

PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LOS SERVICIOS DE LA E.S.E
MANUEL CASTRO TOVAR DE PITALITO

Martha Yanith Collazos Ortiz

Mayra Alejandra Valdes Restrepo

Laura Morales Buendia

Yeimy Perez Hoyos

TRABAJO DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
MANIZALES

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, al Señor Dios Todopoderoso siempre guiando nuestros pensamientos; que nos proporcionó la sabiduría y entendimiento para lograr con éxito este proyecto, y así aportar en el desarrollo personal, laboral, profesional y de servicio a la sociedad.

A nuestras familias que incondicionalmente nos brindaron su tiempo, dedicación y sacrificio de momentos importantes donde nuestra ausencia fue comprendida con amor; ellos, siempre entendieron que este logro sería de todos.

Un agradecimiento muy especial, a nuestro tutor Rubén Darío Agudelo Loaiza, quien de manera absoluta con sus conocimientos, trayectoria, experiencias, orientación y entereza nos aportó elocuentemente información trascendental para nuestra formación pos gradual y desarrollo de este proyecto investigativo.

A la alta gerencia y a todo el equipo de trabajo de la E.S.E. Manuel Castro Tovar, quienes nos abrieron la puerta para el desarrollo investigativo considerando nuestra propuesta un aporte importante para valorar sus procesos focalizados en la satisfacción global del servicio de la empresa por parte de los usuarios, estimando el estudio investigativo como una oportunidad positiva que trasciende para el desarrollo y crecimiento institucional.

A todos los usuarios, que son la razón de ser de la empresa y quienes fueron facilitadores en nuestro objeto de estudio para evaluar la percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro de Pitalito.

TABLA DE CONTENIDO

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	12
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
5.1 Marco teórico	16
5.2. Marco Conceptual	24
5.2.1 Percepción.	24
5.2.2 Equidad, efectividad, eficacia y eficiencia.	24
5.2.3. Accesibilidad.	25
5.2.4. Oportunidad.....	25
5.2.5 Trato digno.	26
5.2.6 Información.	26
5.2.7 Calidad del servicio.	27
5.2.8 Continuidad.	28
5.2.9 Fidelización.	28
6.1 Tipo de estudio.....	29
6.2 Población	29
6.3. Muestra.....	29
6.4. Cálculos de la muestra.	29
6.5 Instrumento.....	30
6.6. Estructura del Instrumento	31

6.6.1. Clasificación de las variables agrupadas por dimensiones de la calidad en la atención (41).	33
6.7. Recolección de datos	37
6.7.1. Solicitud.....	37
6.7.2. Información al usuario.....	37
6.7.3. Consentimiento informado.	37
6.7.4. Aplicación del instrumento.....	37
6.7.5. Tabulación.	38
6.7.6. Plan de Análisis.	38
7.1 Caracterización de la Población	39
7.2 Distribución de la población	43
7.3. Análisis de Resultados	46
7.3 Evaluación de los resultados para determinar la percepción en la calidad de atención del cliente externo de la E.S.E. Manuel Castro Tovar	72
Discusión.	74
8.1 CONCLUSIONES	77
8.2 RECOMENDACIONES	79
8.3. PROPUESTA DE MEJORA	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Calculo de la muestra	30
Tabla 2. Valoraciones o atributos por medio del escalamiento tipo Likert	32
Tabla 3. Valoraciones o atributos para medir el nivel de satisfacción global según escalamiento tipo Likert	32
Tabla 4. Estructura.....	33
Tabla 5. Procesos	35
Tabla 6. Resultados	36
Tabla 7. Población agrupada por proporciones de aplicación	44
Tabla 8- Resultados de la investigación de acuerdo a las variables definidas en el estudio	72

LISTA DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1.</i> Distribución de la población de acuerdo al sexo.....	39
<i>Gráfica 2.</i> Clasificación de la población por grupos etarios.	40
<i>Gráfica 3.</i> Clasificación de la población por estado civil.	41
<i>Gráfica 4.</i> Distribución de los encuestados de acuerdo al nivel educativo.	42
<i>Gráfica 5.</i> Población agrupada acorde a la ocupación.	42
<i>Gráfica 6.</i> Población agrupada por proporciones de aplicación.....	43
<i>Gráfica 7.</i> Población agrupada por servicios/sedes.....	45
<i>Gráfica 8.</i> Población agrupada por servicios a los que han asistido.	45
<i>Gráfica 9.</i> Valoración de la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos.	46
<i>Gráfica 10.</i> Valoración de la apariencia (limpieza y uniforme) del personal.	47
<i>Gráfica 11.</i> Valoración de las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital.	48
<i>Gráfica 12.</i> Valoración del interés del personal por cumplir lo que se promete.....	49
<i>Gráfica 13.</i> Valoración de la información que los médicos proporcionan.....	50
<i>Gráfica 14.</i> Valoración del tiempo de espera para ser atendido por un médico.....	51
<i>Gráfica 15.</i> Valoración de la facilidad para llegar al hospital.....	52
<i>Gráfica 16.</i> Valoración del interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes.	53
<i>Gráfica 17.</i> Valoración de la puntualidad de las consultas médicas.	54
<i>Gráfica 18.</i> Valoración de la rapidez con que consigues lo que se necesita.	55

<i>Gráfica 19.</i> Valoración de la disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita. ..	56
<i>Gráfica 20.</i> Valoración de la confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes.	57
<i>Gráfica 21.</i> Valoración la amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente.....	58
<i>Gráfica 22.</i> Valoración de la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo.	59
<i>Gráfica 23.</i> Valoración del trato personalizado que se da los pacientes.	60
<i>Gráfica 24.</i> Valoración de la capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes.	61
<i>Gráfica 25.</i> Valoración del personal de enfermería por los pacientes.....	62
<i>Gráfica 26.</i> Valoración del Nivel de Satisfacción global.....	63
<i>Gráfica 27.</i> Recomendaría la institución.....	64
<i>Gráfica 28.</i> ¿Le han realizado intervenciones sin su permiso?	65
<i>Gráfica 29.</i> Asistió a la institución.....	66
<i>Gráfica 30.</i> ¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?	67
<i>Gráfica 31.</i> ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?	68
<i>Gráfica 32.</i> ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?.....	69
<i>Gráfica 33.</i> Durante su ingreso ha estado en el servicio.	70
<i>Gráfica 34.</i> Número de veces que ha asistido a la institución en el último año.....	71

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Información institucional de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito – Huila.	88
Anexo 2. Carta solicitud de utilización del instrumento SERVQHOS.	89
Anexo 3. Respuesta de aceptación para utilización del instrumento SERVQHOS.....	90
Anexo 4. Encuesta de percepción “SERVQHOS: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria” del cliente externo.	91
Anexo 5. Consentimiento informado implementado en la encuesta de Percepción SERVQHOS.	95
Anexo 6. Acta generada posterior a la presentación del proyecto ante la alta gerencia y los directivos de la E.S.E Manuel Castro Tovar, para la autorización de desarrollar el proyecto en la institución.....	97
Anexo 7. CD: Soportes de aplicación de encuestas y consentimiento informado para evaluar la percepción la calidad percibida de la atención hospitalaria del cliente externo mediante el cuestionario “SERVQHOS”.	103
Anexo 8. CD: Resumen de resultados, distribuidas por porcentajes y frecuencias.	103
Anexo 9. CD: Tabla de datos Percepción de la Calidad percibida de la atención hospitalario del cliente interno de la E.S.E. Manuel Castro Tovar del municipio de Pitalito – Huila durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.	103

LISTA DE SIGLAS

- E.S.E: Empresa Social del Estado.
- SGSSS: Sistema general de seguridad social en salud.
- SERVQHOS: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria.
- IOM: Organización Internacional para las Migraciones.
- EFQM: Modelo European Foundation for Quality.
- SIAU: Sistema de información y atención al usuario.
- SERVQUAL: Instrumento que se utiliza para medir la calidad del servicio ofrecido por una organización.
- SPSS: Programa estadístico usado en investigación de mercadeo.

RESUMEN

El desarrollo del modelo de la calidad se basó inicialmente como lo define Donabedian, en un modelo industrial. Desde el punto de vista social y más específicamente en el área de la salud no se hace tan simple o tan práctica la aplicación desde los diferentes métodos de medición de satisfacción y percepción al usuario; sin embargo, se desarrollan y aplican instrumentos que permiten conocer la percepción de los Pacientes - Usuarios frente a los servicios de salud.

La presente investigación tiene como objetivo a través del instrumento SERVQUHOS validar y evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud recibidos en la ESE Manuel Castro Tovar del municipio de Pitalito Huila.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio descriptivo transversal, aplicado los usuarios del servicio de consulta externa de la ESE Manuel Castro Tovar, entidad de primer nivel de atención del municipio de Pitalito.

Resultados: Se obtuvo un indicador de positivo con relación a la Satisfacción Global en las encuestas realizadas, encontrando que la percepción de la calidad en la atención, el nivel de satisfacción global por parte de la institución alcanzó un **90%**. En contraste, las variables con mayor grado de insatisfacción fueron el tiempo de espera con un 13% y la puntualidad en las citas con un 20%.

Conclusiones: De acuerdo a los resultados, se puede observar con la población objeto del presente estudio se encuentra satisfecha con los servicios recibidos en esta institución; los resultados de este proyecto de investigación, nos proporcionan un fundamento amplio, real y lógico para la toma de decisiones desde las altas directivas dado que se identifican los

puntos álgidos que afectan la calidad en la prestación de los servicios, para realizar planes de mejora con el fin de eliminar estos hallazgos negativos, y de esta manera lograr mejorar la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados por la institución. Así mismo, hay que reconocer hay que resaltar a partir del análisis integral y general obtenido en esta investigación.

Palabras clave: calidad, percepción, satisfacción del paciente, insatisfacción, mejoramiento continuo.



Universidad
Católica
de Manizales

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

**CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO**

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título:

**PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LOS SERVICIOS DE LA E.S.E
MANUEL CASTRO TOVAR DE PITALITO**

Investigador Principal:

Martha Yanith Collazos	Dedicación: TP 103373
Mayra Alejandra Valdés Restrepo	Dedicación: TP 1094937999
Laura Morales Buendía	Dedicación: TP 55059956
Yeimy Pérez Hoyos	Dedicación: TP 41-710/2012
Línea de Investigación: Gestión social, participación y desarrollo comunitario	
Área de conocimiento a la que aplica: <i>salud publica</i>	
Programa de Posgrado al que se articula: <i>ADMINISTRACION DE LA SALUD.</i>	
Lugar de Ejecución del Proyecto: <i>E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar</i>	
Ciudad: <i>PITALITO</i>	Departamento: <i>HUILA</i>
Duración del Proyecto (periodos académicos): <i>marzo 2018 a marzo de 2019</i>	

3. INTRODUCCIÓN

La percepción de la Calidad de los usuarios frente a los servicios está relacionada a la forma como pueden apreciar a través de los sentidos una situación que le genera una serie de sensaciones, experiencias o momentos de verdad que le permiten construir una idea que puede ser rechazada o aprobada.

No obstante, la percepción es distinta de un individuo a otro, que puede ser variable en determinado momento; por lo tanto, es subjetiva. Es así como podemos inferir en las reacciones del ser las cuales originan unos juicios de acuerdo a las experiencias en el servicio y que la calidad se basa en aspectos que determinan la satisfacción de las necesidades y expectativas.

En este sentido, las bases de estudio de la percepción (1) que se enmarcan bajo el concepto de calidad y en el modelo desarrollado por Donabedian en el que propone las tres dimensiones para su análisis (estructura, proceso y resultado); que nos permite medir ordenadamente las variables o factores influyentes relacionados a la calidad de los servicios de salud para evaluar la percepción de la misma.

Evaluar la calidad de atención en los servicios de salud desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida; con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios de salud a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas (2).

El objetivo de este estudio, es determinar la percepción de la Calidad del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito en el primer nivel de complejidad con la aplicación de una encuesta (SERVQHOS) para evaluar la percepción de la calidad en los servicios durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018. Este instrumento agrupa una serie de variables relacionadas con la calidad de los servicios en salud.

Para la E.S.E. Manuel Castro Tovar resulta importante poder identificar los factores intervinientes y determinantes que puedan estar afectando la calidad de los servicios ofrecidos a toda la comunidad del municipio de Pitalito y de este modo poder realizar un análisis comparativo correlacional con los resultados de las encuestas aplicadas dentro de la entidad; conociendo de antemano la importancia de la percepción de la calidad del cliente externo, valorando totalmente de manera integral todos los servicios ofertados dentro el portafolio; cuyos resultados permiten a la entidad, tomar acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad ofrecida.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de calidad del cliente externo frente a los servicios de la **E.S.E MANUEL CASTRO TOVAR DE PITALITO** de primer nivel de complejidad, de Pitalito Huila, mediante la aplicación de una encuesta de percepción de calidad, durante el periodo de marzo 2018 a marzo de 2019.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar la encuesta de percepcion “SERVQHOS: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria” del cliente externo frente a los servicios ofrecidos en la ESE Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila.
- Identificar los factores intervinientes en el proceso de percepcion de los usuarios.
- Corroborar los informes institucionales de tasa de satisfacción manejados por mejora continua vs resultados del estudio.

5. REFERENTE TEÓRICO

5.1 Marco teórico

La definición de calidad puede abarcar grandes componentes si hablamos específicamente a los servicios de salud, la podemos definir como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejoramiento de la salud, esto en base a los principios generalmente aceptados por los individuos y poblaciones con el propósito de lograr los resultados deseados en salud. El concepto de calidad se basa en las características del modelo de atención de acuerdo a las normas vigentes actuales. (5) La calidad en la prestación de los servicios de salud es una condición de eficacia y también depende de los esfuerzos e intervenciones, así como también de la garantía de seguridad y trato humano para cada uno de los usuarios. (6)

Recientemente, la atención de los servicios de salud ha sido objeto de grandes estudios y grandes controversias dado que este concepto, abarca todas las dimensiones del individuo. Es de saber que los servicios de salud, en general, están encaminados a resolver el problema que aqueja al individuo al momento de ser valorado, sin embargo, en muy pocas ocasiones se tiene en cuenta el entorno y mucho menos su estado social y anímico; teniendo como base la mecanización en la prestación de los servicios de salud, se han establecido múltiples formas de aminorar el impacto negativo de esta “mecanización”, por tanto, es necesario conocer la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud.

La E.S.E Municipal Manuel Castro Tovar, es una Institución Prestadora de Servicios de

Salud, que ofrece servicios de primer nivel a la población del Municipio de Pitalito, Huila. Esta empresa, se rige bajo el lema “Calidad y Calidez para todos”. Para poder evaluar la satisfacción de un usuario frente a un servicio específico, es necesario contextualizarnos, debemos conocer a fondo cada una de las ideas y conceptos planteados, en este punto, pretendemos desarrollar cada ítem con el fin de ubicar al lector sobre las bases teóricas que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de la presente investigación.

En Colombia, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención en salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. Según lo anterior podemos decir que la satisfacción percibida por el paciente es un producto de la atención, así como también un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de los cuidados y la percepción, es el eje central de una interacción activa y efectiva entre el personal de la salud y el paciente. (7) Es por esto que hoy en día las entidades encargadas de velar por que las instituciones cumplan a cabalidad las normas son rigurosas especialmente cuando se habla de calidad y satisfacción del usuario, ya que los usuarios que acuden y toman diariamente el servicio tienen la facultad de percibir y opinar acerca del tipo de servicio que se les otorgó, si este cumple con sus necesidades y con las razones por las cuales consultó en un inicio.

La prestación de salud ideal sería aquella que cubra tanto la satisfacción de los usuarios con el establecimiento y sus prestadores cómo la calidad técnica medida por el cumplimiento de la estrategia de Atención Primaria (8); recordando así que la atención primaria es importante para promoción la salud y prevenir la enfermedad, ya que si se vela por la salud del paciente no tendremos inconvenientes con este ya que le otorgamos una

atención óptima que no ponga en riesgo su vida. El fortalecimiento del primer nivel de atención de salud es la estrategia que hasta el momento ha demostrado mejores resultados a nivel mundial, tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo. Los países que invierten más en atención primaria tienen menores gastos y mejores niveles de salud poblacional. (9).

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja. La satisfacción de los usuarios externos, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, al igual que también es considerado cómo el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario finalmente podemos concluir que una de las características fundamentales de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional (10), es decir, una calidad integral.

La satisfacción del usuario es, más difícil de lograr en un Centro de Atención Primaria donde no se cuenta con recursos humanos suficientes, servicios básicos y equipos adecuados (11) ya que para lograr una atención con calidad integral se debe conseguir todo el recurso para cumplir con las demandas exigidas por los usuarios que consultan diariamente. Existe una relación entre las percepciones y las expectativas de los usuarios con respecto al servicio y concluye que mientras las percepciones sean mejores que las expectativas, más alto será el nivel de calidad percibido, Las instituciones de salud del mundo han planteado estrategias nacionales que pretenden la mejora de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario, que es vista como indicador de la

calidad de los servicios recibidos. (12) Esto se puede lograr con lo mencionado anteriormente con respecto a que si se logra que la percepción sea más alta que la expectativa se logre la satisfacción del usuario deseada. El interés en la calidad de la atención médica tiene como finalidad disminuir la desigualdad en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales. (13) ya que cómo se mencionó anteriormente la calidad es multidimensional es decir una calidad integral, ya que esto no se debe hablar únicamente en cuando a la cobertura sino también a los servicios que se le prestan a los usuarios que lo requieren así como también la implementación de buenos equipos, recursos humanos, insumos, etc.

Asegurar el derecho a salud de calidad es requisito para acortar las brechas poblacionales y reducir la pobreza y la desigualdad en Colombia. No obstante, los diversos intentos, la mejora en la calidad de los servicios de salud es una necesidad muy sentida en el país. En el 1993 el Ministerio de Protección Social, mediante la ley 100 de 1993, crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) como un sistema de participación pública y privada que brinda servicios de calidad bajo los principios de la equidad, universalidad, integralidad y libre elección. (14) Este sistema se encuentra instituido para unificar la normatividad y la planeación de la seguridad social, así como también para coordinar las entidades prestatarias de las mismas; A pesar de haber venido evolucionando en el tiempo, este sistema aún se percibe como ineficiente y complejo, mientras que los servicios de atención del país siguen siendo de baja calidad, en su mayoría. Esta concepción obliga al mejoramiento continuo en la calidad del desempeño, lo que a su vez requiere de

su evaluación y control en términos de su accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad. (15) Esta baja calidad ocasiona que los usuarios que adquieren el servicio presenten constantemente quejas acerca de la mala calidad que se les ofrece durante sus consultas, así como también puede ocurrir que las personas al no acceder de manera oportuna, segura y eficiente puedan tener una evolución de su enfermedad lo que a largo plazo generaría el aumento de gastos y disminuya su calidad de salud y consecuentemente su calidad de vida.

La evaluación de la calidad del servicio por parte de los consumidores es una herramienta competitiva clave, actualmente, y afecta en forma importante su rentabilidad y posición competitiva en el largo plazo. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza. Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Por esta razón, la calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado. Además, el marketing de servicios destaca la intangibilidad como una de sus características más relevantes. (16).

Calidad no es solamente cumplir con requerimientos técnicos sino llegar a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, (17) la literatura manifiesta que la Calidad Percibida y la satisfacción del usuario son fenómenos de particularidad multicausal, multifactorial y subjetiva, situación que, según el Modelo EFQM de Excelencia de la European Foundation for Quality Management, debería tenerse en cuenta para que la medición y evaluación de

dicha calidad sea de forma continua y constante durante todo el año, con el fin de crear la cultura de evaluación de la calidad percibida en las instituciones, de lo contrario, los resultados obtenidos como producto de medición en un lapso de tiempo no podrían ser infiebriles al resto de los meses, ni al resto de la población atendida, puesto que las percepciones de las diferentes personas que puedan llegar a hospitalizarse en el transcurso del año, varía dependiendo de los factores que en cada uno influyen.(18) Esto es un punto de vista muy importante y que puede generar resultados óptimos cuando se trata de evaluar la calidad en la atención en salud, ya que si existe una constante evaluación de esta atención las instituciones se preocuparan mucho más por mejorar la calidad de esta y así obtener una buena percepción por parte de los usuarios.

Betancourt y Mayo, proponen una definición que se acerca a las concepciones propias del autor de la presente investigación, para ellos, la calidad percibida se asume como: *“El proceso mediante el cual se reflejan los diferentes elementos que intervienen en el servicio en formas de imágenes concretas manifestadas a través de juicios del consumidor, quien no sólo valora la calidad de un servicio por su resultado final, sino que también tiene en cuenta el proceso de recepción del servicio (interés, simpatía, trato amistoso, etc.)”* (19)

Cuándo los autores habla acerca de la recepción del servicio, se refieren específicamente a la humanización en los servicios de salud por parte del personal frente a la atención que se les ofrece, queriendo esto decir que sea una atención basada también en la calidez, educación, buen trato, etc. La satisfacción del usuario es definida y conceptualizada por muchos autores e investigadores de forma similar, su abordaje no es nuevo, viene emergiendo desde los postulados de Oliver en el año 1981 hasta convertirse hoy en un

fenómeno central a todo aspecto de la gerencia. (18) aquí es dónde podemos hablar acerca de la multidimensionalidad en cuanto a la calidad de la atención de los servicios de salud.

Medir la percepción del cliente externo es un recurso útil para la mejora continua, impulsa el trabajo de equipo, la toma de decisiones sustentadas en información confiable y oportuna, priorizando sus necesidades y satisfacción, por lo que medir la percepción del usuario es un trabajo que no termina nunca. (20) lo cual nos quiere decir que los usuarios constantemente están consultando para adquirir servicios en salud y que priorizar las necesidades, así como también su satisfacción siempre será un trabajo constante por parte de las entidades promotoras de la salud, ya que estas necesidades conllevan a ser un motor para mejorar la calidad de los servicios.

Para los directivos hospitalarios es importante conocer percepción sobre la calidad de atención ofrecida por los clientes internos, tomando en cuenta los instrumentos, equipos e instalaciones con que cuenta la institución y su punto de vista de cómo cree él, que su cliente externo queda satisfecho en el cumplimiento de sus expectativas esperadas y deseadas. (21) anteriormente se mencionó que para otorgar una prestación con calidad se debe contar con las instalaciones adecuadas así como también del personal capacitado no solamente a nivel profesional sino también a nivel humano, que el paciente/usuario se sienta satisfecho y sobre todo tenga la plena seguridad de que se le fue prestada una atención en salud con calidad, ya que una buena percepción por parte del usuario genera que la institución no adquiera una mala fama ni pueda afectarla al punto de que requiera ser cerrada por brindar una mala atención o en su debido defecto que por parte de la entidad no exista una evolución para bien de ese atención con calidad.

Conocer la satisfacción de los pacientes con respecto a los servicios ofrecidos permitiría asumir posturas de mejoramiento de la calidad de los servicios y su adecuada utilización frente a los mismos. (22) En Colombia, se reportan estudios donde muchos pacientes se encuentran insatisfechos con algunos aspectos relacionados con la atención en los servicios de salud como los tiempos de espera, duración en la atención, entrega de medicamentos y trato recibido por el personal, e indica que dependiendo de estas variables se usan o no estos servicios, lo que puede comprometer el estado de salud. (23) Dentro de las implicancias del proceso de implementar la calidad en la atención de salud se puede citar que en los últimos catorce años el desafío de los países desarrollados ha sido incorporar como componente importante en la atención de salud de calidad, la mirada desde la perspectiva del consumidor. Diversos autores han sostenido que la percepción positiva de la calidad en la atención de salud se traduce en mejores resultados médicos. En ese sentido, la mayoría de ellos señala que para los pacientes el proceso de curación no es lo único. (24) Otro aspecto relevante es que el comportamiento del usuario orienta a pensar que éste no concibe la lógica de insatisfacción en la atención de salud, es más, es el resultado menos deseable para él. En una serie de estudios incluyendo uno que incorpora a los miembros de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, llegan a la conclusión que los españoles reclaman, cada vez más con mayor insistencia accesibilidad a información sobre resultados, mayor comunicación con los profesionales, desean confidencialidad e intimidad, quieren saber quién les atiende y desean participar más activamente. (25) Adicionalmente, se enfatizan que la satisfacción alude a la atención en general, tanto al trabajo técnico como a la relación interpersonal. Conocer la satisfacción del paciente puede predecir, entre otras

cosas, el cumplimiento terapéutico y el retorno al mismo centro asistencial en otro episodio. (26).

Si bien es cierto, la calidad de atención en salud en los diferentes hospitales de muchos países del mundo, es un problema muy controversial y un tema muy estudiado, en particular son muy investigadas las entidades prestadoras de servicio de salud del sector público. Hoy por hoy los hospitales privados, son los únicos que en su mayoría se esfuerzan día a día por prestar un mejor servicio y una buena calidad de atención, y con ello ha logrado pacientes con una buena percepción de la calidad de atención y una satisfacción con el servicio. (35)

5.2. Marco Conceptual

5.2.1 Percepción.

La percepción se puede considerar como la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interactuar adecuadamente con su ambiente. (27)

5.2.2 Equidad, efectividad, eficacia y eficiencia.

Por equidad se entiende cuando la prestación de servicios se otorga a quién realmente más necesita garantizando la accesibilidad; la eficacia se da otorgando esa calidad con metodologías y tecnologías adecuadas; la efectividad se logra cuando se alcanza adecuadamente la cobertura y el impacto, y por último tenemos la eficiencia, que es con rendimiento y costos acordes. (28).

5.2.3. Accesibilidad.

Se define como la facilidad que tiene un individuo para usar y/o disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura, independientemente de su condición física o mental.

En este sentido, la accesibilidad a los servicios de salud, ha sido un tema bastante analizado desde la segunda mitad del siglo XX, Aday y Anderson daban extrema importancia a la facilidad para el ingreso al sistema, teniendo en cuenta las necesidades y la oferta de los prestadores del servicio.

La IOM (Organización Internacional para las Migraciones), define el acceso a la salud¹: “el grado en el cual los individuos y los grupos de individuos tienen la capacidad de obtener los cuidados que requieren por parte de los servicios de atención médica”.

De forma indirecta, la accesibilidad también valora la efectividad de la atención recibida y, por tanto, también es un medidor indirecto de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de servicios de salud.

La Royal Society of Medicine, considera que la accesibilidad debe estudiarse de acuerdo a 4 eslabones: Disponibilidad de los servicios; Capacidad de los servicios para su utilización; Presencia de barreras de acceso; Resultados de promoción y prevención. (29)

5.2.4. Oportunidad.

Según el ministerio de protección social, define Oportunidad como: “Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud”.

Teniendo en cuenta este concepto, la Oportunidad, hace énfasis básicamente en la facilidad de acceso al sistema y todo lo que implique el manejo de su patología, es decir, en todos los niveles de atención y todos los procesos que intervienen y que son requeridos para mejorar o solucionar su padecimiento; es este orden de ideas, nosotros medimos la oportunidad en el nivel básico de atención, independientemente de la “Oportunidad” que ofrezcan los demás niveles de atención que el usuario requiera.

5.2.5 Trato digno.

Para el abordaje de este concepto, es necesario tener en cuenta los antecedentes que establecen la normativa para garantizar una atención de calidad a los usuarios, es este sentido, se conoce que para el año 2005, la Ley de Autoridad Sanitaria, instauró el sistema de acreditación para las entidades prestadoras de servicios, lo que garantizaría la eficacia de atención en salud e incorpora el concepto de Dignidad del Paciente, certificando la implementación de estándares mínimos para su funcionamiento. En el 2012 se estableció la ley sobre Derechos y Deberes de los usuarios que garantiza la atención con calidad a los todos los individuos, dentro de este, se enmarca el derecho a “un trato digno”, es de aclarar que este concepto abarca todas las esferas del individuo y todos los servicios a los cuales accede, por tanto, como concepto es bastante amplio, pero básicamente, evalúa la “Calidad” de los servicios de salud. (30).

5.2.6 Información.

Una de las variables que mide la satisfacción de un individuo frente a un servicio, es sin

duda la calidad de la información a la que tiene acceso. En este sentido, el SGSSS en Colombia, regula la disponibilidad de la información en dos categorías: Los usuarios y Las entidades de control (calidad del servicio - estándares).

Dentro de este parámetro, es necesario tener en cuenta la desigualdad de la información, dado que los usuarios carecen en su mayoría de conocimientos básicos en cuanto a servicios médicos, por tanto en el acto médico, es el profesional basado en sus normas éticas y morales y además en sus propios intereses, el que dispone de la calidad de la información brindada al usuario, lo cual de manera indirecta, repercute sobre las decisiones del paciente en cuanto a la calificación de la satisfacción de su atención. A partir de esto, el Estado debe garantizar que la información ofrecida a los usuarios sea de calidad.

Uno de los pilares fundamentales en cada institución es justamente, el SIAU (Sistema de información y atención al usuario), que va de la mano con la calidad en la prestación de los servicios de salud, dado que mediante indicadores genera datos sobre la satisfacción ante el servicio prestado, a través la aplicación de encuestas.

El sistema de Información al Usuario, debe tener como principios: Gradualidad, sencillez, focalización, validez y confiabilidad, participación. (31).

5.2.7 Calidad del servicio.

Teniendo en cuenta que la salud ya no es vista como un acto de beneficencia, si no como un derecho inalienable, la valoración de la calidad del servicio, dentro del sistema de salud, es multifactorial, por lo tanto, generar un concepto específico no es posible.

Al hablar de calidad del servicio, se debe tener en cuenta, no solo al individuo, si no la

afectación a la sociedad en general y se debe entender en que el objetivo primordial de un servicio de salud, debe ser el de demostrar al usuario que el funcionamiento de las instituciones y personas con respecto a uso de los recursos, debe impactar de forma positiva en su estado de salud, el resultado final de este proceso debe valorar la Calidad del servicio; en este sentido, entra en juego el uso debido de los recursos para brindar una atención de eficaz y eficiente, para lo cual el Estado, debe regular y plantear las normas para garantizar un adecuado funcionamiento de sistema de salud.

Dentro de este tema, la reglamentación con respecto a la valoración de la calidad de los servicios de salud, es amplia y está enmarcada dentro de la ley 100 de 1993, posteriormente la ley 1122 del 9 de enero de 2007, y más recientemente, la ley 1751 de 2015. (32).

5.2.8 Continuidad.

Dentro de los indicadores o atributos de la calidad se incluye y se define el concepto de continuidad como la oportunidad en el que el usuario recibe de manera secuencial sin interrupción alguna las atenciones necesarias en tiempo modo y espacio como garantía del servicio recibido; logrando la satisfacción del usuario.

5.2.9 Fidelización.

Crear vínculos o construir relaciones permanentes entre el usuario y la institución o empresa; donde el usuario se mantiene correspondido o satisfecho con el servicio recibido.

6. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de estudio

Esta investigación es un estudio descriptivo transversal, es descriptivo porque describe una característica “nivel de satisfacción” de los usuarios en el servicio de consulta externa y transversal porque la medición se realiza en un solo momento en un tiempo determinado; último trimestre de 2018 en la institución prestadora de servicio de salud de primer nivel de complejidad en Pitalito Huila.

6.2 Población

Solo se tuvo en cuenta usuarios mayores de 18 años que acudieron al servicio de consulta externa por médico o enfermería durante el último trimestre del año 2018 en la ESE Manuel Castro Tovar.

6.3. Muestra

Un total de 80.994 usuarios asistieron por consulta el primer semestre de 2018 (Enero – junio 2018).

6.4. Cálculos de la muestra.

Al total de la población 80.994 (usuarios que asistieron por consulta externa durante primer semestre de 2018 (Enero – Junio), se le aplicó la formula en una calculadora muestral, indicando una confiabilidad del 95% y un error del 5%.

TABLA 1

Cálculo de muestra

TODA LA EMPRESA			
Variable	Descripción	Valor	Valor 2
N	Tamaño de la Población	80.994	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	
n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	383	
$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$			

Fuente: Total de la población 80.994 (usuarios que asistieron por consulta durante el primer semestre de 2018 (Enero – Junio) en la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito –Huila.

Teniendo en cuenta el cálculo citado nuestra $n=383$ usuarios aleatorios y voluntarios que su condición mental y física les permitio comprender el cuestionario y dar respuesta a las preguntas teniendo en cuenta los criterios de Inclusión.

6.5 Instrumento

El instrumento que se utilizo fue de la encuesta SERVQHOS que es un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria, que combina expectativas y percepciones para obtener su valoración de la calidad con un número de ítems reducido comparado con el modelo SERVQUAL. (36) la escala SERVQHOS que agrupa variables relacionadas con la calidad objetiva que hace referencia a infraestructura, confort, dotación de equipos y asuntos relacionados con la calidad subjetiva a propósito del trato, comunicación e

información hacia el usuario por parte del personal de salud. En 1997 y 1998, Mira, Aranaz y cols diseñaron el SERVQHOS para medir calidad percibida de la asistencia hospitalaria en hospitales públicos de España, alcanzando un alto grado de confiabilidad. (37).

Resumen Fundamento: *Los cambios organizativos en el sistema sanitario han aumentado el interés por medir la calidad percibida por el paciente. El objetivo de este trabajo es presentar un instrumento que permita esta medida. Métodos: Estudio de validación de un cuestionario denominado SERVQHOS que, basado en SERVQUAL, se ha sido diseñado pensando en el medio hospitalario público de nuestro país. (37).*

Para el año 1988, Parasuram y Cols, desarrollaron un modelo conceptual de calidad percibida del servicio, y como insumo diseñaron y validaron un instrumento al que denominaron Escala multifactorial SERVQUAL (Service Quality), a partir del paradigma de la desconfirmación de la literatura de satisfacción del cliente (38) su implementación estaba dada para cualquier organización ó empresa que quisiera y tuviera la oportunidad de evaluar y/o medir los servicios ofrecidos (39) sin embargo, de acuerdo a José Mira, pese al gran interés que suscitó el instrumento, no estaba exento de ciertos problemas metodológicos que dificultaban su confiabilidad en la medición de la calidad en instituciones sanitarias.

6.6. Estructura del Instrumento

Se utilizó una versión del cuestionario SERVQHOS, que contenía los 19 ítems con mejor comportamiento métrico conforme a los resultados obtenidos con versiones previas, en el que se aplica la herramienta de medición la escala de Likert; que a diferencia de preguntas dicotómicas permite medir las diferentes actitudes, conocer opiniones, percepciones, comportamientos y el grado de conformidad del encuestado bajo una serie de valoraciones o

atributos con opciones de respuesta que pueden ser dadas en diferentes niveles de medición, asociando un elemento neutral (40):

TABLA 2

Valoraciones o atributos por medio del escalamiento tipo Likert.

(-) Negativo	Elemento neutral	(+) Positivo
Mucho peor de lo que esperaba		Mejor de lo que esperaba
Peor de lo que esperaba	Como lo esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba

Fuente: Aplicación de la Escala likert en el Cuestionario SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito.

Ahora bien, la satisfacción de los usuarios se atribuye como un indicador de calidad para evaluar los servicios; los cuales nos brindan información para determinar la percepción de la calidad en la atención frente a los servicios.

En este sentido, se agruparon las variables por indicadores para el análisis de Satisfacción global de los servicios ofrecidos en la E.S.E. Manuel Castro Tovar, teniendo en cuenta las tres dimensiones de la calidad de atención en salud que propone Donabedian (Estructura, proceso y resultados) (41)

TABLA 3

Valoraciones o atributos para medir nivel de satisfacción global según escalamiento tipo Likert.

(-) Negativo	(+) Positivo
Poco Satisfecho	Muy Satisfecho
Nada Satisfecho	Satisfecho

Fuente: Aplicación de la Escala likert en el Cuestionario SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito.

Sin embargo, del instrumento se excluyeron dos preguntas, dado que para la investigación no fueron consideradas en la encuesta por el tipo de servicios ofrecidos por la entidad; es decir la investigación involucro servicios ambulatorios de primer nivel de atención y no servicios hospitalarios.

6.6.1. Clasificación de las variables agrupadas por dimensiones de la calidad en la atención (41).

TABLA 4

Estructura

Variable	Definición	Preguntas	Valoraciones
Efectividad	Es la percepción del usuario al momento de brindar la atención en: - Solución a sus necesidades. - Apreciación del usuario sobre el trato digno, calidez, amabilidad en la atención - Capacidad del personal para dar respuesta a las necesidades de los	No.1 la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamiento ha sido	Mucho peor de lo que esperaba
			Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
		No.2 la apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido interés del personal ha sido	Mucho peor de lo que esperaba
			Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
		No.3 las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital han sido	Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
		No.4 el interés del personal por cumplir lo que se promete ha sido	Peor de lo que esperaba
Como lo esperaba			
Mejor de lo que esperaba			
Mejor de lo que esperaba			
Mucho mejor de lo que			

<p>usuarios.</p> <p>- Conocimiento e información del personal que lo atendió.</p> <p>- Condiciones de infraestructura, estado de las instalaciones, Aseo en general, presentación</p>		esperaba	
		Mucho peor de lo que esperaba	
	No.5 la información que los médicos proporcionan ha sido		Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
	No.8 el interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido		Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
	No. 11 la disposición del personal para ayudarlo cuando lo necesita ha sido		Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
	No.12 la confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido		Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
	No. 13 la amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido		Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
	No.14 La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido		Peor de lo que esperaba
		Como lo esperaba	
		Mejor de lo que esperaba	
		Mucho mejor de lo que esperaba	
		Mucho peor de lo que esperaba	
No. 15 el trato personalizado que se da a los pacientes ha sido		Peor de lo que esperaba	
		Como lo esperaba	
		Mejor de lo que esperaba	
		Mucho mejor de lo que esperaba	

		Mucho mejor de lo que esperaba
		Mucho peor de lo que esperaba
	No. 16 la capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	Peor de lo que esperaba
		Como lo esperaba
		Mejor de lo que esperaba
		Mucho mejor de lo que esperaba
		Mucho peor de lo que esperaba
	No. 17 el interés del personal de enfermería por lo pacientes ha sido	Peor de lo que esperaba
		Como lo esperaba
		Mejor de lo que esperaba
		Mucho mejor de lo que esperaba
	No. 22 ¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?	Si
		No
	No. 23 ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía?	Si
		No
	No. 24 ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?	Si
		No

Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

TABLA 5

Procesos

Variable	Definición	Preguntas	Valoraciones
Accesibilidad	Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud, frecuencia con la que acude al servicio que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.	No. 7 la facilidad para llegar al hospital ha sido	Mucho peor de lo que esperaba
			Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
		No. 21 asistió a la Institución	Menos de lo necesario
			El tiempo necesario
			Más de lo necesario
			Odontología
			Control médico
			Laboratorio
			Planificación Familiar
No. 25 durante su ingreso ha estado en el servicio			

	Crecimiento y desarrollo
	Consulta prioritaria
	Entre 1 y 8 veces
	Entre 9 y 15 veces
	Entre 16 y 22 veces
	Entre 23 y 29 veces
	Más de 29 veces
No.26 Número de veces que ha asistido a la Institución en el último año	
No. 20 ¿le han realizado intervenciones sin su permiso	Si
	No

Variable	Definición	Preguntas	Valoraciones
Oportunidad	Tiempo de espera y de respuesta que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.	No. 6 el tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	Mucho peor de lo que esperaba
			Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
		No.9 la puntualidad de las consultas médicas ha sido	Peor de lo que esperaba
			Como lo esperaba
			Mejor de lo que esperaba
			Mucho mejor de lo que esperaba
			Mucho peor de lo que esperaba
			Peor de lo que esperaba
No.10 la rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	Como lo esperaba		
	Mejor de lo que esperaba		
	Mucho mejor de lo que esperaba		

Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

TABLA 6

Resultados

Variable	Definición	Preguntas	Valoraciones
Continuidad	Calificación de la atención recibido y su grado de satisfacción en el servicio	No. 18 nivel de satisfacción global	Muy satisfecho
			Satisfecho
			Poco satisfecho
			Nada satisfecho

Variable	Definición	Preguntas	Valoraciones
Fidelización	Lealtad en el servicio ofrecido, que le general al usuario estabilidad y confianza.	No. 19 recomendaría la institución	Sin dudarlo
			Tengo dudas
			Nunca

Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

6.7. Recolección de datos

6.7.1. Solicitud.

Se remitió a la alta gerencia la solicitud del espacio sobre el estudio investigativo detallando el proceso a realizar con el fin de obtener la autorización para la aplicación del instrumento.

6.7.2. Información al usuario.

Teniendo en cuenta las jornadas de atención del centro de atención de salud de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm, y los criterios de inclusión, en las salas de espera se abordaron los usuarios realizando la presentación personal y explicación y finalidad del estudio.

6.7.3. Consentimiento informado.

Contando con la voluntad del usuario, se entregó el formato pre diseñado donde firma autorizando su participación en la investigación. (Ver anexo 5).

6.7.4. Aplicación del instrumento.

Se inició la encuesta con un tiempo máximo de 10 minutos por cada usuario, explicando de manera detallada cada ítem que no sea de fácil comprensión. (Ver anexo 4).

6.7.5. Tabulación.

Con los datos recolectados se categorizó la información por dominios valorativos, se consignaron en una base de datos en el programa SPSS versión 11.5.

6.7.6. Plan de Análisis.

Se realizó un análisis descriptivo porcentual correlacional de los hallazgos según los dominios del instrumento, estableciendo criterios de percepción en satisfacción identificados en la ESE Manuel Castro Tovar, utilizando graficas por categoría de columnas, barras, líneas y circulares; para identificar los diferentes estándares de calificación.

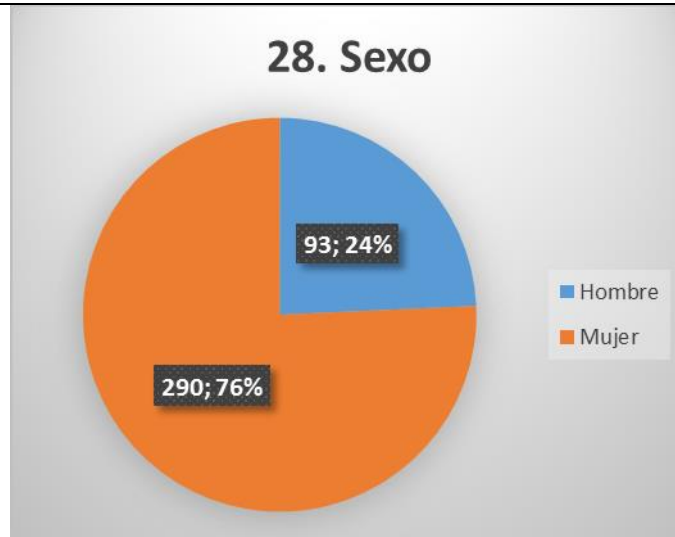
7. RESULTADOS

La ESE Manuel Castro Tovar es una entidad que ofrece distintos servicios de salud de primer nivel de complejidad y como se ha mencionado a lo largo de esta investigación cuenta con una población total de 80.994 (usuarios que asistieron por consulta durante el primer semestre de 2018 (Enero – Junio) por lo tanto para la institución es importante conocer y evaluar no solo la calidad de los servicios ofertados sino también la percepción de estos por parte de los usuarios que diariamente asisten a la institución, el cual es el objetivo principal de esta investigación.

De acuerdo a la encuesta SERVQHOS aplicada en las diferentes sedes, podemos analizar a continuación los resultados obtenidos a lo largo de este período para así identificar cada uno de los factores intervinientes en el proceso de percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios.

7.1 Caracterización de la Población

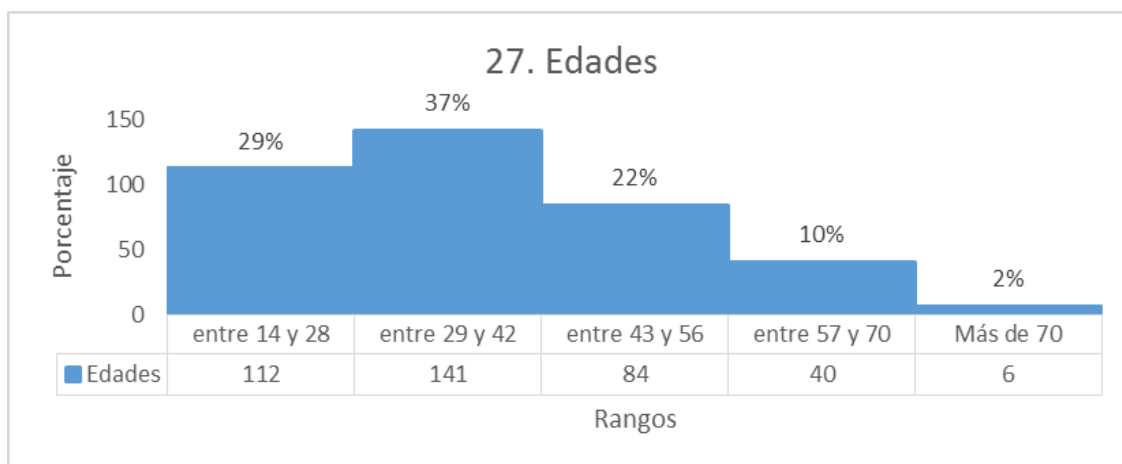
Gráfica 1. Distribución de la población de acuerdo al sexo.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como podemos apreciar en la gráfica, la distribución de la muestra según el sexo reveló que el **76% (n=290)** eran mujeres y el **24% (n=93)** fueron hombres.

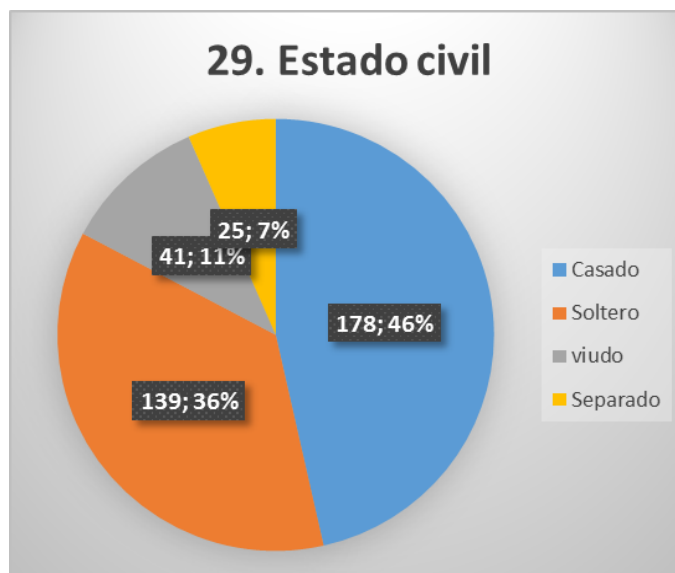
Gráfica 2. Clasificación de la población por grupos etarios.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

De acuerdo a los resultados que nos arroja la gráfica, podemos identificar que el los grupos de edades que más recurren a los servicios de la ESE Manuel Castro Tovar se encuentran en un **37%** entre los 29 y 42 años de edad y del **29%** entre los 14 y 28 años, con una participación también importante del **22%** entre las edades de 43 y 56 años de edad y del **10%** entre las edades de 57 y 70 años de edad; lo que nos permite concluir que se mantiene un promedio de edad entre el Joven y el adulto.

Gráfica 3. Clasificación de la población por estado civil.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como podemos apreciar en la gráfica, la distribución de la muestra según el estado civil de las personas encuestadas reveló que el **46%** son casados, solteros **36%**, viudo **11%**, y separados el **7%**.

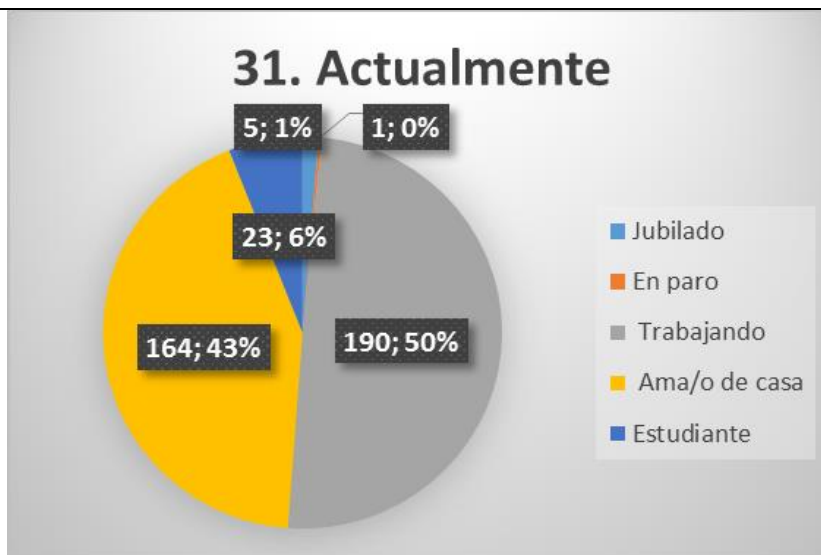
Gráfica 4. Distribución de los encuestados de acuerdo al nivel educativo.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

La gráfica nos muestra que un **45%** de usuarios que recurren a la institución para la prestación de los servicios en salud se encuentran con estudios Secundarios (Bachiller), en una proporción también importante del **40%** con estudios primarios, del **11%** sin estudios y del **4%** minoritaria con estudios Universitarios.

Gráfica 5. Población agrupada acorde a la ocupación.

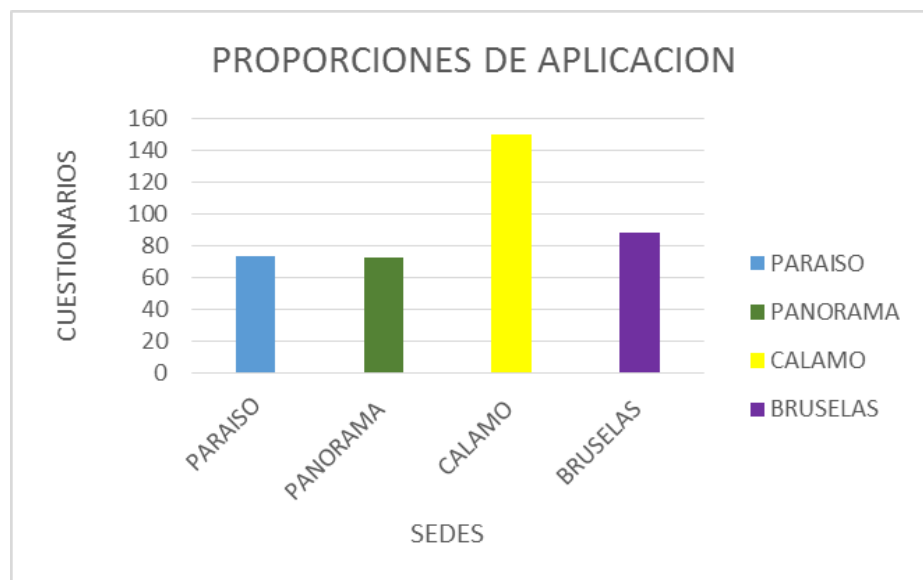


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como lo muestra la gráfica, se han distribuido en un grupo por actividad actual alcanzando un **50%** usuarios que se encuentran en etapa productiva, es decir se encuentran laborando frente a una leve disminución en un **43%** son ama de casa, en un **6%** estudiantes y un grupo homogéneo del **1%** se encuentran jubilados y lo que se declaran en paro.

7.2 Distribución de la población

Gráfica 6. Población agrupada por proporciones de aplicación.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

La distribución de los cuestionarios se realizó con una participación por sedes en las siguientes proporciones teniendo en cuenta el grupo poblacional de mayor a menor concurrencia; así:

TABLA 7

Población agrupada por proporciones de aplicación

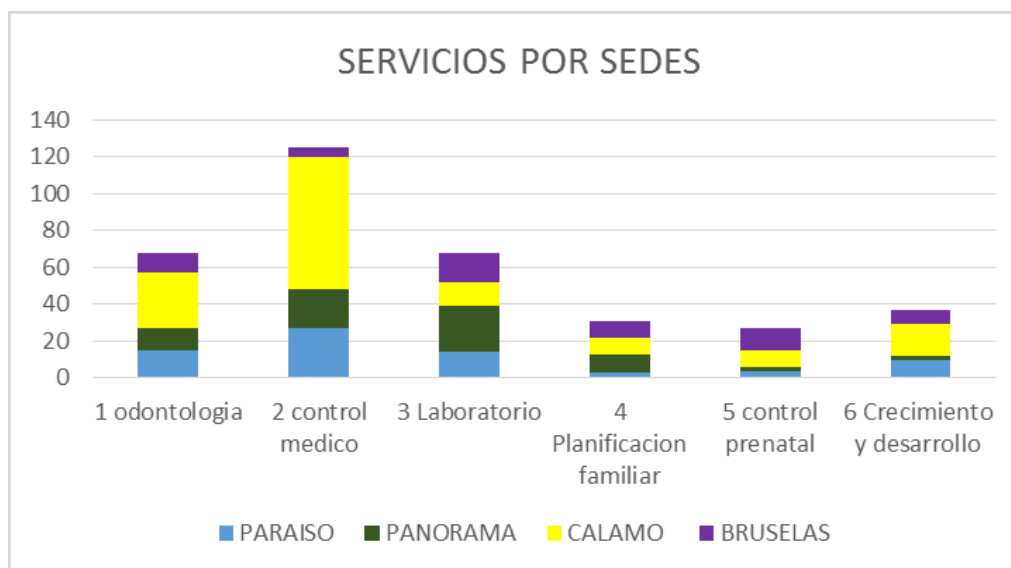
SEDES	CANTIDAD
PARAISO	73
PANORAMA	72
CALAMO	150
BRUSELAS	88

Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como podemos apreciar en la gráfica, la distribución de la muestra según las proporciones por sedes quedaron en total por sedes así: Sede Cálamo con **150** Cuestionarios para una

participación del **39%** , para la sede de Bruselas con 88 Cuestionarios para un total del **23%** , para la sede Paraíso con 73 Cuestionarios para una participación del **19%** y por último la sede Panorama con 72 Cuestionarios para una participación del **19%** con una suma del **100%** total de participación de todas las sedes de la ESE Manuel Castro Tovar.

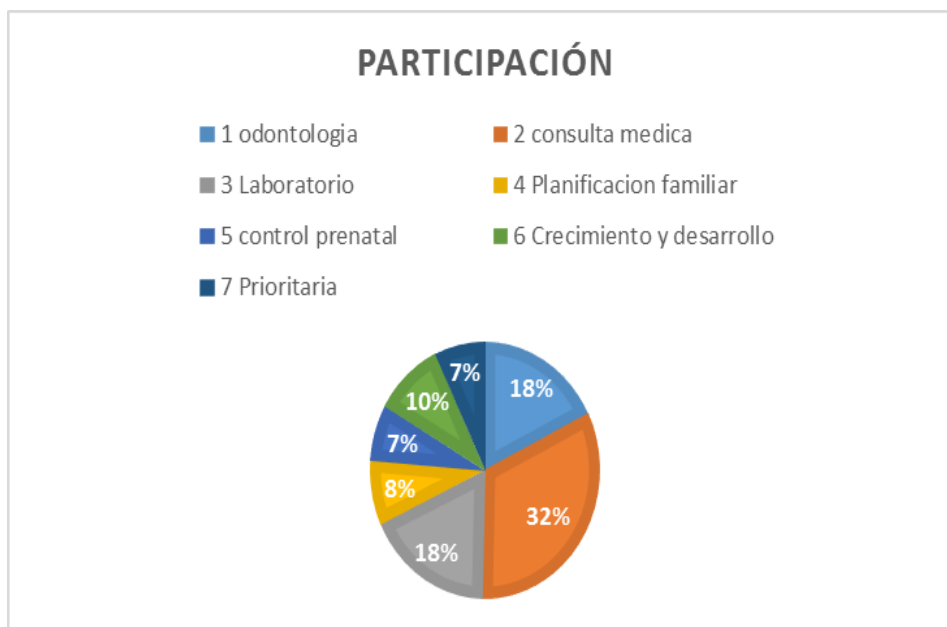
Gráfica 7. Población agrupada por servicios/sedes.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Dentro de los servicios analizados en cada una de las sedes de la ESE Manuel Castro Tovar, se identifica mayor proporción en la sede cálamo, toda vez que es este centro de mayor afluencia de usuarios.

Gráfica 8. Población agrupada por servicios a los que han asistido.

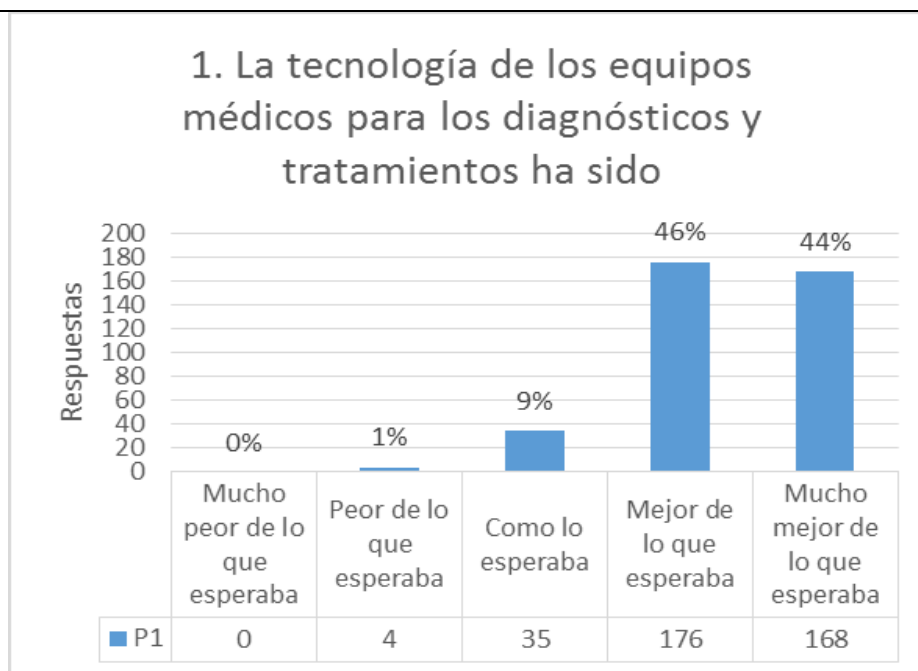


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como podemos apreciar en la gráfica, la distribución poblacional por servicios se realizó teniendo en cuenta el flujo de usuarios que acuden por áreas de servicios resultando una distribución del **32%** para el área de Consulta médica, en un 18% igual para Odontología y Laboratorio Clínico y en las demás áreas resultó una distribución homogénea en un **10%** Crecimiento y Desarrollo, un **8%** Planificación familiar y un **7%** para los servicios de Control Prenatal y Consulta Prioritaria.

7.3. Análisis de Resultados

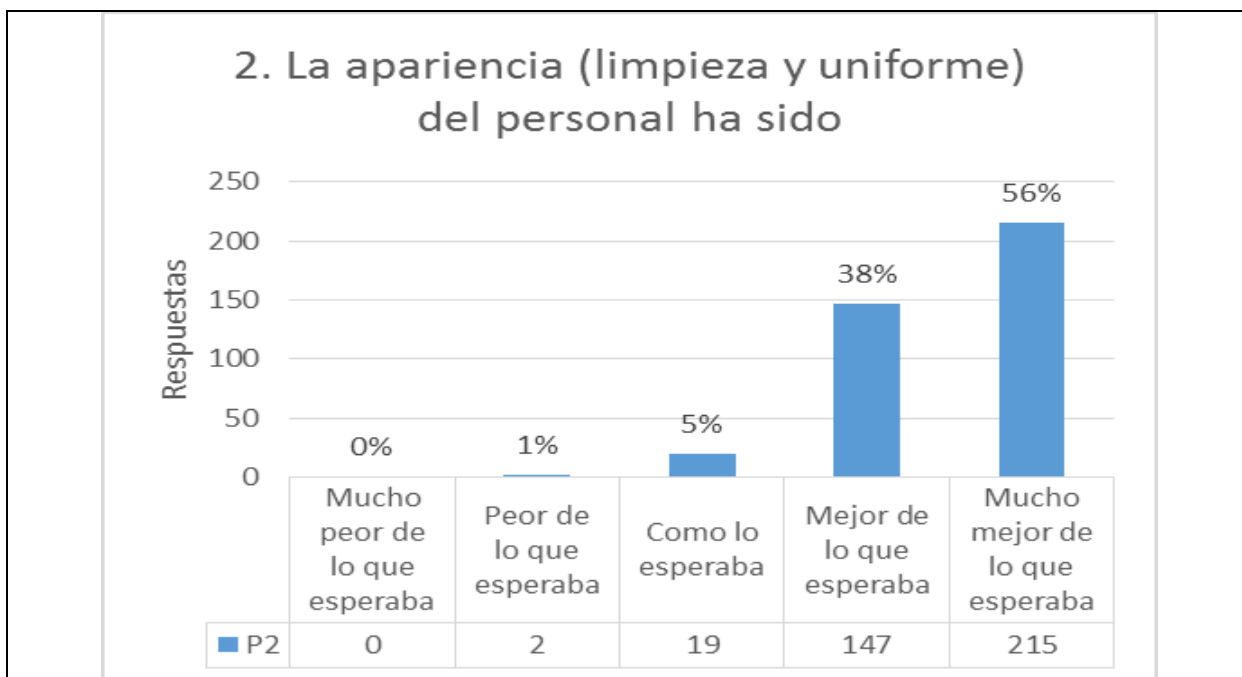
Gráfica 9. Valoración de la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta gráfica se puede determinar que del **99%** de la población encuestada percibe que la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido buena, donde el **46%** la califica mejor de lo que esperaba y un **44%** mucho mejor de lo que esperaba, así mismo un **9%** manifestó su percepción respecto como lo esperaba; y sólo un **1%** de participación de la población encuestada manifiesta que ha sido peor de lo que esperaba; lo que concluye que la ESE Manuel Castro Tovar cuenta con equipos de tecnología que garantizan confiabilidad en los resultados de los diagnósticos y tratamientos Médicos realizados a los usuarios, generando una alta satisfacción en los servicios ofrecidos y atendidos.

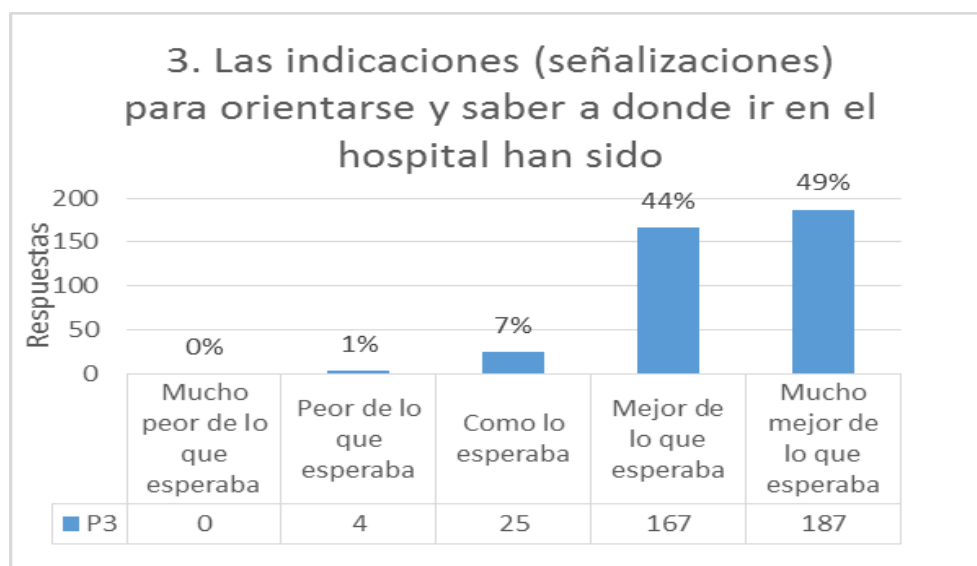
Gráfica 10. Valoración de la apariencia (limpieza y uniforme) del personal.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

En los resultados obtenidos de acuerdo a la gráfica, se observa que el **99%** de los usuarios encuestados manifiestan que la apariencia personal en cuanto a limpieza y uniforme del personal asistencial en la Institución es satisfactorio; de estos un **56%** le califican que es mucho mejor de lo que esperaban, un **38%** mejor de lo que esperaba y el **5%** como lo esperaba, y solo un **1%** considera que la presentación del personal fue peor de lo que esperaba. De esta manera se determina que la apariencia del personal es satisfactorio.

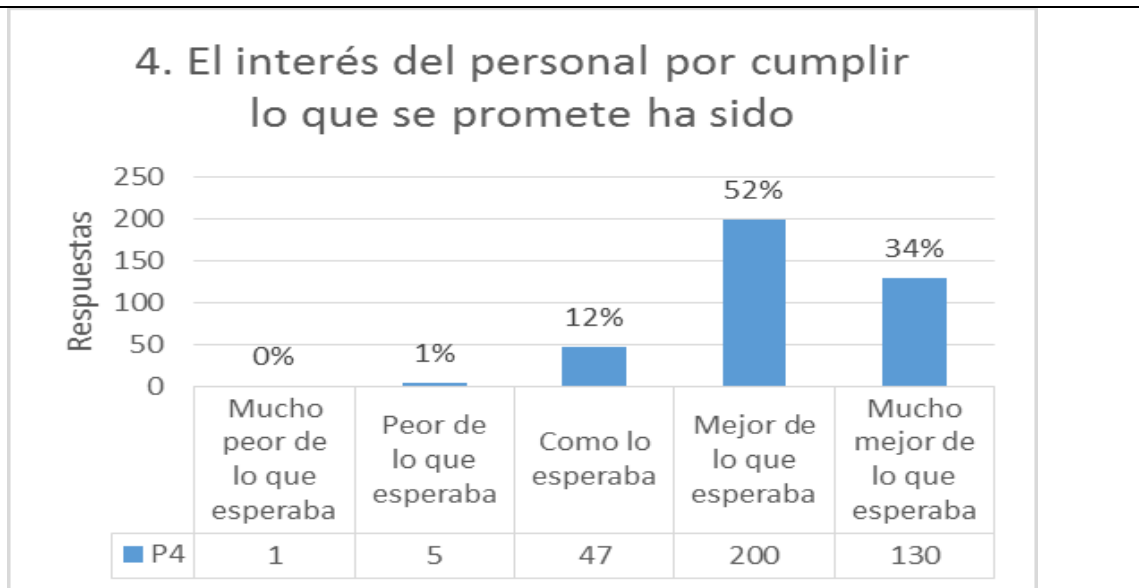
Gráfica 11. Valoración de las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

En el total de las sedes evaluadas se pudo determinar que el **99%** de los usuarios encuestados manifiestan que las indicaciones para orientarse y saber a dónde ir en la entidad son satisfactorias, siendo el **49%** mucho mejor de lo que esperaban, el **44%** mejor de lo que esperaban, el **7%** como lo esperaba y solo un **1%** peor de lo que esperaba. Lo que indican estos resultados es que en relación a la ubicación y orientación dentro de la ESE Manuel Castro son adecuadas, garantizando la facilidad en el acceso a cada uno de los servicios.

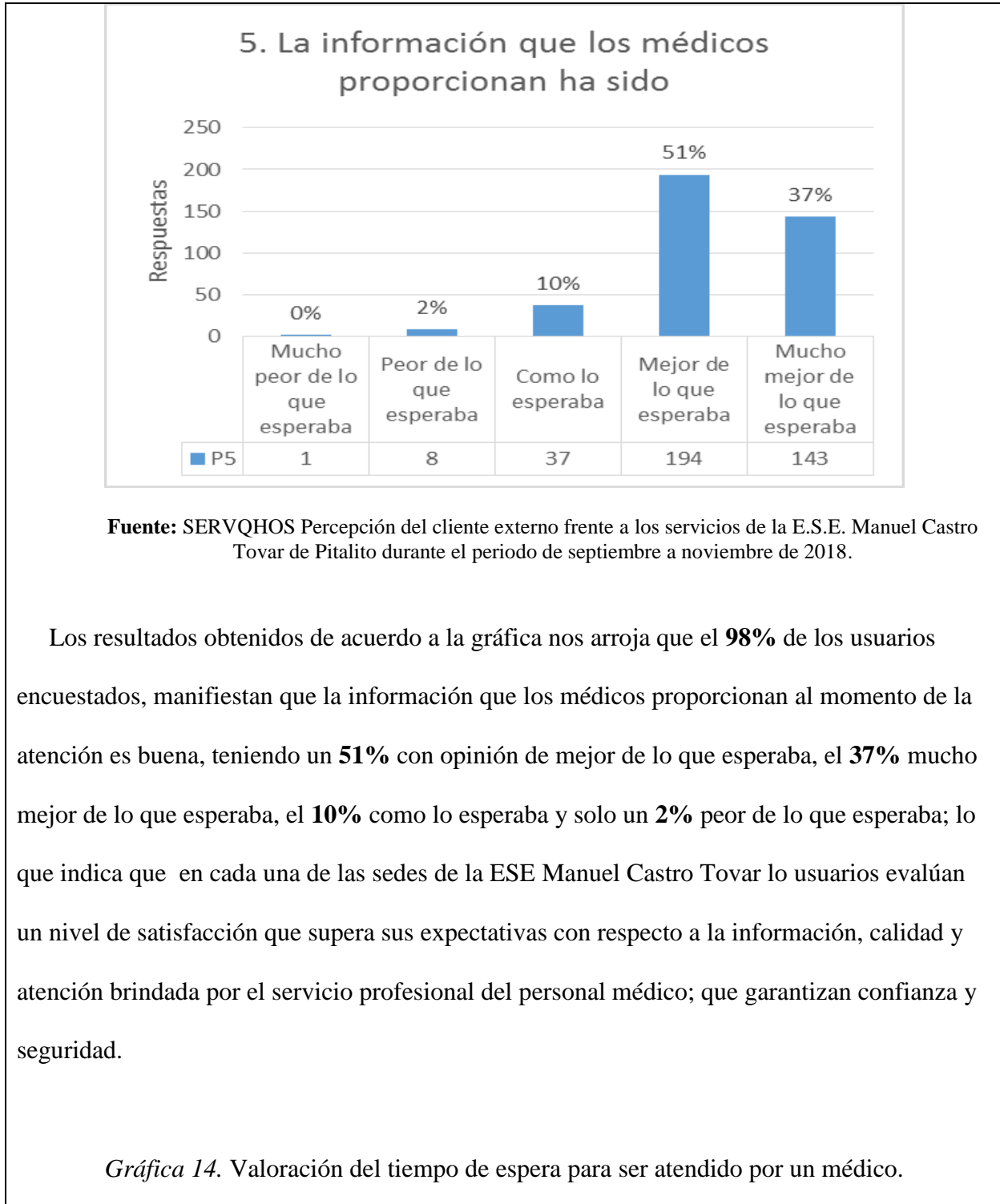
Gráfica 12. Valoración del interés del personal por cumplir lo que se promete.

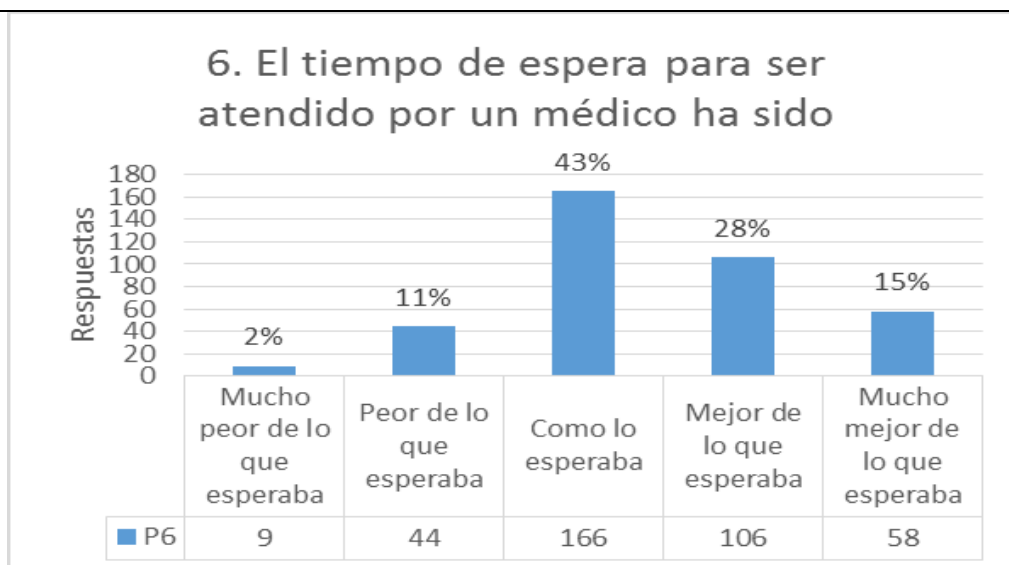


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

De acuerdo a los resultados de la gráfica podemos evaluar que del **86%** de los usuarios encuestados manifiestan que el interés del personal asistencial de la ESE Manuel Castro Tovar por cumplir lo que se promete ha sido en un **52%** mejor de lo que esperaba y en un **34%** mucho mejor de lo que esperaba; lo cual nos indica que de los usuarios encuestados en cada una de las sedes de la entidad se encuentran satisfechas con la promesa de servicio.

Gráfica 13. Valoración de la información que los médicos proporcionan.

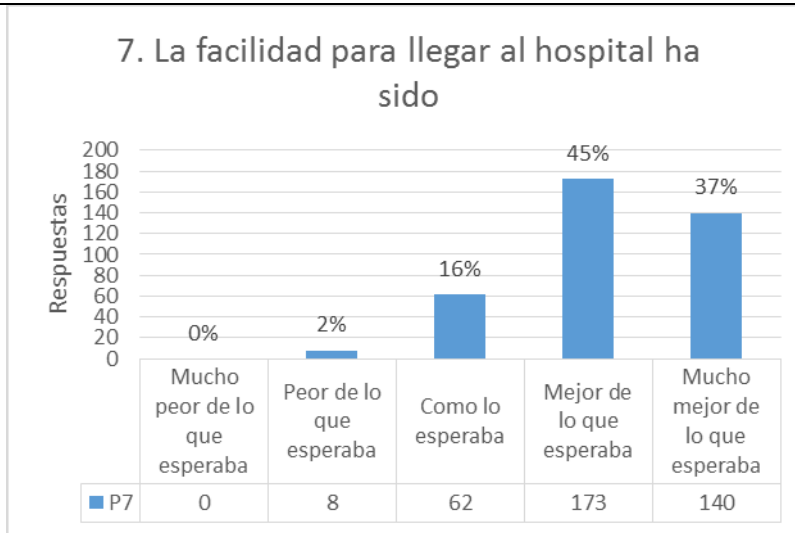




Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

En los resultados obtenidos de acuerdo a la gráfica nos refleja una variación importante en los resultados con relación a la oportunidad en la espera de la atención de los usuarios por parte del médico; alcanzando una participación de un **86%** de la población encuestada que manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido favorable, así: **43%** como lo esperaba; en un **28%** mejor de lo que esperaba y en un **15%** mucho mejor de lo que esperaba, en contraparte se encuentra que el **11%** lo califica como peor de lo que esperaba y solo un **2%** mucho peor de lo que esperaba. Estos resultados nos permiten evaluar un indicador de Calidad importante en la prestación de los servicios que afecta los tiempos de espera para la atención por parte del personal médico, donde la mayoría de los usuarios encuestados se encuentran conformes, y solo un pequeño porcentaje no totalmente satisfechos con la oportunidad brindada.

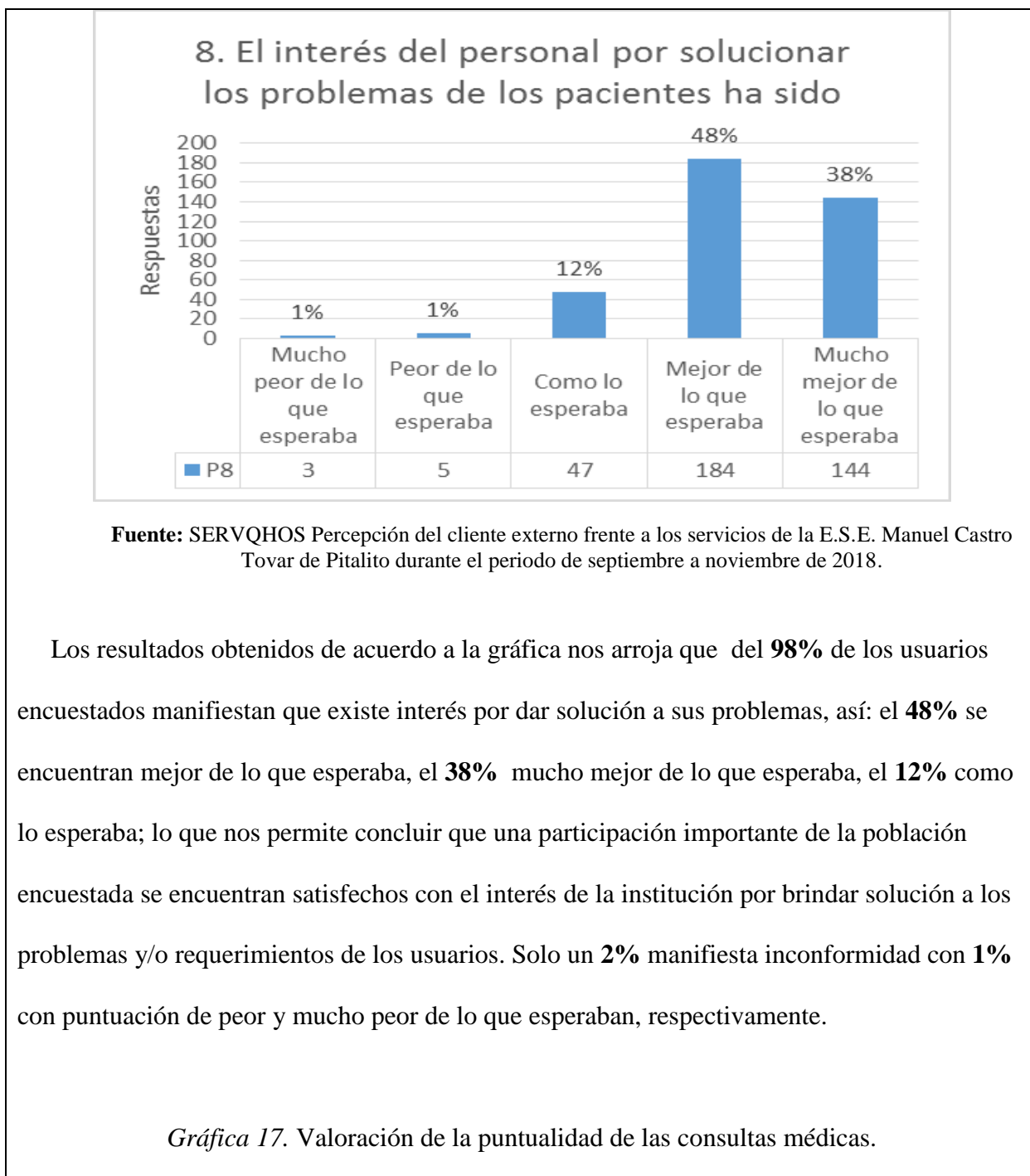
Gráfica 15. Valoración de la facilidad para llegar al hospital.

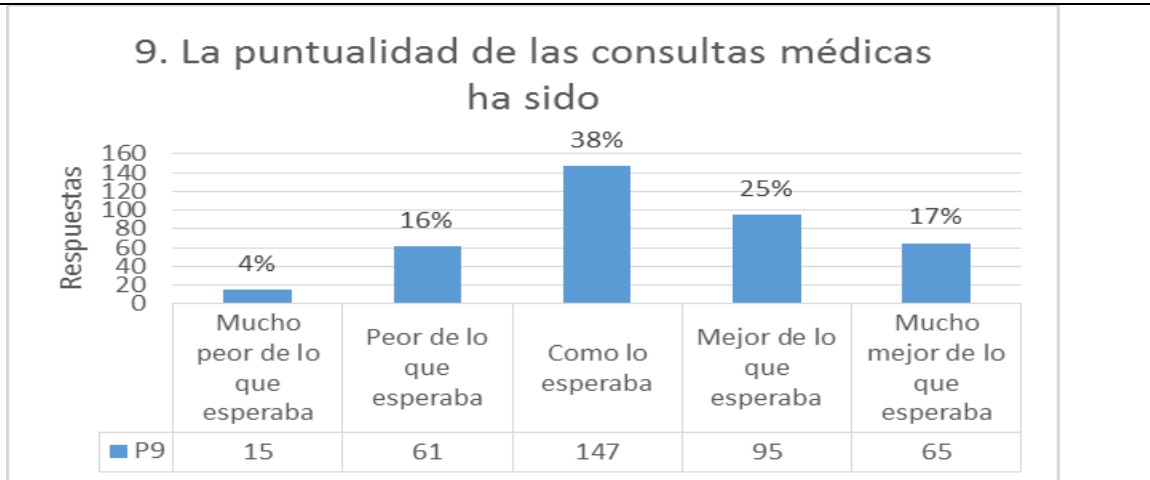


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Los resultados que muestran la gráfica reflejan que del **98%** de los usuarios encuestados identifican la ruta de acceso con gran facilidad, siendo el **45%** con referencia mejor de lo que esperaba, un **37%** manifiestan que mucho mejor de lo que esperaba, con una participación del **16%** que manifestaron que fue como lo esperaba; y el **2%** peor de lo que esperaba que aunque no es una cifra representativa es importante evaluar; dado que pueden estar afectando el acceso para llegar a la institución. Sin embargo, los resultados alcanzados permiten determinar que la facilidad para llegar a la entidad ha sido satisfactoria.

Gráfica 16. Valoración del interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes.

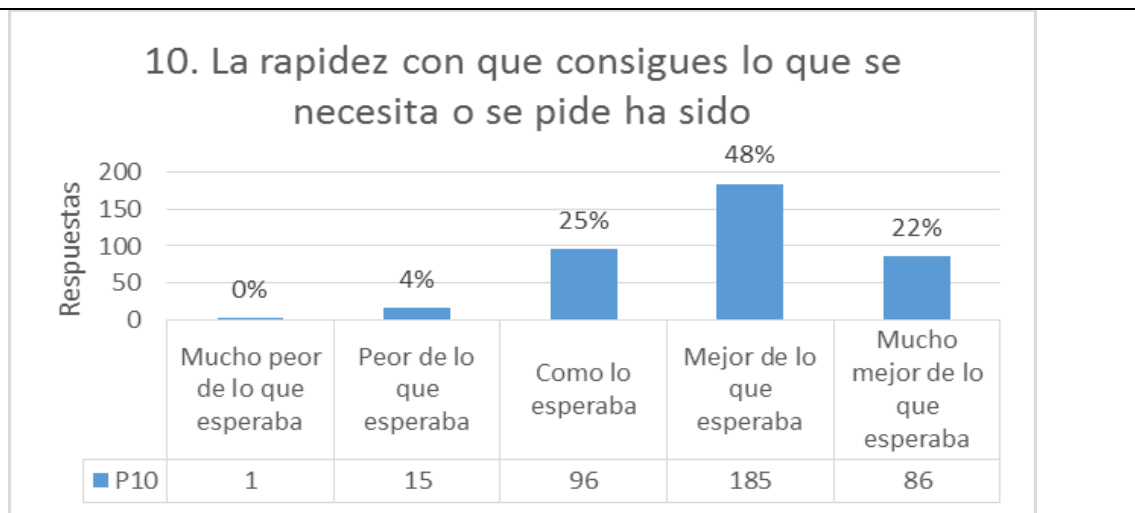




Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Los resultados de las encuestas realizadas en cada una de las sedes de la Institución nos muestran que existe un **80%** del total de los usuarios encuestados satisfechos con la puntualidad; siendo el **25%** y **17%** respectivamente que determinan que la puntualidad en las consultas médicas ha sido entre lo mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba respectivamente, sin embargo, el **20%** frente a los demás resultados muestran una gran preocupación que nos indica una participación por debajo de lo mínimo ideal en la satisfacción del usuario; afectando de manera importante el indicador de calidad en la atención brindada en consultas médicas por la institución con un **16%** y **4%** con percepción de peor y Mucho peor de lo que esperaban.

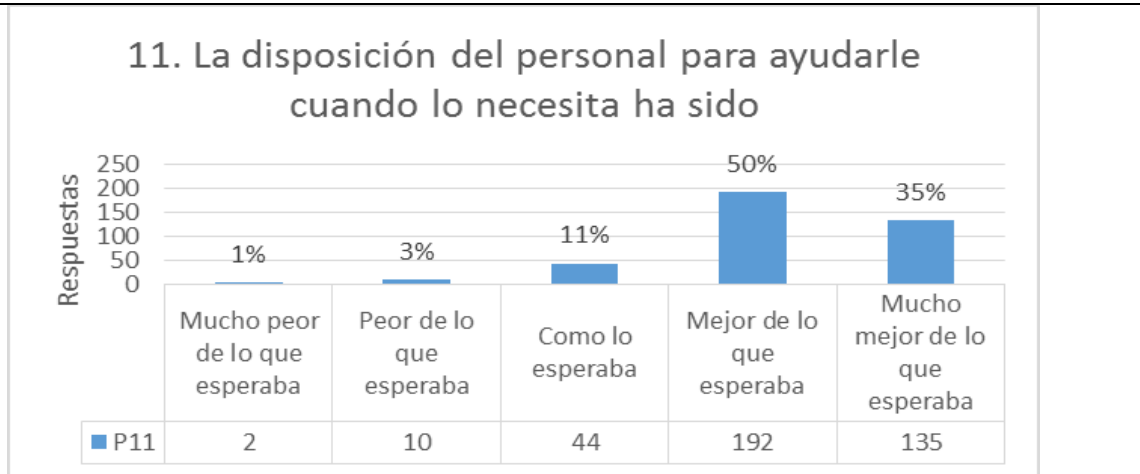
Gráfica 18. Valoración de la rapidez con que consigues lo que se necesita.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como podemos observar en la gráfica, el **95%** de los usuarios encuestados manifiestan que la rapidez con que consiguen lo que se necesita ha sido satisfactoria; un **48%** considera que fue mejor de lo que esperaba, un **22%** mucho mejor de lo que esperaba, un **25%** considera que fue como lo esperaba; mientras que para un **4%** fue peor de la que esperaba. Lo que concluye que se los resultados de satisfacción frente a los tiempos de respuesta en la atención brindada por la institución son buenos, en cuanto a capacidad resolutive, trámites que generan demora en la atención, habilidades, destrezas y capacidad para agilizar los procesos de atención al usuario, entre otros.

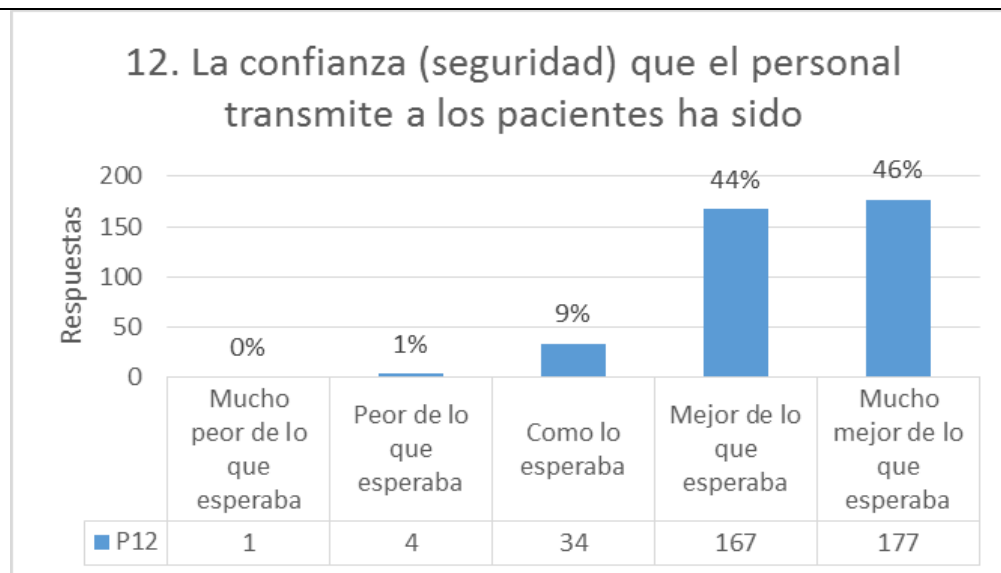
Gráfica 19. Valoración de la disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como se aprecia en la gráfica del **96%** de la población encuestada en cada una de las sedes manifiestan que la disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido favorable, teniendo un **50%** con valoración de mejor de lo que esperaba, **35%** consideran que fue mucho mejor de lo que esperaba y el **11%** se sienten conformes; cifras que nos arrojan una satisfacción en la disposición del personal de la institución para solucionar las necesidades de los usuarios; sin embargo, es importante evaluar el **3%** que consideran es peor de lo que esperaban, y un **1%** con percepción de mucho peor de lo que esperaban. Se considera que si existen situaciones motivacionales, habilidad y destreza para poder colaborar a los usuarios en el momento de requerir los servicios en la institución.

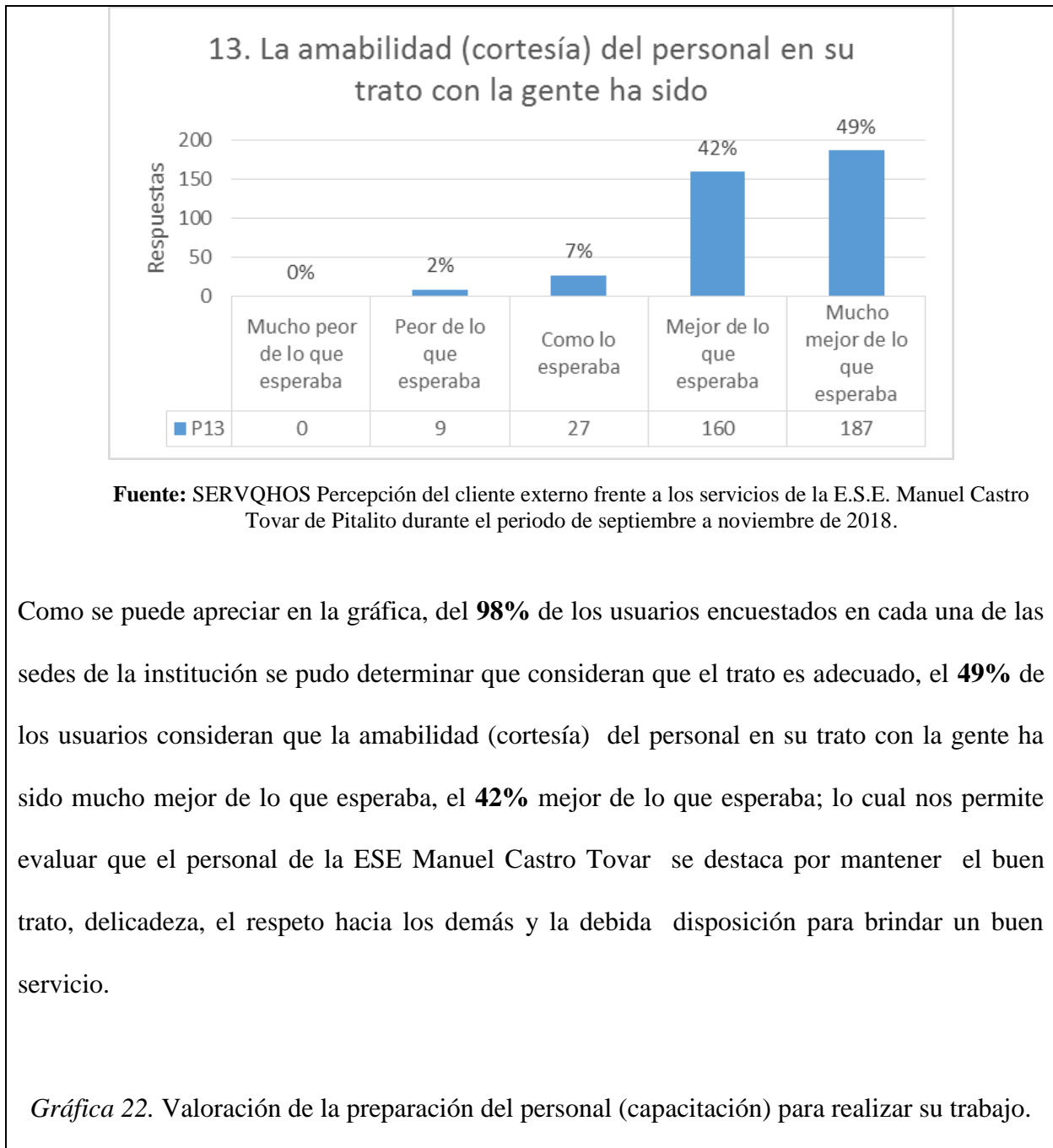
Gráfica 20. Valoración de la confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes.

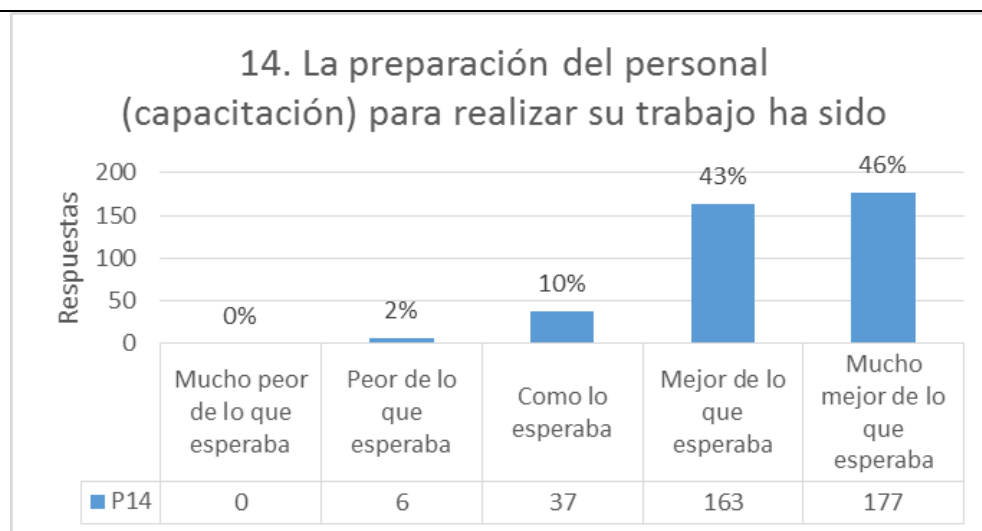


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la gráfica nos representa que del **99%** de la población total encuestada manifiestan que la confianza (seguridad) que el personal de la institución transmite a los pacientes ha sido satisfactoria, en un **46%** consideran que fue mucho mejor de lo que esperaba, el **44%** mejor de lo que esperaba; lo que nos concluye que la institución brinda y genera credibilidad al momento de la atención; por tanto construye relaciones efectivas y asertivas; valores fundamentales que determinan la capacidad para asegurar una atención que garantizan un buen servicio.

Gráfica 21. Valoración la amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente.

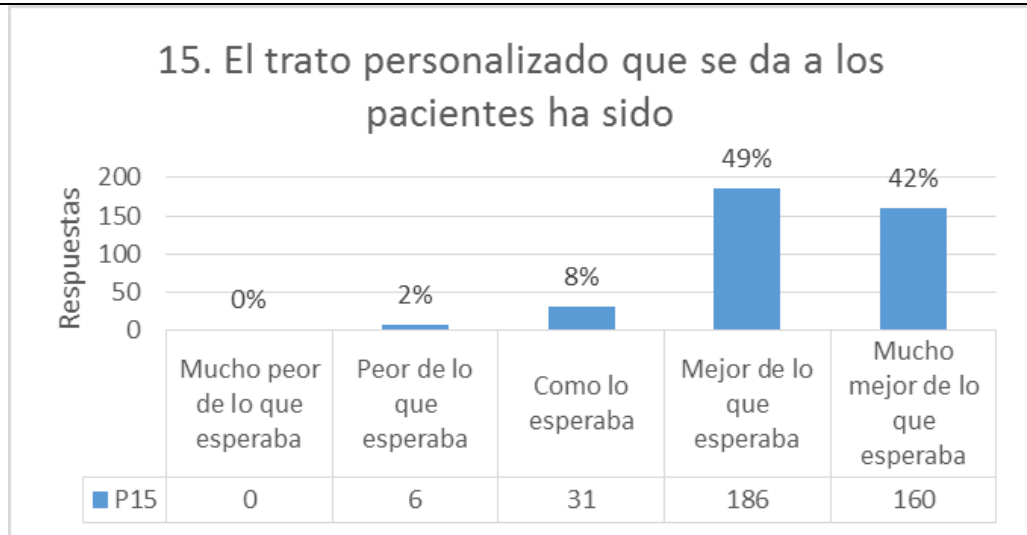




Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos determinar que del **98%** de la población total encuestada en cada una de las sedes de la institución, consideran que el personal de la institución está preparado, así: el **46%** de los encuestados manifiestan que la preparación del personal (Capacitación) para realizar su trabajo es mucho mejor de lo que esperaban, el **43%** mejor de lo que esperaban; lo que podemos concluir que la institución realiza esfuerzos importantes para mantener la capacitación continuada en el personal con competencias y capacidades para garantizar un servicio con calidad y eficiencia que satisfaga las necesidades de los usuarios.

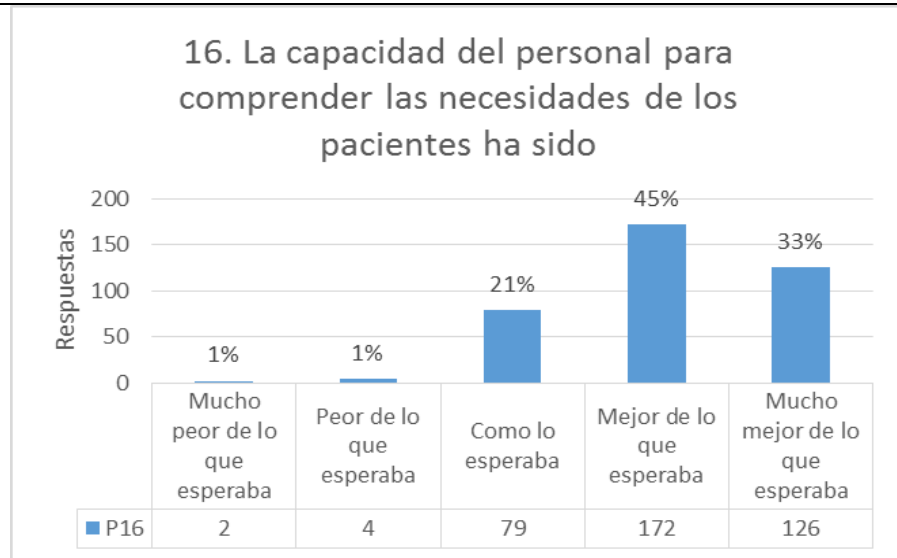
Gráfica 23. Valoración del trato personalizado que se da los pacientes.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como se aprecia claramente en la gráfica, que el **98%** de la población encuestada manifiestan que el trato personalizada que se da a los pacientes en la ESE Manuel Castro Tovar ha sido en bueno, el **49%** considera que fue mejor de lo que esperaba, el **42%** mucho mejor de lo que esperaba, lo que nos indica que los usuarios han logrado satisfacción con el trato dado al momento de la atención.

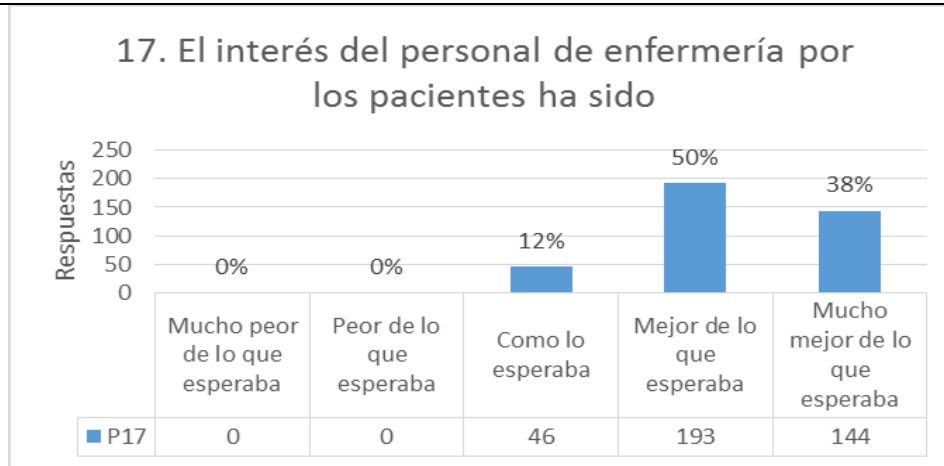
Gráfica 24. Valoración de la capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como podemos observar; los resultados de la gráfica muestran que del **98%** de los usuarios encuestados consideran que sus necesidades han sido entendidas, el **45%** manifestaron que la capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido mejor de lo que esperaba, el **33%** mucho mejor de lo que esperaba, el **21%** como lo esperaba; cifras que reflejan un importante alcance con respecto a la satisfacción del usuario para comprender, entender y solucionar sus necesidades y expectativas al momento de ser atendido.

Gráfica 25. Valoración del personal de enfermería por los pacientes.

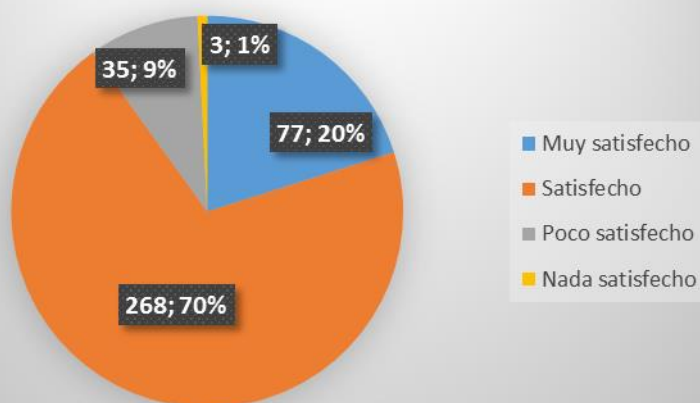


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Al observar la gráfica, podemos determinar que del **100%** de los usuarios encuestados consideran que el personal de enfermería se interesa en ellos. El **50%** manifiestan que el personal de enfermería de la institución muestra interés por los pacientes al momento de la atención, mejor de lo que esperaba y un **38%** mucho mejor de lo que esperaba y un **12%** consideran que fue lo que esperaban. Lo que nos concluye que los usuarios se encuentran satisfechos por el interés brindado.

Gráfica 26. Valoración del Nivel de Satisfacción global.

18. Nivel de satisfacción global

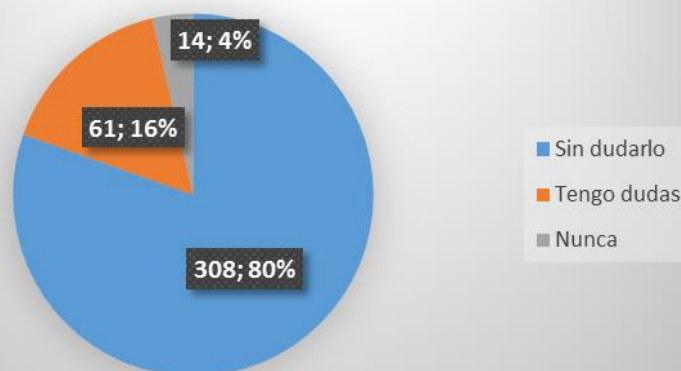


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como se observa claramente en la gráfica, del **90%** del total de la población encuestada en todas las sedes de la ESE Manuel Castro Tovar se encuentra satisfecha, un **70%** se encuentra satisfecha con la calidad percibida en el servicio y un **20%** muy satisfecha; mientras que entre un **9%** y **1%** se encuentran poco y nada satisfechos respectivamente, lo que nos indica unas cifras positivas con respecto a la satisfacción global, solo con un **10%** de inconformidad, resulta importante evaluar la inconformidad en los 38 usuarios no satisfechos, para mejorar la Calidad del servicio ofrecido por parte de la Institución y alcanzar un porcentaje de satisfacción del 100%.

Gráfica 27. Recomendaría la institución.

19. Recomendaría la institución

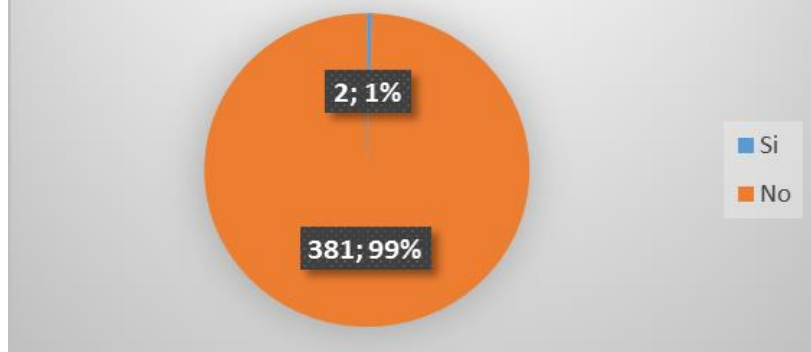


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Al observar los resultados que arroja la gráfica, podemos determinar que el **80%** de la población encuestada en cada una de las sedes de la ESE Manuel Castro Tovar recomendaría la institución por la Calidad percibida en los servicios, frente a un **16%** y **4%** respectivamente quienes manifiestan que tienen dudas y nunca la recomendaría para la atención en salud. Estas cifras nos muestran que la incidencia por la que nos arroja estos resultados puede estar en las valoraciones en los ítems en cuanto a interés de cumplir lo prometido, tiempos de espera en la consulta médica y la puntualidad para ser atendidos, donde los resultados estuvieron por debajo de la media, es decir por debajo de 90%, pero por encima del 80%) de lo que se esperaba para lograr una satisfacción global de la calidad del servicio percibida por los usuarios.

Gráfica 28. ¿Le han realizado intervenciones sin su permiso?

20. ¿Le han realizado intervenciones sin su permiso?



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Los resultados que muestra la gráfica, es notable la participación del **99%** de del total de la población encuestada que manifiestan no haber sido intervenidos sin su consentimiento, lo cual nos concluye que los usuarios presentan consentimiento informado al momento de requerir autorización para cualquier procedimiento relacionado con la atención frente a una mínima diferencia del **1%** de la población total que manifiesta lo contrario.

Gráfica 29. Asistió a la institución.

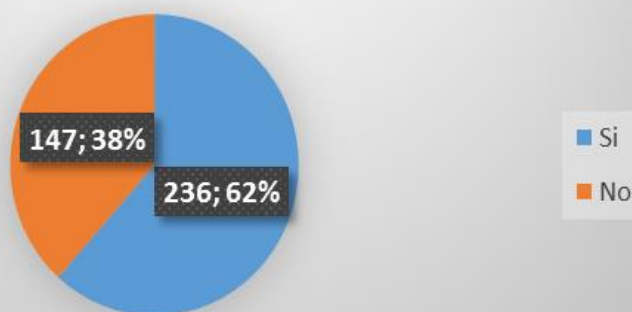


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

En la gráfica podemos observar que **75%** de la población encuestada asistió el tiempo necesario para ser atendido por la institución al momento de requerir cualquier servicio; mientras que un **21%** asistió menos de lo requerido y el **4%** acudieron más de lo necesario. Lo que nos concluye que pese a que se resuelven y se da manejo a las necesidades de salud de los usuarios; estos resultados demuestran que se debe trabajar mucho más para superar las cifras, es decir, actividades de promoción la salud y prevención de la enfermedad, en actividades que permitan que los usuarios cuando asistan a la institución; resuelvan sus necesidades en el tiempo necesario.

Gráfica 30. ¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?

22. ¿Conoce el nombre del medico que le atendía habitualmente?

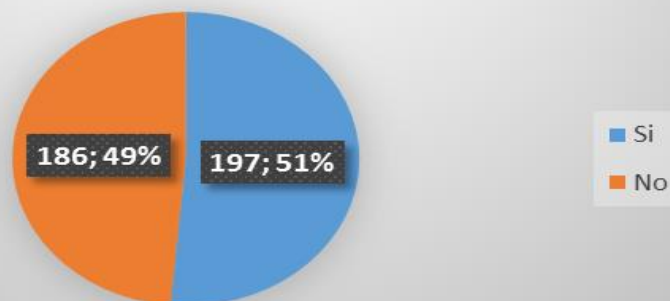


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica, encontramos que un **62%** de los usuarios encuestados manifestaron que no conocen el nombre del médico que los ha atendido habitualmente frente a un **38%**; lo que nos indica esta cifra que a pesar que existe en la ESE Manuel Castro Tovar buen trato, amabilidad y cortesía es importante la identidad del profesional; valores que estrechan lazos de mayor confianza para el usuario lo que demuestra interés para atender sus necesidades y mejoran la relación médico-paciente que suma a la hora de la valoración de la satisfacción en la atención.

Gráfica 31. ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?

23. ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?

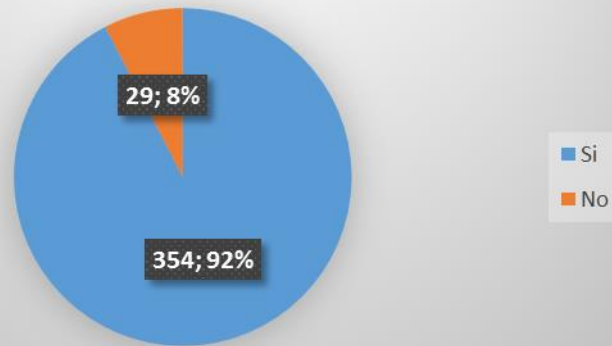


Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como podemos apreciar en la gráfica, de la población encuestada resultó una proporción sumamente homogénea ya que el **51%** de los encuestados manifestaron que conocen el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente frente al **49%** que no conocen el nombre de la enfermera; resultados que pueden ser por diferentes causas que se deben evaluar como: rotación de personal, identidad del personal normas de cortesía, placa de identificación en el porte del uniforme entre otros.

Gráfica 32. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

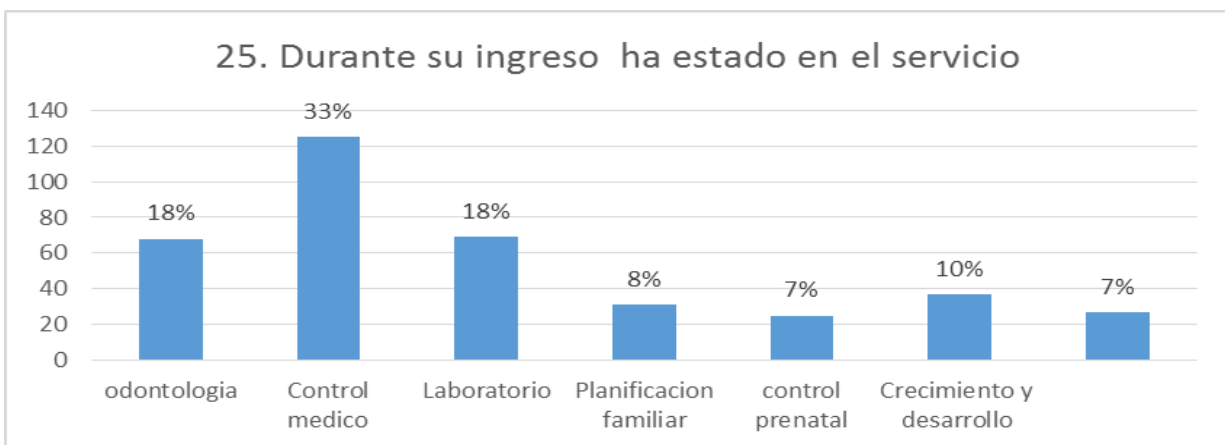
24. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Los resultados de acuerdo a la gráfica nos demuestran que un **92%** de la población encuestada cree que han recibido suficiente información sobre lo que le pasaba frente a un **8%**; lo que nos concluye que la información suministrada por el personal de la institución es clara y suficiente al momento de ser atendidos.

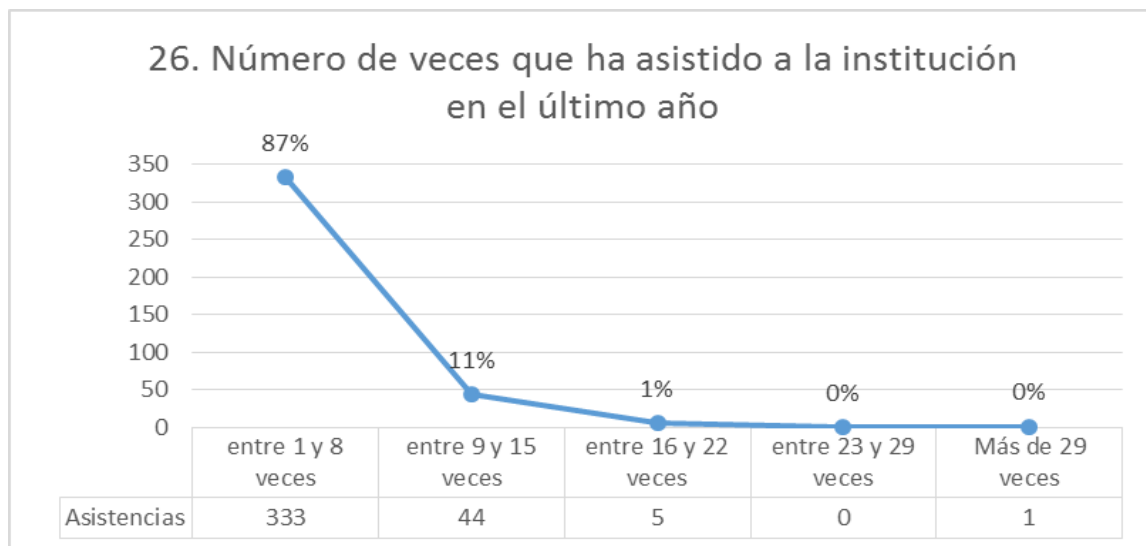
Gráfica 33. Durante su ingreso ha estado en el servicio.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Los resultados de acuerdo a la gráfica son directamente proporcionales a la población distribuida para el desarrollo de la encuesta; sin embargo, es importante precisar los resultados más relevantes por servicios; siendo una mayor participación del servicio de consulta médica con un **38%** de los usuarios encuestados, en un **18%** Odontología y Laboratorio Clínico; mientras que los demás servicios se encuentran con un ingreso sumamente homogéneos.

Gráfica 34. Número de veces que ha asistido a la institución en el último año.



Fuente: SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.

Como se puede apreciar en la gráfica, el número de veces que los usuarios han asistido a la institución en el último al alcanzado un promedio de entre 1 y 8 veces en un total de **87%** usuarios encuestados frente a un **11%** entre 9 y 15 veces al año; lo que nos indica que los usuarios asisten cuando lo consideran necesario en una proporción representativa que permite

evaluar a la institución con capacidad para la resolución de los problemas que aquejan a los usuarios, el autocuidado, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en todas las etapas de la vida.

7.3 Evaluación de los resultados para determinar la percepción en la calidad de atención del cliente externo de la E.S.E. Manuel Castro Tovar

A continuación, clasificamos las variables definidas en el estudio de acuerdo a los factores determinantes de la calidad expresado por el autor Avedis Donabedian (40)

TABLA 8

Resultados de la investigación de acuerdo a las variables definidas en el estudio

Variable	Preguntas	Total	Participación	%	Valoración
Efectividad	No.2 La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	383	215	56%	Mucho mejor de lo que esperaba
	No.4 El interés del personal por cumplir lo que se promete ha sido	383	200	52%	Mejor de lo que esperaba
	No. 5 La información que los médicos proporcionan ha sido	383	194	51%	Mejor de lo que esperaba
	No.17 El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	383	193	50%	Mejor de lo que esperaba
	No.11 la disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido	383	192	50%	Mejor de lo que esperaba
	No. 13 La amabilidad (cortesía) en su trato con la gente ha sido	383	187	49%	Mucho mejor de lo que esperaba
	No. 3 Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital han sido	383	187	49%	Mucho mejor de lo que esperaba
	No. 15 el trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	383	186	49%	Mejor de lo que esperaba

No.8 el interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	383	184	48%	Mejor de lo que esperaba
No. 12 La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	383	177	46%	Mucho mejor de lo que esperaba
No. 14 la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	383	177	46%	Mucho mejor de lo que esperaba
No. 1 la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	383	176	46%	Mejor de lo que esperaba
No. 16 La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	383	172	45%	Mejor de lo que esperaba
No. 20 ¿Le han realizado intervenciones sin su permiso?	383	381	99%	Si
No.24 ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?	383	351	92%	Si
No. 22 ¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?	383	236	62%	Si
No. 23 ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?	383	197	51%	Si

Variable	Preguntas	Total	Participación	%	Valoración
Accesibilidad	No.26 Número de veces que ha asistido a la Institución en el último año	383	333	87%	Entre 1 y 8 veces
	No. 21 asistió a la Institución	383	288	75%	El tiempo necesario
	No. 7 la facilidad para llegar al hospital ha sido	383	173	45%	Mejor de lo que esperaba
	No. 25 durante su ingreso ha estado en el servicio	383	126	33%	Control médico

Variable	Preguntas	Total	Participación	%	Valoración
Oportunidad	No.10 la rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	383	185	48%	Mejor de lo que esperaba

No. 6 el tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	383	166	43%	Como lo esperaba
No.9 la puntualidad de las consultas médicas ha sido	383	147	38%	Como lo esperaba

Variable	Preguntas	Total	Participación	%	Valoración
Continuidad	No. 18 nivel de satisfacción global	383	268	70%	Mejor de lo que esperaba
Fidelización	No.19 Recomendaría la institución	383	308	80%	Como lo esperaba

Fuente: Cuestionario SERVQHOS Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018

Discusión.

De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en cada una de las preguntas que fueron formuladas a los usuarios que asistieron a las cuatro (04) sedes de la E.S.E. Manuel Castro Tovar con la aplicación del instrumento SERVQHOS que es un cuestionario que fue diseñado para identificar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito de primer nivel de complejidad de Pitalito – Huila, durante el periodo de Marzo 2018 a Marzo de 2019, de acuerdo los objetivos planteados en esta investigación, con respecto a los resultados en la valoración interna realizada desde el área de mejora continua y calidad de la ESE Manuel Castro Tovar, de manera trimestral, con medición mensual; encontramos como resultado del trabajo de investigación de percepción:

Los resultados arrojan un indicador de cifras positivas con relación a la Satisfacción Global de las encuestas realizadas al interior de la institución por cada trimestre evaluado donde en el último trimestre del año 2018, fecha en la cual correlacionamos mediante la aplicación de

encuestas para evaluar la percepción de la calidad en la atención el nivel de satisfacción global por parte de la institución alcanzó un **90%**.

- El 70% se encuentran satisfechos con la calidad en la atención.
- El 20% muy satisfecho.
- El 9% y 1% entre poco y nada satisfecho respectivamente.

Con relación a los resultados obtenidos en cada una de las variables teniendo en cuenta las dimensiones de la calidad en la atención en salud encontramos:

Es importante precisar, que la percepción de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario se constituye en una valoración importante para la institución; razón por la cual desarrollamos este estudio; si bien es cierto la satisfacción y la calidad percibida en la atención están relacionados a la percepción; siendo la satisfacción la conformidad frente a las necesidades del usuario mientras que la calidad percibida en la atención es un criterio o valor de lo que el usuario espera, desea o anhela recibir y se mide por la experiencia que tiene en la atención recibida.

De este modo, se podría afirmar que la E.S.E. mediante los diferentes procesos de calidad ejecutados a logrado que sus usuarios den una valoración positiva en la atención, por ello se debe seguir trabajando en todas las áreas del servicio, dado que las expectativas y exigencias de los usuarios cada día son mayores al momento de adquirir un producto o servicio, por lo que se requiere aunar esfuerzos y compromisos frente al mejoramiento continuo para mantener la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Para ahondar y comparar los resultados obtenidos se analizaron además estudios a nivel latinoamericano. En un estudio “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa

de Tenjo, marzo de 2016” (44), se encontró al igual que en el presente estudio que los usuarios en términos generales se encuentran satisfechos con los servicios recibidos que alcanzó un 73%.

En otro estudio realizado en México, por Teresita de J. en 1997, con resultados similares a los obtenidos en el presente estudio, donde se determina que las principales variables que influyen en la determinación de la calidad de un servicio son el trato del personal médico y la capacidad del mismo. (45).

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en este estudio se evidencio que la percepción general de los pacientes atendidos por la ESE Manuel Castro Tovar, es positiva, en concordancia con el objetivo principal del este estudio. Además se logran identificar aspectos álgidos. Esto le permite a la institución plantear estrategias que intenten mejorar estas variables.

- Los resultados obtenidos en esta investigación nos muestran una percepción positiva de la calidad en la atención de los usuarios que asistieron en los diferentes servicios de la E.S.E. Manuel Castro Tovar en las cuatro (04) sedes de estudio; que concluye una correlación con los resultados de la satisfacción global por parte de la entidad. Sin embargo, es importante precisar que la entidad debe continuar trabajando arduamente por alcanzar mejores resultados de satisfacción en todas las áreas de servicio en general, dado que se debe superar la media de los resultados que incrementen los valores de mayor satisfacción llegando al 100 % de satisfacción.
- Con respecto a los factores intervinientes en la percepción de la calidad en la atención; los usuarios encuestados manifiestan su conformidad con el servicio. Los aspectos valorados con mayor incidencia en la valoración positiva fueron: las variables de efectividad como la apariencia (limpieza y uniformes) del personal con 56%; las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir dentro de la institución (49%); la amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente 49%; mientras que el interés del personal por cumplir lo

que se promete alcanzó un 52%; el interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes un 48% y entre otros en un 46% la confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes.

- En aspectos de determinantes de procesos en las variables de accesibilidad como la facilidad para llegar a la institución ha sido un 45% de participación de los usuarios manifiestan que fue mejor de lo que esperaba; mientras que variables de oportunidad como tiempos de espera, oportunidad en la atención alcanzaron resultados que se mantuvieron en la media como el tiempo de espera para ser atendido por un médico el 43% de participación de los encuestados y en cuanto a la puntualidad de las consultas médicas en un 38% de resultados de participación alcanzaron una valoración como lo esperaban ; mientras que en un 50% de participación manifiestan que la disposición del personal para ayudarle ha sido mejor de lo que esperaba.
- Entre otros factores como el de determinante de resultados alcanzaron un nivel de satisfacción global del 70% del total de la población de usuarios satisfechos y que en un 80% recomendarían a la institución sin dudar.
- Existe concordancia con los datos suministrados por la E.S.E Manuel Castro en relación al objetivo planteado en esta investigación con un nivel de satisfacción positivo.
- Las variables de mayor impacto en el estudio que demuestran resultados importancia dentro de las valoraciones son el trato amable, conocimiento, capacitación orientación e interés por ayudar al usuario repercute en la atención brindada alcanzando un indicador de eficiencia, accesibilidad, continuidad y fidelización con mayor representación.
- Las variables de oportunidad se mantienen en una media ponderada por lo que se debe

centrar y mantener la atención en plantear y desarrollar que permitan alcanzar más y mejores niveles de satisfacción en oportunidad para el mejoramiento de los resultados que mejoren los tiempos y oportunidad de atención; variables que deben superar los resultados de las valoraciones neutrales.

- En términos generales la población que asistió a la institución con mayor participación en un 37% fueron usuarios entre edades de 29 y 42 años; 76% de participación de mujeres; 46% de población con estado civil casados; un 45% con niveles de formación en estudios secundarios (Bachiller); y 50% de usuarios que actualmente se encuentran trabajando.
- En cuanto en sedes de mayor concurrencia encontramos con una participación de la sede Cálamo y en áreas de servicios con un 32% en consulta externa en medicina general frente a un 7% de menor participación en servicio como planificación familiar y consulta prioritaria.
- Respecto a la calidad percibida por los usuarios que asistieron a los diferentes servicios del primer nivel de complejidad de la E.S.E Manuel Castro Tovar durante el periodo septiembre a noviembre de 2018; es claro que se percibe una calidad positiva por lo que se debe continuar trabajando por mejorar los resultados de satisfacción global.

8.2 RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación se deben definir y establecer estrategias para el mejoramiento continuo de la calidad donde se puedan mejorar los tiempos de espera y oportunidad en la atención manteniendo y fortaleciendo relación médico-paciente teniendo en cuenta los resultados de los factores determinantes en la atención como fueron el trato personalizado, la amabilidad, cortesía y disposición del personal para ayudar al usuario, el

interés del personal de enfermería por los usuarios, la confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes que fueron mayor valorados.

En este sentido, se pueden promover actividades de capacitación continuada de sensibilización y fortalecimiento de las actitudes, comportamientos y construcción de relaciones efectivas y afectivas incluyendo a todos los funcionarios de la institución ya que estas nos brindan una herramienta de apoyo al momento de prestar un servicio para lograr el cumplimiento de la promesa de servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.

Diseñar un programa de incentivos que estimule la participación de todos los funcionarios para trabajar conjuntamente en los resultados de calidad en la atención.

Redefinir e Implementar el modelo de acceso al servicio a través de la optimización de actividades en los procesos que involucran al usuario en los diferentes momentos de verdad para mejorar la experiencia de servicio.

Crear un modelo de experiencia del usuario (momentos memorables) para los canales de comunicación virtual, presencial y telefónica.

Diseño e implementación del proceso de comunicación del usuario y funcionario que permita identificar falencias que se puedan presentar en las relaciones internas como externas.

Difundir los resultados del presente estudio a través del equipo del equipo de mejora continua para la creación de un programa de seguimiento y control de los resultados y experiencias de servicio de los usuarios donde también involucre a todos los funcionarios que permitan contribuir a mejorar los resultados del nivel de satisfacción global de la E.S.E. Manuel Castro Tovar.

8.3. PROPUESTA DE MEJORA

Se socializa las recomendaciones con la E.S.E Manuel Castro en el que se propone acciones de mejoramiento con el equipo de mejora continua que permitan alcanzar mayores resultados en la satisfacción global de los usuarios. Entre los cuales se expone cada una de las recomendaciones y se aclara la finalidad de las mismas; considerando importante para la institución trabajar por la excelencia de los servicios en términos de calidad, oportunidad y eficiencia.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios <https://www.scielo.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
2. Mérida Rosario Bravo Tapia. *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amaguaña Quito*. Diplomado Superior en Gerencia y Calidad en los servicios de salud modalidad abierta y a distancia <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
3. Avedis Donabedian. La dimensión internacional de evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública Mex.* 1990; 32:113-117.
4. Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria de Salud. Ministerio de Salud y Protección Social. Gobierno de Colombia.
5. Sentencia T760/2008 – Corte Constitucional. Ministerio de Salud y Protección Social. Gobierno de Colombia.
6. Ley 1757 de 2015 – Estatuto de la Participación Democrática en Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Agosto de 2017. Gobierno de Colombia.
7. Dr. Guillermo I. Williams. (Director de Programas y Servicios Atención de la Salud-MSAS). Programa nacional de garantía de calidad de la atención médica-calidad de los Servicios de salud.
8. Diana Luz García Miranda. *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de*

los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013. Tesis para optar el título profesional de médico cirujano.

Universidad Ricardo Palma. Lima - Perú.

9. Claudia Torres-Contreras, Marcela Buitrago-Vera. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *CUIDARTE, Revista de*

Investigación Escuela de Enfermería – UDES. 2011; 2 (2): 138 – 148.

10. Peñaloza B, Leisewitz T, Bastías G, et al. Metodología para la evaluación de la relación costo-efectividad en centros de atención primaria de Chile. *Rev Panam Salud*

Pública. 2010; 28 (5):376-87.

11. María Cuba-Fuente, Arturo Jurado, Eva Estrella. Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un

establecimiento de primer nivel de atención. *Rev Med Hered* 2011; 22: 4 – 9.

12. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas

SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012; 23 (2): 88 – 95.

13. García, R. Y Gálvez, N C. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, Chongoyape - Perú.

Rev. Tzhoecoen, 1997; 8 (2).

14. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.

Barcelona: Editorial Diaz de Santos; 1993.

15. Universidad Ricardo Palma. Auditoria y Evaluación de la Calidad de los Servicios de

- Salud: Gestión de la Calidad en Salud. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2002.
16. Kerguelén C. Calidad en salud en Colombia, los principios. Bogotá: Ministerio de la Protección Social – MPS; 2008.
 17. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018; 44(2):325 – 343.
 18. Arnaldo Jélvez Caamaño, Yeanette Riquelme Romero, Nelly Gómez Fuentealba. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. *Horizontes Empresariales*. 2010; 9 (2): 51 – 71.
 19. Antunes, Av; Trevizan, Ma. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de Enfermagem. *Rev. Latinoam. Enfermagem, Ribeirão Preto*, 2000; 8(1):35-44.
 20. Yeis Miguel Borré Ortiz. *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Tesis presentada como requisito para optar al título de: Magister en Enfermería con Énfasis en Gerencia en salud. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar, Facultad de Enfermería, Maestría en Enfermería Bogotá, Colombia, 2013.
 21. Castillo, L. Dougnac, A. Vicente, I. Muñoz, V. Rojas, V. Los predictores de satisfacción de pacientes en un Centro Hospitalario Universitario. *Revista Medica de Chile*. 2007; 135: 696-701.
 22. Luis Alfonso Millina – Garduza, Ma. Del Rosario Rivera – Barragán. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. *Salud En Tabasco*. 2012; 18 (2).
 23. Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la

población en la mejora de la calidad de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 13(3), 236-249.

24. Díaz-Cárdenas D, Buelvas-Montes LA, De la Valle-Archibold M, Bustillo-Arrieta JM. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos (Cartagena, Colombia): estudio descriptivo. *Arch Med (Manizales)*. 2016; 16(2):290-03.

25. Delgado M, Vázquez M, Moraes L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev salud pública* 2010; 12 (4):533-545.

26. Departamento de Estudios y Desarrollo, Superintendencia de salud, Gobierno de Chile. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. Informe Global. Santiago de Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo, Superintendencia de salud, Gobierno de Chile; 2013.

27. Pérez Jover, Mira José, Tomás O, Rodríguez Marín J. Cómo llevar a la práctica la declaración de derechos del paciente de Barcelona.

28. Monteagudo O., Navarro C, Alonso P., Casas R., Rodríguez L. y otros, “Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción”.

29. Matlin, M. W., y Foley, H. J. (1996). Sensación y percepción (3ª Ed.). México: Prentice-Hall. Capítulos 1 y 2.

30. Ramírez M, Mérida C, Negro JM, Félix R, Martínez RM. Satisfacción de los pacientes asistidos en una consulta externa de alergología. *Alergol Inmunol Clin* 2004; 19:145- 152.

31. Roldán P, Vargas CR, Giraldo CP, Valencia GE, García CL, Salamanca LM.

Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso. *Colombia Médica*,

2001; 32:14-18.

32. Germán Fajardo – Dolci, MD, MAD, Juan Pablo Gutierrez, PhD, Sebastian Garcia – Saisó, MD, MSc. Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal. Ensayo. *Salud Pública México*, 2015; (57) 180-186

33. Virtudes Pérez J., Marcela Pezoa G. ¿Qué es “trato digno” para los pacientes? Elementos que componen el trato digno. Informe global. *Universidad Miguel Hernández, Departamento de Psicología, España, Superintendencia de Salud, Departamento de Estudios y Desarrollo*. 2013; 1-40

34. Carlos Alfonso Kerguelén Botero. Calidad en salud en Colombia. Los principios. *Ministerio de la Protección Social*. 2008; 1-233.

35. Constitución Política de Colombia del 1991. Título I, De los principios fundamentales. Artículo 1 y 2.

36. LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23) Diario Oficial No. 41.148, de 23 de diciembre de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

37. “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015”. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú

38. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud, Adriana Numpaque-Pacabaque• Anderson Rocha-Buelva. *Rev. Fac. Med.* 2016 Vol. 64 No. 4: 715-20.

39. MIRA, JJ. ARANAZ, J. RODRÍGUEZ, M. BUIL, AA. SERVQHOS: Un cuestionario

- para evaluar calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina preventiva 1998; 4(12):8.
40. Óp. Cit., Colmenares Y Saavedra. 2007.
41. Arasuraman, A. Zeithalm, V. Berry, L. Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. Retailing. 1988; 64:12-
42. Escala de Likert. <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
43. Factores determinantes de la calidad. Avedis Donabedian.
<http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
44. Adriana Marcela Ríos Cáceres, Andrés Felipe Barreto Galeano. Percepción De La Satisfacción En La Atención En Salud En Usuarios Del Servicio De Consulta Externa, De Los Hospitales San Antonio De Chía Y Santa Rosa De Tenjo, Marzo De 2016. Trabajo De Investigación. Universidad De Ciencias Aplicadas Y Ambientales U.D.C.A. Facultad De Ciencias De La Salud, Programa De Medicina Humana. Bogotá 2015.
45. Sanchez TdJR. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública. 1998 febrero; 40(1).

10. ANEXOS

- o Anexo 1. Información institucional de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito – Huila

The image displays a collage of six informational pages from the E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito website. The pages are arranged in a 3x2 grid. Each page features the organization's logo and a blue header. The top-left page is titled 'Portafolio de Servicios' and shows a group of people. The top-right page is 'Presentación', which describes the organization's history and mission. The middle-left page contains 'MISIÓN' and 'VISIÓN' statements. The middle-right page lists 'PRINCIPIOS INSTITUCIONALES'. The bottom-left page details the 'POLITICA DE CALIDAD'. The bottom-right page lists 'SEDES' (locations) with contact information for four centers: Ciénaga, Panorama, Bruselas, and Páramo.

- Anexo 2. Carta solicitud de utilización del instrumento SERVQHOS.

Pitalito, Colombia 21 de agosto de 2018

Sr. José Joaquín Mira
San Juan de Alicante
España

Asunto: Autorización

Estimado señor José Joaquín Mira de manera atenta y respetuosa queremos solicitarle la posibilidad de que se nos de la oportunidad de utilizar el instrumento usado en la investigación realizada por Ud y sus compañeros de investigación Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J la cual tuvo nombre "SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva " elaborado en el año 1998, esto con el objetivo de desarrollar nuestra tesis de grado para la especialización en administración de la salud la cual tiene como título "Percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E Manuel Castro Tovar de Pitalito"

Agradezco la atención brindada y quedamos atentas a una pronta respuesta.

Atentamente,

Martha Yanith Collazos
Yeimi Pérez
Laura Morales Buendía
Mayra Alejandra Valdés Restrepo

- Anexo 3. Respuesta de aceptación para utilización del instrumento SERVQHOS.

mensaje recibido

De: **Mira Solves, Jose Joaquin** <jose.mira@umh.es>
Fecha: El mié, 22 de ago. de 2018 a las 12:23 a. m.
Asunto: Re: Solicitud
Para: Alejandra Valdes <malevaldesr@gmail.com>

Estimadas estudiantes, Marta, Yeimi, Laura y Mayra, agradezco su amable mensaje requiriendo autorización para emplear SERVQHOS en el curso de su tesis de grado. Pueden utilizar este instrumento de evaluación de la calidad percibida en su proyecto de trabajo y confío que les resulte de utilidad.

Atentamente,

José Joaquín Mira
Catedrático de Universidad
Departamento de Psicología de la Salud
Universidad Miguel Hernández

- Anexo 4. Encuesta de percepción “SERVQHOS: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria” del cliente externo.

**SERVQHOS: ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE
LA ATENCIÓN EN LA E.S.E MANUEL CASTRO
TOVAR**

© José J. Mira Solves, Jesús M.ª Aranaz Andrés, José A. Bull Alna,
Julián Vitaller Burillo y Jesús Rodríguez Marín.

Estimado Sr./ Sra:

Quienes trabajamos en la E.S.E Manuel Castro Tovar estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad del servicio ofrecido por la institución. Por este motivo nos permitimos dirigirnos a Ud. con el propósito de solicitar su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que podamos hacerlo cada vez mejor.

Por supuesto que su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Le agradecemos muy sinceramente su interés al leer esta carta y su atención para con nuestro trabajo, con la seguridad de que será en beneficio de todos.

Sergio Mauricio Zuñiga Ramirez

GERENTE ESE MANUEL CASTRO TOVAR

**SERVQHOS: ENCUESTA DE OPINION SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
EN LA E.S.E MANUEL CASTRO TOVAR**

Basándose en su experiencia señale si la calidad de la asistencia sanitaria que le ha proporcionado la ESE Manuel Castro Tovar ha sido mejor o peor de lo que Ud. esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido **MUCHO PEOR** de lo que esperaba ponga una **X** en la casilla 1. Si ha sido **MUCHO MEJOR** de lo que esperaba, ponga la **X** en la casilla 5, y así sucesivamente.

La calidad de la asistencia sanitaria ha sido					
	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

En La ESE Manuel Castro Tovar					
La Tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	1	2	3	4	5
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir en el hospital han sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	1	2	3	4	5
El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido	1	2	3	4	5
La información que los médicos proporcionan ha sido	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	1	2	3	4	5
La facilidad para llegar al hospital ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La puntualidad de las consultas médicas ha sido	1	2	3	4	5
La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	1	2	3	4	5
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	1	2	3	4	5
La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La información que los médicos dan a los familiares ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	1	2	3	4	5

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión

Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho

Recomendaría la institución a otras personas

Sin dudarlo Tengo dudas Nunca

¿Le han realizado pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?

Si No

¿A su juicio, asistió Ud a la institución?

Menos de lo necesario El tiempo necesario Más de lo necesario

¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?

Si No

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?

Si No

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

Si No

Durante su ingreso en la institución ha estado en el Servicio

El ingreso se produjo

Programado Por vía de Urgencias

Número de veces que ha asistido a la institución en el último año:

Por favor, recuerde contestar a todas las preguntas

Por favor rellene las siguientes casillas		marque con una X	
Edad <input type="text"/> años	Indique si es HOMBRE <input type="checkbox"/>	Estado civil: Casado/a	<input type="checkbox"/>
	MUJER <input type="checkbox"/>	Soltero/a	<input type="checkbox"/>
		Viudo/a	<input type="checkbox"/>
Estudios concluidos:		Separado/a	<input type="checkbox"/>
Sin estudios <input type="checkbox"/>	Primarios <input type="checkbox"/>	Bachiller <input type="checkbox"/>	Universitarios <input type="checkbox"/>
Actualmente está:			
Jubilado <input type="checkbox"/>	En paro <input type="checkbox"/>	Trabajando <input type="checkbox"/>	Ama/o de casa <input type="checkbox"/>
			Estudiante <input type="checkbox"/>

Utilice este espacio si desea hacernos llegar alguna sugerencia

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

- Anexo 5. Consentimiento informado implementado en la encuesta de Percepción SERVQHOS.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Fecha: Día: _____ Mes: _____ Año: _____

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **YEIMY PEREZ, LAURA MORALES, MAIRA ALEJANDRA VALDEZ Y MARTHA YANITH COLLAZOS, estudiantes de la especialización ADMINISTRACION EN SALUD – II** de la Universidad **CATOLICA DE MANIZALEZ**.

La meta de este estudio es: **Determinar la percepción de calidad del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E MANUEL CASTRO TOVAR DE PITALITO de primer nivel de complejidad, de Pitalito Huila, mediante la aplicación de una encuesta de percepción de calidad, durante el periodo de Marzo 2018 a Marzo de 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta, Esto tomará aproximadamente **8 minutos** de su tiempo.

La participación en este estudio es totalmente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas citadas en el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **YEIMY PEREZ, LAURA MORALES, MAIRA ALEJANDRA VALDEZ Y MARTHA YANITH COLLAZOS**, estudiantes de la especialización **ADMINISTRACION EN SALUD – II**; de la Universidad **CATOLICA DE MANIZALEZ**.


He sido informado (a) de la meta de este estudio, se me han indicado también que tendré que responder un cuestionario.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma del Participante

- Anexo 6. Acta generada posterior a la presentación del proyecto ante la alta gerencia y los directivos de la E.S.E Manuel Castro Tovar, para la autorización de desarrollar el proyecto en la institución.





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR.**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

ACTA No. 001

CAPACITACIÓN: _____ COMITÉ: _____ REUNIÓN: __X__

Considerando:

Fecha:	Pitalito, 25 de Septiembre de 2018
Duración:	60 minutos
Lugar:	Auditorio E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR DE PITALITO – HUILA
Responsable(s):	Martha Yanith Collazos Ortiz Yelmy Pérez Hoyos Mayra Alejandra Valdés Restrepo Laura Morales Buendía Grupo de Investigación: ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
Participantes:	Sergio Mauricio Zúñiga – Gerente Ledy Cristina Castro Ortiz – Subgerente Técnico Científico Ninfa Tovar Quevedo – Subgerente Administrativa y Financiera Mliena García – Mejora continua Sonia Muñoz – Asesora de Habilitación Angie Liceth Reyes – Líder SIAU Paola García – Calidad
Agenda:	1. Saludo y presentación. 2. Proyección video de sensibilización "Empatía clínica". 3. Presentación de proyecto de Investigación 4. Resolución de preguntas, comentarios, sugerencias.
Desarrollo de los temas:	1. Saludo y presentación del equipo Investigador a cargo de la profesional Yelmy Perez. 2. Presentación por parte de Laura Morales Buendía, estudiante de la Especialización en Administración de la Salud del Video "Empatía Clínica" con el fin de Sensibilizar a los Intervinientes, para cuestionarnos y responder a la pregunta: ¿Podría haber para nosotros mayor milagro que mirarnos por un instante con los ojos del otro? Si pudieras ponerte en los zapatos de otro ¿Los trataría diferente? Seguidamente Yelmy Pérez Hoyos, Estudiante de la Especialización en Administración de la Salud hace la Apertura de la Presentación proyectada en Power Point en video Beam dando inicio así: 3. Presentación de proyecto de Investigación 3.1. Antecedentes Teóricos.



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR.**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

El concepto de la percepción de la calidad hace referencia a las diferentes dimensiones de los servicios de atención en salud contenidas en la perspectiva de evaluación del usuario, sean eventos propios de su relación con la institución o de la propia atención entre los cuales los trámites, la relación con el personal administrativo y asistencial y la infraestructura administrativa; y de la propia atención encontramos la oportunidad, las capacidades, conocimientos habilidades del personal, las condiciones de la infraestructura dotación equipos como también las variables tiempos de espera para la atención, asimismo entre otros el impacto en el estado de salud del usuario.

En el marco de la Ley 100 de 1993 que crea el Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud en Colombia, el Decreto 2309 de 2002 (Calidad de atención) y el Decreto 1011 de 2006 (Garantía de la calidad de la atención en Salud) nos apoyamos en el objeto de investigación. No obstante, la calidad de la atención es entendida a partir de una valoración de conceptos y actitudes percibidas en el servicio, es decir los momentos en los que el usuario entra en contacto con el proveedor; son esos momentos de verdad donde le doy valor al servicio y tomo la decisión de elegirlo o no.

Ahora bien, resulta importante para nosotras esta investigación y un gran desafío dada las variadas características que tenemos que considerar y evaluar, aspectos ya mencionados y que son determinantes al momento de evaluar la calidad de la atención en salud como son las limitantes de los usuarios y las propias del servicio.

En resumen, los principales hallazgos en relación con la valoración de la calidad de la atención en salud en la ESE, desde la perspectiva de los usuarios.

En primer lugar, el proyecto siguió los enfoques conceptuales de Donabedian *"El logro de los mayores beneficios para el usuario, con el mínimo posible de riesgos, a un costo razonable"* dado que la calidad se reconoce con la satisfacción del usuario en atención recibida; bajo este concepto se propone un análisis sobre la percepción del cliente externo frente a los servicios de la E.S.E. Manuel Castro a partir de tres dimensiones como lo expone Laura Morales Buenda, Estudiante de la Especialización de Administración de Salud; cuando refiere que los componentes que se deben tener en cuenta y que se incluyen en este proyecto son; Tres dimensiones estructura, procesos y resultados. Es decir, desde allí se desprende el análisis sobre la Satisfacción de los usuarios vista desde la opinión que vamos a recibir en el momento de abordarlo mediante la encuesta.

3.2. Cronograma de Actividades

Se da a conocer el cronograma de Actividades para el desarrollo del Proyecto donde se establecen las siguientes actividades: La Planeación, Recolección de la Información, Análisis de Resultados, Socialización de la Investigación y Propuesta de Mejora iniciando el desarrollo del Proyecto en Abril de 2018 y finalizando con la Propuesta de Mejora en Febrero de 2019.





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR.**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

3.3. Metodología de la Propuesta (Tipo de Estudio y Población, muestra, cálculo de la muestra).

- **Tipo de estudio:** Estudio descriptivo transversal.
- **Población:** usuarios mayores de 18 años que acuden a los diferentes servicios ofertados durante el periodo Septiembre – Noviembre del año 2018 en la ESE Manuel Castro Tovar.
- **Muestra:** De los 90.001 usuarios de las diferentes EPS's contratadas con la E.S.E Manuel Castro Tovar, en el periodo Septiembre – Noviembre del año 2018, se determina la muestra.
- **Cálculo de la muestra:** Al total de la población 90.001, se le aplica la fórmula en una calculadora muestral, indicando una confiabilidad del 95% y un error del 5%, de la siguiente manera:

Tabla Cálculo de la Muestra

TODA LA EMPRESA			
Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	90001	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	
n	$N \cdot (Z^2 \cdot p \cdot (1-p))$ $(N-1) \cdot (me \cdot me) + (Z^2 \cdot p \cdot (1-p))$	383	

3.4. Recolección de Información

- Solicitud
- Información al usuario
- Consentimiento informado (Se da a conocer y se entrega modelo para conocimiento de los Intervinientes)
- Aplicación del Instrumento SERVQHOS (Se da a conocer y se entrega modelo para conocimiento de los Intervinientes)
- Tabulación: IDT PLUS 2013
- Plan de análisis

Interviene Mayra Alejandra Valdés, estudiante de la Especialización en Administración de la Salud, explicando el instrumento a utilizar en el desarrollo de las encuestas que serán aplicadas al total del cálculo de la muestra definida para 383 usuarios de las diferentes sedes incluidas las de los corregimientos.

A partir del Instrumento SERVQHOS Es "Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria". El cual combina expectativas y percepciones con





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR.**

Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

el propósito de obtener la valoración de la calidad con un número de ítems reducido comparado con el modelo SERVQUAL.

Se entrega la Encuesta de Opinión SERVQHOS sobre la Calidad de la Atención en la ESE Manuel Castro Tovar, a los intervinientes por parte de la ESE Manuel Castro Tovar.

3.5. Resultados Esperados

Aportar acciones de mejora en los procesos de calidad de la ESE MANUEL CASTRO TOVAR de Pitalito Huila.

La relación de los hallazgos de la Investigación sea correlacionales con los datos Institucionales.

Aceptación por parte del usuario en el momento del abordaje para aplicación del Instrumento de Investigación.

Aceptación por parte de la alta dirección de los resultados y las propuestas de mejora.

3.6. Estrategia de Difusión y Comunicación y Socialización del proyecto de Investigación

Comité de alta dirección y calidad y comité administrativo y sub científico.
Redes sociales: Fanpage, Boletines Informativos, página web Institucional

3.7. Componente Ético e Impactos esperados a partir del Uso del Conocimiento

Teniendo en cuenta la resolución 8430 de 1993, (cap. II, art. 11), determinamos nuestra Investigación sin riesgo, toda vez que posee un contenido documental basado en la aplicación de un cuestionario.

Así mismo consideramos necesario la aplicación del consentimiento informado bajo el artículo 14 el mismo capítulo. Mediante el cual contamos con la autorización de los usuarios para hacer uso de la información suministrada.

Terminada la presentación interviene la Dra. Ledy Cristina Castro Bermeo, Subgerente Técnico Científico quien considera importante revisar algunas preguntas de la encuesta, dado que son preguntas que no aplican a los servicios que se ofertan. Asimismo, sugiere ajustar el instrumento de tal manera que se ajuste realmente al objeto de estudio. Consideraciones que no son posibles teniendo en cuenta que el instrumento se encuentra avalado y con las caracterizaciones específicas para lo que se pretende evaluar. Sin embargo, se plantea que en el desarrollo de las encuestas se aclara el objeto de la misma y las pretensiones del estudio para el planteamiento de mejora a la entidad.





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR.**

Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

	<p>Finalmente, el grupo Investigador expone el proceso de realización de las encuestas distribuidas en las diferentes sedes locales y corregimientos de la ESE Manuel Castro Tovar a través del apoyo del SENA con personal capacitado que permita obtener resultados confiables que conlleven a una evaluación de resultados con veracidad de la información. Lo que la Gerencia considera importante que mejor el grupo Investigador realice las encuestas directamente más aún el ánimo es garantizar mayor confiabilidad de la información. Por lo que se concluyó que el equipo Investigador sería el responsable directo en el desarrollo de las mismas</p> <p>Por último, agradecer la participación de todos los responsables en este proceso porque sin ello no sería posible poder llevar a cabo nuestra Investigación que permita un plan de mejora que garantice mayor calidad de los servicios ofrecidos por parte de la ESE Manuel Castro Tovar</p> <p>3.8. Referencia Bibliográficas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diana Luz García Miranda. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud de las Villas- Chomillos en el período febrero-mayo 2013. Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. • Claudia Torres-Contreras, Marcela Bultrago-Vera. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. <i>CUIDARTE, Revista de Investigación Escuela de Enfermería – UDES.</i> 2011; 2 (2): 138 – 148. • MIRA, J.J. ARANAZ, J. RODRÍGUEZ, M. BUIL, AA. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar calidad percibida de la asistencia hospitalaria. <i>Medicina preventiva</i> 1998; 4(12):8. <p>4. Espacio de preguntas La alta dirección manifiesta preocupación por algunos ítems de la encuesta, los cuales no son aplicables a las Institución por lo cual sugieren obviar los mismos, además se evidencia preocupación por la aplicación de este instrumento, ya que sugieren que sea el equipo Investigador el encargado.</p>
<p>Conclusiones y compromisos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación del instrumento se realizara por equipo Investigador. • Se tendrán en cuenta los ítems del cuestionario aplicables a la Institución, obviando los demás en el esquema valorativo. • De todas las sedes se tomara una muestra representativa. • La aplicación se realizará en el mes de Noviembre. • Se hará de los formatos establecidos por la institución según la norma de calidad ISSO.





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR.**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

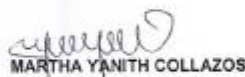
No siendo otro el objeto de la presente se firma

Firma (s):

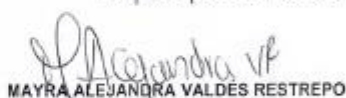

SERGIO MAURICIO ZUÑIGA R.
Gerente

Equipo Investigador:


LAURA MORALES BUENDÍA


MARTHA YANITH COLLAZOS


YEIMY PÉREZ HOYOS


MAYRA ALEJANDRA VALDES RESTREPO



- Anexo 7. CD: Soportes de aplicación de encuestas y consentimiento informado para evaluar la percepción la calidad percibida de la atención hospitalaria del cliente externo mediante el cuestionario “SERVQHOS”.
- Anexo 8. CD: Resumen de resultados, distribuidas por porcentajes y frecuencias.
- Anexo 9. CD: Tabla de datos Percepción de la Calidad percibida de la atención hospitalario del cliente interno de la E.S.E. Manuel Castro Tovar del municipio de Pitalito – Huila durante el periodo de septiembre a noviembre de 2018.