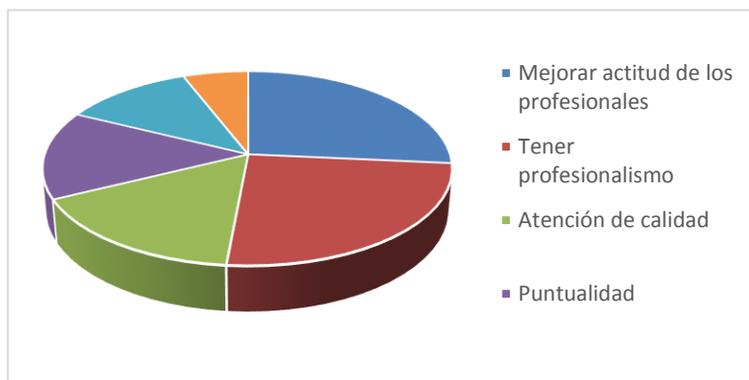
Al analizar los resultados, se encuentra que la mayoría de los usuarios expresan que están algo satisfechos con los servicios brindados por el hospital, esto debido a que por lo general han

tenido experiencias positivas gracias al profesionalismo de una cantidad determinada de trabajadores del hospital, pero, en algunos momentos no se han llenado sus expectativas. Desde otro punto de vista, el 24% de los encuestados están en contra de lo dicho anteriormente, siendo esto algo preocupante ya que el 20,5% de igual forma expresan su inconformismo con los servicios que presta la E.S.E. Cabe resaltar, que solo el 13,7% de los usuarios están muy satisfechos con los servicios, evidenciándose así, la necesidad del hospital en aplicar mejoras en sus servicios al usuario.

*Tabla No 12.*

*Recomendaciones para el Hospital local de Rio de Oro.*

<b>CODIGOS</b>	<b>CATEGORIAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA)</b>	<b>NÚMERO DE FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	Mejorar actitud de los profesionales	18	26%
<b>2</b>	Tener profesionalismo	17	25%
<b>3</b>	Atención de calidad	11	16%
<b>4</b>	Puntualidad	10	15%
<b>5</b>	Mejorar sala de espera	8	12%
<b>6</b>	Prioridad para personas vulnerables	4	6%
<b>SUB TOTAL</b>		<b>68 (47%)</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>146</b>	<b>100%</b>



**Figura 11.** Recomendaciones para el Hospital local de Río de Oro.

**Fuente.** Autores del proyecto

El 26% recomienda que los trabajadores del hospital mejoren su actitud ya que estos no tratan de forma adecuada a los usuarios, el 25% piden que tengan más profesionalismo porque en muchos casos han sido negligentes, el 16% recomienda que la atención que se brinde sea de calidad para sentirse a gusto, el 15 % de los encuestados pide más puntualidad por parte de los galenos, ya que las horas de las citas se descuadran hasta dos horas, el 12% sugiere que se mejore la sala de espera puesto que esta no cumple con las comodidades necesarias y el ultimo 6% pide que se le dé prioridad a las personas vulnerables, ya sea por edad, condiciones físicas, maternidad o urgencia. Este análisis fue hecho sobre el 47% (68) de las personas encuestadas ya que fueron quienes respondieron a esta pregunta.

Analizando cada uno de los puntos expuestos en la encuesta podemos determinar de acuerdo a cada pregunta realizada a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Río de Oro, lo siguiente:

La mayoría de los usuarios que participaron en el estudio realizado nos permitieron determinar que emplean los servicios prestados por el Hospital Local, teniendo en cuenta que es la única IPS que existe en el municipio, la Institución Prestadora de Servicios de Salud ofrece varios servicios de primer nivel, siendo el de consulta externa el más concurrido por la población, seguido del servicio de urgencias, odontología y laboratorio clínico respectivamente, pero llama especial interés de nosotros como actores principales de la investigación de mercadeo, el hecho de que la comunidad entrevistada manifiesta su inconformidad con la atención recibida por la E.S.E, expresando que la atención por profesionales administrativos y asistenciales de la entidad es regular, sin embargo nos comunicaron que la atención brindada por las secretarías y auxiliares de enfermería es buena.

Aún más preocupante y de relevancia, la importancia que conlleva para el gobierno a través de sus entidades públicas la promoción y prevención de la salud, mitigando de esta manera la posibilidad de adquirirse muchas enfermedades en la población, pero en la investigación fue posible conocer que los usuarios no acuden a los programas de promoción y prevención en salud (PYP), y a los que frecuentan con mayor constancia es al Programa Ampliado de Inmunización (PAI) o vacunación el cual es dirigido principalmente a la primera infancia, entendiéndose que es de vital importancia que la población infantil del municipio tenga su esquema de vacunación completo, debido a que representan en nuestra comunidad el ciclo vital más vulnerable, al igual que el adulto mayor, quienes requieren la aplicación de biológicos para el fortalecimiento de su sistema inmune, seguidamente el programa de higiene oral al cual acuden generalmente cuando se presentan urgencias o emergencias dentales. De acuerdo a las capacidades profesionales del

personal asistencial resultó favorable el hecho de que los profesionales capacitan en salud a los usuarios indicando y explicando el tratamiento a seguir, lo que resulta ventajoso porque es una manera de culturizar y educar a la población en buenos hábitos y disciplina en salud y estilos de vida saludable. Las personas encuestadas manifestaron ser atendidos en un tiempo de 15 a 30 minutos, lo que a nuestro parecer se considera un tiempo prudente para ofrecer el servicio en salud teniendo en cuenta que existen otros usuarios que igualmente están a la espera de ser atendidos por el profesional asistencial, aunque no favorece el hecho de que los usuarios expresaron esperar la atención del servicio en salud en un espacio o sala no adecuada o acogedora, concluyendo de esta manera luego de las respuestas anteriores manifestadas por los usuarios que la población se encuentra algo satisfecha por los servicios en salud ofertados por la E.S.E Hospital Local de Río de Oro.

También fue posible obtener algunas recomendaciones y/o sugerencias propuestas por los usuarios como; mejorar el profesionalismo por el personal asistencial, fortalecer los procesos hacia la búsqueda de calidad del servicio, responsabilidad del profesional con las citas asignadas, acondicionar la sala de espera y establecer prioridad en la atención de personas en vulnerabilidad, que permitan contribuir, fortalecer, mejorar y optimizar el servicio en salud ofertado en la E.S.E Hospital Local de Río de Oro, Cesar.

#### **4.4 Estrategias para mejorar la prestación de los servicios a los usuarios del Hospital.**

##### **4.4.1 Encuesta realizada a los clientes internos.**

Tabla No 13.

Personal para atender a los pacientes oportunamente.

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	36	92%
No	4	8%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

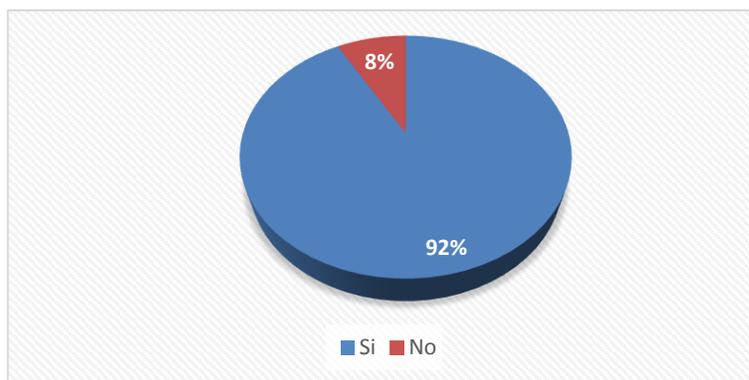


Figura 12 Personal para atender a los pacientes oportunamente.

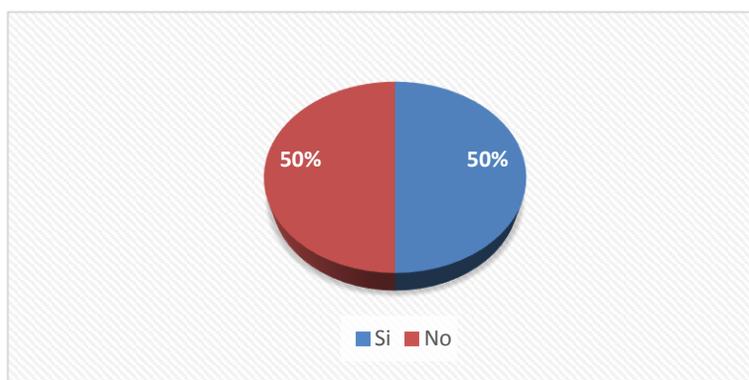
Fuente. Autores del proyecto

El 92% de los trabajadores aseguran que el personal si es suficiente para atender a los usuarios oportunamente, mientras que el 2% aseguran lo contrario.

Tabla No 14.

Equipos técnicos suficientes.

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	20	50%
No	20	50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

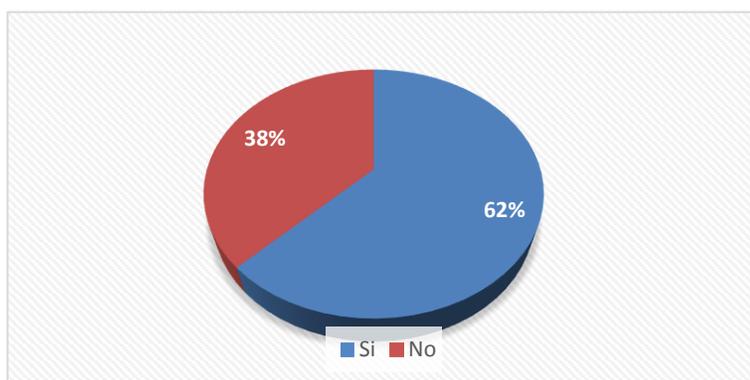
**Figura 13.** Equipos técnicos suficientes**Fuente.** Autores del proyecto

Los resultados arrojados por la encuesta en esta pregunta son equilibrados debido a que, el 50% de los trabajadores están conformes con los instrumentos con los que cuenta el Hospital; el otro 50% señala que, la E.S.E Hospital no posee todos los equipos técnicos requeridos para el adecuado servicio y atención al cliente. Cabe resaltar que, la variación que se presenta en este punto de la encuesta es a causa de que en cada dependencia del hospital se presenta una necesidad distinta, dependiendo de la oferta y demanda de cada una de estas; por lo que, la perspectiva en cuanto a sí el hospital posee equipos técnicos suficientes o no, es diferente.

Tabla No 15.

*Usuarios que tienen conocimiento sobre lo servicios que presta el Hospital.*

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	25	62%
No	15	38%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>



**Figura 14.** *Usuarios que tienen conocimiento sobre lo servicios que presta el Hospital.*

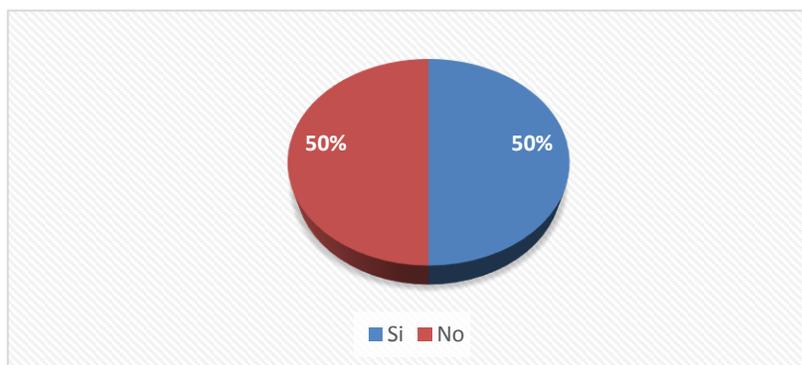
**Fuente.** *Autores del proyecto*

El 62% de los trabajadores aseguran que los usuarios si tienen conocimiento sobre los servicios que presta el Hospital; sin embargo, el 38% asegura que no, esto debido a que los usuarios que en algún momento han utilizado los servicios no son del municipio y por lo tanto están desinformados respecto a los servicios que el Hospital presta.

Tabla No 16.

*Cumplimiento de los pacientes en trámites y requisitos.*

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	20	50%
No	20	50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>



*Figura 15 Cumplimiento de los pacientes en trámites y requisitos.*

**Fuente.** Autores del proyecto

Principalmente, se evidencia nuevamente que, según la dependencia del hospital, el enfoque que da el 50% de los trabajadores es distinto al de la otra mitad. Como evidencia de esto, la respuesta de la recepcionista puede variar enormemente en cuanto a la del médico, ya que, un paciente al llegar donde el galeno ha de tener todos los trámites y requisitos listos y desde el punto de vista de la recepcionista, presenta más inconvenientes con los usuarios por este tema.

Tabla No 17.

Difusión de los servicios.

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	33	82%
No	7	18%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

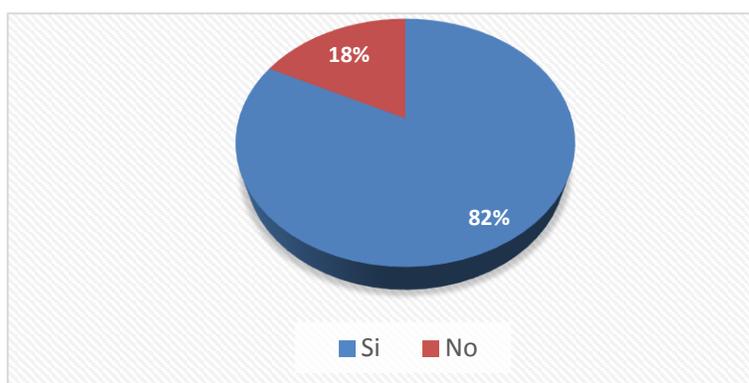


Figura 16. Difusión de los servicios.

Fuente. Autores del proyecto

El 82% de los trabajadores dicen que, si hay difusión de los servicios por parte del Hospital, mientras que el 18% dice que no.

Tabla No 18.

*Respeto del reglamento interno por parte de los clientes externos.*

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	12	30%
No	28	70%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>



**Figura 17.** *Respeto del reglamento interno por parte de los clientes externos.*

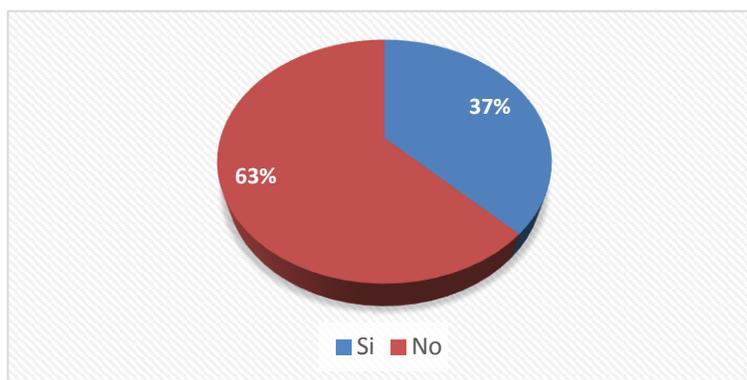
**Fuente.** *Autores del proyecto*

El 30% de los trabajadores afirma que, si hay respeto del reglamento interno por parte de los usuarios ya que no han tenido ningún inconveniente con ellos, mientras que el 70% lo niega, esto porque en ocasiones se han presentado altercados con los usuarios del Hospital que han afectado la tranquilidad del lugar, ya sea por culpa de discusiones leves o por diferencias de tipo personal.

Tabla No 19.

*Colaboración de los pacientes en hacer buen uso de las instalaciones.*

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Si	15	37%
No	25	63%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>



**Figura 18.** *Colaboración de los pacientes en hacer buen uso de las instalaciones*

**Fuente.** *Autores del proyecto*

En este ítem de la encuesta, los trabajadores presentan una notable inconformidad con el mal uso que los pacientes le brindan a las instalaciones de la E.S.E Hospital, el resultado manifiesta que el 63% efectivamente niega la colaboración de los usuarios con el cuidado del lugar. Solo el 37%, está de acuerdo con la conducta que tienen los pacientes en el Hospital.

## **Capítulo 5: Estrategias.**

Se le aconseja a la Gerencia de la E.S.E. Hospital Local gestionar equipos técnicos para las diferentes áreas que requieran la dotación de nuevos y mejores instrumentos y equipos; por ejemplo, una unidad odontológica más eficiente, esto con el fin de lograr prestar un servicio de mayor calidad.

El Hospital debe realizar capacitaciones preventivas y de atención primaria y secundaria en salud que faciliten la acción de conductas favorables en los usuarios. A través de la reutilización de espacios sociales, culturales y naturales.

Implementar estrategias comunicativas como charlas dirigidas a estudiantes para fortalecer el conocimiento en salud pública, publicidad radial y por medio de pendones, carteleras, folletos y demás fuentes informativas que permitan transmitir hasta los hogares el mensaje sobre los cuidados básicos en salud, recomendaciones médicas e información necesaria sobre los servicios que se ofrecen. De esta forma, concientizar a la comunidad sobre la importancia de participar en los programas de promoción y prevención en salud de la E.S.E Hospital Local, para favorecer la sana convivencia y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

EL Hospital debe dar a conocer con anterioridad los requisitos a sus usuarios, para que puedan recibir el servicio en cada una de las áreas sin dificultad o inconvenientes en el momento de la atención. Se puede utilizar una cartelera en un lugar estratégico donde los usuarios puedan

observar las exigencias de cada servicio que soliciten y también de manera telefónica brindar información que contribuya hacia un servicio oportuno y de calidad.

Los profesionales y empleados de la E.S.E Hospital Local deben brindar un mejor servicio, respetando y generando confianza a los usuarios para evitar alteración a la hora de un retraso en la atención o inconformidad con algún tema específico.

Con el fin de mejorar la conducta y educar a los usuarios en el cuidado de las instalaciones e infraestructura del Hospital, se invita a la IPS a estudiar la posibilidad de contratar un guardia de seguridad que esté atento a cualquier mal uso de las instalaciones y mantenimiento del orden, evitando inconvenientes para la Entidad y los usuarios.

Priorizar de manera directa los programas de calidad que permitan ofrecer servicios en salud y mejorar los programas que presentan debilidades con el fin de asegurar el mejoramiento de los procesos y mantener el fortalecimiento de la atención en el tiempo para los usuarios de la E.S.E Hospital Local del municipio de Río de Oro, Cesar.

Realizar encuestas mensuales sobre la satisfacción de los servicios en salud que reciben los usuarios, con el fin de realizar mediciones y análisis estadísticos que arrojen información real sobre las debilidades que deban subsanarse y las fortalezas que deban mantenerse por la Entidad en pro del mejoramiento continuo de la atención en salud.

Realizar capacitaciones continuas al recurso humano en calidad y seguridad del paciente, considerando los siguientes aspectos:

**Enfoque al paciente, familia y comunidad.** Todas las acciones en salud deben estar orientadas al usuario, su grupo familiar y su comunidad.

**Enfoque sistémico y de procesos.** La identificación de fallas del sistema de atención sanitaria, debe enfocarse en un análisis causal a través del enfoque sistémico (entrada, proceso y salida) y de procesos interrelacionados entre sí, para el cumplimiento de objetivos planteados por la Institución en beneficio de los usuarios.

**Enfoque basado en evidencias.** Evidencia objetiva, medible, con información actualizada y con resultados, para la toma de decisiones acertadas.

**Planificación participativa y trabajo en equipo.** Para todo proceso de mejora se debe involucrar al recurso humano en los diferentes niveles y así aprovechar sus destrezas y compromisos con la calidad en el desempeño de sus funciones.

**Corresponsabilidad.** Todos los recursos humanos del Hospital, con sus diferentes funciones, son responsables del óptimo desarrollo de la Institución, reflejado a través de la participación y compromiso con la calidad en el desarrollo de sus actividades.

## **Capítulo 6: Conclusiones**

En base al primer objetivo específico, se encuentra que, en la prestación de servicios de salud, es muy importante identificar aspectos que presenten deficiencias, ya que este tipo de servicios involucra la salud de los pacientes. Por esto fue necesario identificar las falencias que presenta el Hospital con ayuda de una Matriz DOFA, para así darle solución a estas y brindarles a los usuarios un servicio oportuno con una mejor calidad.

Seguidamente, con la solución del segundo objetivo se determinó la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio que les brinda el Hospital. Este, falla en aspectos que son importantes y por ende se deben tomar medidas que ayuden a que no se vean afectados, para así aumentar la calidad de los servicios y el aseguramiento de la salud de la comunidad. Para poder realizar un trabajo de mejoramiento de la atención de los pacientes se necesita la colaboración de cada uno de los trabajadores, los cuales deben tomar conciencia de las necesidades de los pacientes.

Posteriormente, Con base al instrumento de medición planteado en el objetivo número tres se detectaron deficiencias en el servicio que a su vez nos permiten formular estrategias para un mejoramiento, enfocándonos en brindar un servicio más óptimo y eficiente a toda la comunidad.

Por otro lado, se identificó que en cuanto a la estructura física del Hospital y de equipos técnicos para la atención de los pacientes, la IPS se encuentra con fallas como una sala de espera

que no es acorde para su atención y no hay los equipos técnicos suficientes para brindar un servicio de mejor calidad.

## **Capítulo 7: Recomendaciones**

Se recomienda que el Hospital brinde una mejor sala de espera para que los pacientes se sientan cómodos ante cualquier demora de ser atendidos.

Motivar a todos los sectores del Hospital, puesto que sí hay un personal motivado, se acercarán más a los objetivos del mismo y por lo tanto la calidad de atención mejorará, el paciente percibirá un ambiente armónico y se sentirá mucho más satisfecho.

Es conveniente que el personal encargado de atender a los usuarios brinde de manera amable la información que los clientes necesiten, evitando así inconvenientes a la hora de necesitar un servicio de salud.

Con la finalidad de mejorar las relaciones de los trabajadores de la IPS con los usuarios, se recomienda manejar un buzón sugerencias PQRD donde los pacientes se expresen de manera escrita y no verbal alguna inconformidad.

## Referencias

Álvarez García, T. (24 de Octubre de 1995). *apdo.org*. Obtenido de apdo.org:

[http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)

Cazau, P. (Marzo de 2006). *alcazaba.unex.es*. Obtenido de alcazaba.unex.es:

<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

De Micheli, A. (2005). En torno a la evolución de los hospitales. *Gaceta médica de México*,

*141*(1), 58. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gmm/v141n1/v141n1a10.pdf>

Diago Franco , F. (2017). *repository.poligran.edu.co*. Obtenido de repository.poligran.edu.co:

<http://repository.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/799/Fundamentos%20de%20Servicio%20al%20cliente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duran, N. E. (Noviembre de 2009). *naufal-hospitalriodeoro.blogspot.com*. Obtenido de naufal-

hospitalriodeoro.blogspot.com: <http://naufal-hospitalriodeoro.blogspot.com/>

Gonzales Moreno, M., del Rio Gomez , C., & Domínguez Martínez, J. (2000).

*dialnet.unirioja.es*. Obtenido de dialnet.unirioja.es:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1317365.pdf>

Hernández Salazar , P. (2005). *ejournal.unam.mx*. Obtenido de *ejournal.unam.mx*:

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>

Herrán Anticona, J. A. (2004). *pirhua.udep.edu.pe*. Obtenido de *pirhua.udep.edu.pe*:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1205/ING\\_423.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1205/ING_423.pdf?sequence=1)

Leal Millán, A., & Carmona Lavado, A. (2000). La Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>

Roca Jácome, A. (2010). *anmdecolombia.net*. Obtenido de *anmdecolombia.net*:

<http://anmdecolombia.net/index.php/52-de-la-literatura/297-sintesis-historica-de-la-medicina-en-colombia>

Sepúlveda, A. (2013). *redoriente.net*. Obtenido de *redoriente.net*:

<http://www.redoriente.net/siscalidad/3.pdf>

social, M. d. (16 de febrero de 2015). <https://www.minsalud.gov.co>. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co>:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)

Tschohl , J. (2008). Servicio al Cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. En *Servicio al Cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia* (pág. xxiii). Minneapolis: Best Sellers Publishing.

Valencia, H. (6 de Abril de 2017). *fucsalud.edu.co*. Obtenido de *fucsalud.edu.co*:

[https://www.fucsalud.edu.co/themes/custom/fucs/images/planeacion/procedimiento/P-Gestion\\_PQRS.pdf](https://www.fucsalud.edu.co/themes/custom/fucs/images/planeacion/procedimiento/P-Gestion_PQRS.pdf)

## **Apéndice**

**Apéndice A:**

**Objetivo:** Realizar una Investigación de mercados para identificar la satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro en la prestación de los servicios.

**Encuesta realizada a los clientes externos de la E.S.E. Hospital.**

Marque con una **X** la opción que considere corresponda.

1. ¿Ha utilizado los servicios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro?

- a. Si \_\_\_\_                      b. No \_\_\_\_

2. ¿Qué servicios ha utilizado?

- a. Consulta Externa  
b. Urgencias  
c. Odontología  
d. Laboratorio Clínico

3. ¿Cómo ha sido la atención del profesional?

- a. Buena \_\_\_\_  
b. Regular \_\_\_\_  
c. Mala \_\_\_\_

4. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de las secretarias y auxiliares de enfermería?

- a. Buena \_\_\_\_  
b. Regular \_\_\_\_  
c. Mala \_\_\_\_

5. ¿Ha participado usted en programas de promoción y prevención?

- a. Si \_\_\_\_                      b. No \_\_\_\_

6. ¿Cuáles programas de promoción y prevención ha recibido?

- a. Vacunación \_\_\_\_

- b. Higiene oral \_\_\_\_\_
  - c. Hipertensión arterial \_\_\_\_\_
  - d. Adulto mayor \_\_\_\_\_
7. ¿Cuándo es atendido por el profesional este le explica el tratamiento a seguir?
- a. Si \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
8. ¿Cuánto tiempo demora usted para ser atendido?
- a. De 0 a 15 minutos \_\_\_\_\_
  - b. De 15 a 30 minutos \_\_\_\_\_
  - c. Más de 30 minutos \_\_\_\_\_
9. ¿cuenta el hospital con una sala de espera adecuada para los usuarios?
- a. Si \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
10. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro?
- a. Muy satisfecho \_\_\_\_\_
  - b. Algo satisfecho \_\_\_\_\_
  - c. Muy insatisfecho \_\_\_\_\_
  - d. Algo insatisfecho \_\_\_\_\_
11. ¿Qué recomendación o sugerencia le haría al Hospital?
- 
- 
- 
- 

**Objetivo:** Realizar una Investigación de mercados para identificar la satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Rio de Oro en la prestación de los servicios.



7. ¿Hay colaboración de los pacientes en hacer buen uso de las instalaciones?

a. Si\_\_\_\_\_

b. No\_\_\_\_\_