

MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO – PROPUESTA DE  
IMPLEMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ, DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA - 2019

SUSEL DELLYNY AMADO PEÑARANDA

VIANNIS ZULEY GALVIS FLÓREZ

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
ESPECIALIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
SEDE CÚCUTA - PROGRAMA A DISTANCIA

2020

MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO – PROPUESTA DE  
IMPLEMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ, DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA - 2019

SUSEL DELLYNY AMADO PEÑARANDA

VIANNIS ZULEY GALVIS FLÓREZ

Proyecto presentado en la Especialización de administración en salud

Tutor

DR. RICHARD NELSON ROMÁN MARÍN

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
ESPECIALIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
SEDE CÚCUTA - PROGRAMA A DISTANCIA

2020

## Tabla de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	7
1. El Problema	9
1.1 Título	9
1.2 Planteamiento del Problema	9
1.3 Formulación del Problema	10
1.4 Sistematización de los objetivos	10
1.5 Objetivos	11
1.5.1 Objetivo general.	11
1.5.2 Objetivos específicos.	11
1.6 Justificación	11
1.7 Delimitación	13
1.7.1 Delimitación espacial.	13
1.7.2 Delimitación conceptual.	13
1.7.3 Delimitación temporal.	13
2. Marco Referencial	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Antecedentes internacionales.	14
2.1.2 Antecedentes nacionales.	15
2.1.3 Antecedentes regionales.	17
2.2 Marco teórico	17
2.2.1 Servicio al cliente.	17

2.2.2 Importancia del servicio al cliente.	19
2.2.3 Características de la fidelización.	22
2.3 Marco Conceptual	27
2.4 Marco legal	30
3. Marco Metodológico	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Enfoque de Investigación	33
3.3 Método de Inclusión y Exclusión	33
3.4 Población y Muestra	34
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	35
4. Resultados	36
4.1 Diagnóstico general sobre la calidad de los servicios que ofrece el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta	36
4.2 Diseño del modelo de medición de la calidad de servicio que se implemente en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta	56
4.3 Socialización de estrategias en torno a la calidad de los servicios en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta	62
Conclusiones	64
Recomendaciones	66
Referencias Bibliográficas	67

## Lista de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. El trato que ha recibido por parte del talento humano del Hospital Universitario Erasmo Meoz es:	42
Tabla 2. Las condiciones sanitarias del Hospital Universitario Erasmo Meoz es:	43
Tabla 3. El respeto a sus derechos como paciente ha sido	44
Tabla 4. En cuantos días fue solucionada su cita médica al solicitarla	44
Tabla 5. El tiempo de espera en la institución para ser atendido por el médico es:	45
Tabla 6. El modo en el que se le informó sobre su estado de salud ha sido	46
Tabla 7. La calidad y competencia de los médicos es	47
Tabla 8. Señale el grado de satisfacción personal con la consulta recibida	48
Tabla 9. Considera que existe el talento humano necesario para atender la alta demanda del Hospital Universitario Erasmo Meoz:	49
Tabla 10. ¿Qué aspectos mejoraría de la atención recibida en el Hospital Universitario Erasmo Meoz?	50
Tabla 11. Recomendaría Usted el Hospital Universitario Erasmo Meoz a sus familiares	51
Tabla 12. Diseño de la herramienta	57
Tabla 13. Aplicación de la herramienta	58
Tabla 14. Autodiagnóstico	59
Tabla 15. Encuesta telefónica usuarios	60

## **Lista de Figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. El trato del talento humano	42
Figura 2. Condiciones sanitarias	43
Figura 3. El respecto a sus derechos como paciente	44
Figura 4. En cuantos días fue solucionada a su cita medica	45
Figura 5. Tiempo de espera para ser atendido	46
Figura 6. El modo como se le informo su estado de salud	47
Figura 7. La calidad y competencia de los medico es	48
Figura 8. Satisfacción con la consulta	49
Figura 9. Talento humano necesario	50
Figura 10. Que aspectos mejoraría	51
Figura 10. Recomendaría el hospital	52

## Introducción

La presente investigación gira en torno al estudio del modelo de medición de la calidad de servicio – Propuesta de implementación en el servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta – 2019, con el fin de poder identificar ciertas falencias que se pueda presentar en el talento humano que hace parte del área de Consulta Externa que será la sección donde se aplicará una encuesta a los usuarios de manera aleatoria para conocer el grado de satisfacción que presentan diariamente cuando solicitan una cita de manera general.

De igual manera, se consultarán al talento humano que hace parte del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), el cual está conformado por un (1) Coordinador, un equipo multidisciplinario de cinco (5) Trabajadoras Sociales y 1 Psicólogo, quienes tendrán contacto permanente con los diferentes usuarios que se atiende diariamente para conocer sus inquietudes, requerimientos o necesidades que han sido inicialmente insatisfechas, pero que se orienta en darle solución de manera inmediata. (Cano, Alvaro, & Forero 2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Revista Facultad Nacional de Salud Pública.

Con la aplicación de una encuesta se busca identificar el grado de satisfacción o no del área de consulta externa para conocer falencias o la complejidad del mismo donde se pudo observar un aumento considerable de la demanda desde el año 2015 que se agudizó la crisis humanitaria de la República Bolivariana de Venezuela y que se viene atendiendo esta población flotante sin recibir en la mayoría de las citas el valor correspondiente del servicio que se ofrece con valor humano y mucho sentido de pertenencia, puesto que el talento humano del Hospital Universitario Erasmo

Meoz se considera altamente calificado y certificado por las numerosas capacitaciones que han recibido. Aunque se busca conocer de manera clara el porqué del aumento de las quejas y reclamos por parte de algunos usuarios.



## **1. El Problema**

### **1.1 Título**

Modelo de medición de la calidad de servicio – Propuesta de implementación en el servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta – 2019.

### **1.2 Planteamiento del Problema**

La medición y evaluación de la calidad de los servicios de salud se viene convirtiendo en una necesidad prioritaria, porque en muchos de los consultorios se presentan demoras en otorgar citas, en atender, convirtiendo en un cuello de botella que se viene incrementando diariamente, sin que existan soluciones viables que ayuden a mejorar la atención del servicio al cliente, especialmente en el hospital de orden público donde acuden pacientes de todos los régimen existente en la ciudad de san José de Cúcuta.

Al mismo tiempo, las demoras o lentitud pueden ocasionar en los pacientes malestar o que insista en su tratamiento, esto se debe principalmente porque se proporcionan unas series de citas que son reacomodadas y otras que no son atendidas con prontitud, ocasionando grandes riesgos de infecciones que se encuentre en cualquier área del Hospital Universitario Erasmo Meoz de la ciudad de San José de Cúcuta. Para Ávila & Malambo (2014) Para el caso particular de los hospitales públicos “ha existido siempre el primer caso donde la cantidad de servicios ofrecidos no satisface la demanda, lo cual conlleva a disminuir la calidad de todos los establecimientos de salud”. (p. 27)

Aunque en los últimos años, por medio de las políticas públicas en materia de salud se ha ido mejorando progresivamente algunas áreas, las mayorías de las consultas con especialistas y exámenes de altos costos sigue creando cuello de botella a todos sus usuarios del sistema de la seguridad social en los Hospitales Públicos como el Hospital Universitario Erasmo Meoz de la ciudad de San José de Cúcuta.

Por eso, la presente investigación busca crear un modelo de medición de la calidad de servicio – Propuesta de implementación en el servicio de consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta, con el fin de analizar los indicadores y variables que presentan demoras creando cuello de botella en la presentación de las diferentes áreas de salud, especialmente con los especialistas y exámenes de alto costo donde existe citas a mediano y largo plazo. Pérez & Sanfeliu (2013) señala que “esta calidad de atención que deben tener todas las entidades de salud pueden ser medidas por estándares establecidos por el ministerio de protección social y por los usuarios, que son los directamente afectados por la prestación de malos servicios”.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Qué aspectos se debe tener en cuenta en el modelo de medición de la calidad de servicio – Propuesta de implementación en el servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta – 2019?

### **1.4 Sistematización de los objetivos**

¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para realizar un diagnóstico general sobre la calidad de los servicios que ofrece el servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta?

¿Cómo se puede diseñar el modelo de medición de la calidad de servicio que se implemente en el servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta?

¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para socializar estrategias en torno a la calidad de los servicios en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general.**

Determinar el modelo de medición de la calidad de servicio – Propuesta de implementación en el servicio de Consulta externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta – 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

- ✓ Realizar un diagnóstico general sobre la calidad de los servicios que ofrece el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta.
- ✓ Diseñar un modelo de medición de la calidad de servicio que se implemente en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta.
- ✓ Socializar estrategias en torno a la calidad de los servicios en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta.

## **1.6 Justificación**

En los últimos meses, el Hospital Universitario Erasmo Meoz viene aumentando los inconvenientes e insatisfacción generalizada de los usuarios en las diferentes áreas por las demoras

injustificadas en los servicios, debido al aumento de la demanda del régimen no contributivo ocasionando colapso y cuello de botella, generando una mala imagen corporativa en la ciudad de San José de Cúcuta.

Por eso, las directivas del Hospital Universitario Erasmo Meoz son conscientes de esta situación que va en aumento, de ahí que se busca crear un modelo de medición de la calidad de servicio, con el fin de analizar el grado de insatisfacción, porque de esta forma se puede identificar de manera general aquellos factores que están creando lentitud en los diferentes servicios, con el fin de tomar las decisiones y correctivos vitales y necesarios para mejorar todas estas falencias.

Cabe destacar que la satisfacción del cliente con relación a los servicios que ofrece el Hospital Universitario Erasmo Meoz es una variable competitiva que constituye un indicador esencial para medir de manera clara el desempeño integral del talento humano que labora en este centro de salud, También porque contribuye a fomentar por excelencia una cultura del clima organizacional en torno a la mejora continua en torno a los diferentes procesos.

Por eso, con la presente investigación se busca diseñar un modelo de medición de la calidad de servicio, con el fin de identificar el componente que más se afecta en la calidad de la prestación del servicio de consulta externa con el grado de satisfacción que presentan los usuarios del Hospital Universitario Erasmo Meoz y así valorar las apreciaciones, sugerencias, inquietudes que se tenga, con el fin de mejorar de manera significativa el servicio en las diferentes áreas con algunos correctivos necesarios que se deje a disposición a las directivas del centro de salud.

## **1.7 Delimitación**

**1.7.1 Delimitación espacial.** La investigación se realizará en servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, ubicado en la Avenida 11 E N° 5 A N-71 de la ciudad de San José de Cúcuta.

**1.7.2 Delimitación conceptual.** En la presente investigación se manejarán conceptos como: Calidad, servicio al cliente, calidad del servicio, satisfacción del usuario.

**1.7.3 Delimitación temporal.** El tiempo estimado para la presente investigación es de cuatro (4) meses a partir de la aprobación del anteproyecto.

## **2. Marco Referencial**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales.**

Inca Torres, Alberto Renato. (2016). Modelo de gestión de calidad en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Básico Privado Durán de la ciudad de Ambato. Con esta investigación lo que se buscó fue evaluar la gestión de calidad, para analizar si se está cumpliendo a cabalidad con la satisfacción del cliente, especialmente en la atención, servicio, disposición de lo que solicita, para contar con una mejor imagen, gracias a la gestión, evaluación para identificar las falencias y con un mejoramiento continuo ofrecerle el mejor servicio a todos los que depositan la confianza en este laboratorio clínico.

Ruiz Pinchi, Reinaldo. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto. Con el presente estudio se buscó identificar las principales falencias que presenta la calidad del servicio al cliente en torno a la satisfacción de los usuarios, donde se tomó como muestra valorativa a 377 pacientes de las diferentes áreas para poder identificar las principales falencias que presentan los diferentes servicios para que las directivas tomen los correctivos necesarios y así mejore estos aspectos negativos que vulnera la imagen corporativa del centro de salud. Por medio de una metodología descriptiva y correlacional a los indicadores de desempeño en torno al servicio al cliente.

Boza Orozco, Raquel y Solano Castro, Evelin. (2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera. El estudio se llevó a cabo para analizar la percepción en torno a

la calidad de los servicios de salud en un hospital local en Costa Rica, por medio indicadores y estándares dados en el plano internacional, para determinar las múltiples variables que pueda presentar falencias en torno a la atención de calidad en salud, por eso, se buscó nuevos instrumentos propios que permitan evaluar la calidad desde la percepción de los usuarios.

En la investigación de Maggi Vera, Wendy Angelina. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Para evaluar la calidad de la atención con respecto a la satisfacción de los usuarios por medio del modelo SERVQUAL que presenta cinco variables bien definidas como son: “Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.” Para analizar los factores negativos y así poder diseñar estrategias en torno al servicio para minimizar estas falencias que afecta directamente la competitividad y buena imagen del centro de salud.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

Ávila Parra, Milanyela y Malambo Trillos, Yeniffer. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el Laboratorio Clínico de la ESE Centro de Salud con Cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento. Para evaluar la calidad de los servicios de salud con 141 pacientes y 6 trabajadores de la planta de personal con el fin de medir la satisfacción de la calidad de los servicios que se presta junto con las diferentes sugerencias y/o recomendaciones necesarias para mejorar en parte algunos cuellos de botella que se presenta en urgencia y en los servicios con especialista, donde existe mayor impacto y lentitud en su prestación.

Acevedo Garzón, Jeimy Leonor. (2015), enfocada en la evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS Servicios Integrales de Salud “VAQNAR” ubicada en la ciudad de Tunja, Boyacá. El estudio se orientó en evaluar de manera directa la satisfacción de los servicios

de ese centro de salud, donde se tomaron como variables o indicadores principales como: el servicio al cliente, en torno a la actitud, atención, servicio y disposición general del talento humano de las áreas de salud, administrativo y servicios generales, junto con “la cordialidad, competencia, disposición y conocimientos del personal de la salud, la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta a la atención, trámites e información y la calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en los procesos médicos y el servicio en general”.

En la investigación de Cano, Sara M. Giraldo, Alvaro y Forero, Constanza. (2016), relacionada con el concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención. El estudio se llevó con los usuarios del régimen subsidiado de la Comuna 16 de Medellín, con el fin de comprender las atenciones recibidas en la atención en el servicio de salud. Para desarrollar se utilizó una metodología cualitativa – etnográfica con muestra a 10 pacientes mayores de edad de diferentes géneros, donde se pudo evidenciar las demoras que presenta cada uno de estos servicio, junto con los reclamos en la escasez de medicamento y la solicitud de exámenes y citas con especialista con un rango de espera en promedio más de un mes para volver a solicitar nuevamente el servicio complementario de todos sus requerimiento en materia de salud, con el agravante que a más de uno de las citas son nuevamente postergado por carencia de galeno, especialmente de los especialista en cada área de salud.

También la investigación de García Balaguera, Lizeth Teresa. (2017). Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio. El desarrollo del presente estudio se aplicó el modelo SERVQUAL; el cual está diseñado de manera general para evaluar la calidad del servicio, por medio de los siguientes indicadores: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles distribuidos a lo largo de 33 preguntas; a su vez, está conformado por una escala de respuesta múltiple diseñada para



comprender las expectativas de los usuarios”. Con todas estas variables se podrá identificar “la percepción actual de los usuarios y/o pacientes en el área de hospitalización y así mismo, servirá como soporte para realizar un análisis general al servicio de la salud teniendo en cuenta solamente las áreas de consulta externa, apoyo diagnóstico y urgencias en la ciudad de Villavicencio- Meta, Colombia”.

### **2.1.3 Antecedentes regionales.**

En la investigación de Mantilla Pérez, Beatriz Adriana y Jerez Villamizar, Sindy Yohana. (2017). Situación actual de la Especialización en Gerencia y Administración en Salud ofrecido en Colombia. Lo que se buscó de manera descriptiva analizar todos los programas de especialización en torno a la administración en salud a nivel nacional, por eso se tomó de base “21 Universidades registradas en el Ministerio de Educación que ofrecen esta alternativa en el servicios de salud actualmente activas, ofertadas en 36 ciudades distintas, en 34 de manera presencial y en 2 ciudades de manera virtual, con créditos académicos entre los 20 y 36, y periodos de duración semestrales y 4 sedes de manera anual”.

## **2.2 Marco teórico**

**2.2.1 Servicio al cliente.** Un efectivo servicio al cliente es una gestión gerencial que consiste en un compromiso de todas y cada una de las personas que laboran en una organización orientado hacia la anticipación de las expectativas y necesidades del valor agregado de los clientes, con el fin de asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales, como la atracción de nuevos prospectos, valiéndose de estrategias que conduzcan a un servicio superior al de los competidores.

El servicio al cliente es un proceso permanente y sistemático orientado hacia la implementación de una cultura del servicio que se inicia con la definición de una clara filosofía empresarial y que se basa en el concepto del triángulo del servicio el cual contempla los sistemas, las estrategias y el cliente interno como elementos que están orientados hacia el cliente externo. La implementación requiere de la identificación del ciclo del servicio el cual consiste en la medición de los momentos de la verdad en cada etapa del servicio que se presta a un cliente, momentos de la verdad que pueden ser estelares cuando se presta un excelente servicio, momento positivo cuando el cliente interno realiza un esfuerzo para poder satisfacer las demandas del cliente externo con buenos resultados, el momento crítico en el cual el cliente interno realiza un esfuerzo pero no se lograron los propósitos y el momento amargo es cliente externo percibe la falta de interés y de esfuerzo de parte del cliente interno y por ende no pudo satisfacer sus necesidades.

Peralta (2005) argumenta que el servicio al cliente se define “como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”. Es un concepto muy general que traduce que el servicio al cliente, las cuales son todas las en torno a los consumidores o clientes potenciales.

Serna (2000) manifiesta que el cliente es “aquella persona natural o jurídica que realiza cualquier actividad comercial” (p. 19) y de ahí que las empresas que buscan fidelizarlo deban desarrollar un conjunto de estrategias para satisfacer las necesidades y expectativas mejores que la competencia, buscando la aceptación de este en la frecuencia de compra o el servicio que adquiere.

Con respecto al área del servicio al cliente presenta una dimensión amplia que implica un valor agregado que debe ofrecerse para satisfacer necesidades y expectativas de los clientes, lo cual implicará conjuntamente un esfuerzo dirigido de parte de toda la organización.

**2.2.2 Importancia del servicio al cliente.** Un concepto importante es el de Shaw (1997), que manifiesta que "un cliente es el receptor de uno o más de los resultados especificados de un proceso". Colunga (1995), define cliente como: "quien recibe un servicio o producto". Aunque también se dice que un cliente es como: "una persona con necesidades, requerimientos y sugerencias, que en muchos casos no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si un negocio quiere distinguirse por la calidad de su servicio. Toda empresa competitiva siempre en sus estrategias debe estar enfocada en la calidad, atención, saber escuchar y tener presente las necesidades, requerimientos y sugerencias de los clientes.

Para Kotler (2002), sostiene "que las empresas centradas en el cliente se encuentran en una mejor posición para establecer estrategias que proporcionen beneficios a largo plazo. La gestión de la relación con el cliente no significa ignorar a la competencia, sino mantenerse cerca y responder con estrategias diferentes a las necesidades de esos clientes". Las organizaciones que diseñan estrategias competitivas centradas en el cliente a mediano o largo plazo pueden contar con la lealtad de los mismos consumidores que se verán identificado con el producto o servicio que produce dicha empresa. También porque la lealtad o fidelidad de los clientes definirá de manera directa el posicionamiento de esta.

En cambio, para Slater y Narver (2002) manifiesta que "la adopción de una filosofía de marketing orientada al cliente es de gran importancia en la creación de valor y en el desarrollo de una ventaja competitiva, sostenible y defendible". Toda organización que coloca a los clientes

como el activo más importante puede deducir que en los productos o servicio se verá asignado un valor agregado que le dará una ventaja competitiva de manera significativa frente a las demás.

Un concepto similar presenta, Evans (2002), que manifiesta que se debe “centrarse en el cliente se debe transitar hacia un marketing personalizado; saber qué, cuándo y cómo lo necesitan, y qué precios están dispuestos a pagar los clientes, darles mayores expectativas y hacerlos sentir en el centro de la organización”. Se deben de estudiar diferentes variables a la hora de segmentar clientes para darle las mejores opciones en los productos o servicios que se busca ofrecerle, especialmente en costos, tamaño, principio activo, colores, variedad y la presentación de estos.

También Esse, (2003) señala que se debe de desarrollar “escenarios donde los clientes varían en sus preferencias, necesidades, comportamiento ante la compra y su sensibilidad al precio; la empresa se focaliza en clientes individuales y se organizan más en torno al cliente que al producto”. Los escenarios son todas las alternativas que se puede presentar cuando el cliente adquiera el producto o servicio, especialmente enfocado en las necesidades, requerimientos o comportamientos generales a la hora de la compra, especialmente se debe de sentir identificado con el mismo.

De igual manera Gilmore y Pine (2000) plantean que “personalizar un producto lo convierte en un servicio, un servicio en una experiencia, y una experiencia en una transformación organizacional. Así, el cliente no solo diseña su producto, sino que transforma y adapta a la organización que se lo brinda”. La personalización de un producto es identificarse con las necesidades y requerimientos que busca un cliente cuando va a adquirir un producto o servicio, especialmente cuando existen grandes competidores de orden internacional, nacional o regional.

Para Feciková (2004), señala que “hay que medir la importancia que tiene esta para el cliente, pues suele haber una brecha entre la satisfacción y la importancia que el cliente da al producto”. Cabe destacar que la satisfacción del cliente se da cuando el consumidor respalda la marca del producto o servicio porque cumple con sus necesidades básicas y la importancia es cuando adquiere un producto más por requerimiento que por gusto o lo toma temporalmente porque no ha encontrado su producto estrella.

Pero para Gummesson (2004), manifiesta que “los clientes leales se convierten en menos sensibles al precio; pero ello ocurre dentro de unos límites, ya que también valoran la confianza, el compromiso y la conveniencia”. Cuando los clientes se sienten identificados con los productos o servicios muchas veces no tienen en cuenta el precio que debe pagar para adquirir ese producto o servicio que lo va a considerar de calidad u óptima frente a otros similares.

El "Servicio al cliente" según Peel (1991), es "aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad." El fin de atenderlo siempre será un buen servicio para que vuelva y/o recomiende el servicio el producto adquirido en esa organización.

Lovelock, (2009) quien rescata que: "El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional". (p. 108) Este concepto da a entender que el servicio al cliente no es vender un producto o servicio, sino que es mantener una comunicación indirecta para conservar una segunda compra o más.

En cambio, otros autores como Méndez, (2005) que argumenta que la calidad del servicio al cliente consiste en cumplir expectativas del cliente. Es decir, siempre hacer caso a los requerimientos del activo capital más importante en toda organización, sin importar su tamaño.

Duque (2005) manifiesta que “es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente a lo que el cliente percibe que recibe de ella”. Mantener un cliente actualmente es una tarea difícil para las empresas competitivas, por eso muchas de ellas designan al talento humano idóneo para que mantenga comunicación asertiva con los clientes, ya sea cara – cara, vía telefónica y ahora por medio de las redes sociales.

Según Aaker (2004) se refiere a “una estrategia de fidelización hace referencia a la implantación de un marketing de relaciones con los clientes” (p. 65). De acuerdo con este enunciado se propone el establecimiento de relaciones duraderas, donde existe comunicación, ya sea por correo, felicitaciones en sus redes sociales, para que sean más estables con los grupos con los que la empresa interactúa, en nuestro caso particular con los clientes. De acuerdo con este autor se consigue mediante el intercambio mutuo de valores y el mantenimiento de las promesas realizadas, según establece.

**2.2.3 Características de la fidelización.** En el análisis del valor del cliente también intervienen las expectativas del comprador, de modo que, si el valor percibido es superior que las expectativas, el cliente obtendrá satisfacción; mientras que si se percibe un valor inferior al esperado la satisfacción será baja y el cliente no repetirá la compra.

El segundo elemento clave de una estrategia de fidelización hace referencia a la implantación de un marketing de relaciones con los clientes. Este planteamiento propone el establecimiento de

relaciones duraderas y estables con los grupos con los que la empresa interactúa, en nuestro caso particular con los clientes.

El servicio al cliente definitivamente en la actualidad representa, una de las estrategias más idóneas y efectivas de la administración empresarial para fortalecer la búsqueda incesante de la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Estas estrategias enmarcan el conocimiento pleno y expreso de los requerimientos de los clientes, sus necesidades, sus expectativas, sus ideales y por sobre todo el establecer ese vaso vinculante que permita esclarecer su percepción sobre la calidad en la prestación de un servicio o la venta de un bien.

Horowitz (2000) adiciona que la excelencia del servicio “debe cumplir con las expectativas del cliente externo y sus acciones son responsabilidad de toda la organización, la cual debe considerar diferentes dimensiones para que sea un servicio integral” (p.98). De ahí que cualquier organización sin importar exigencia en el servicio o producto debe lograrlo para conseguir la fidelización del activo principal de la empresa, como es el cliente.

Actualmente las empresas que logren concientizarse de lo importante que es el servicio al cliente, son las que lograrán prosperar. Para iniciar una cultura de la organización hacia el servicio deben mejorarse las capacidades del cliente interno para que logre proyectar una mejor calidad en el servicio que se ofrece al cliente externo, lo cual, sin lugar a duda, redundará en una mejor proyección de la empresa hacia el mercado.

Según Albrecht y Zemke (2000), argumenta que Los factores que deben tenerse en cuenta en un servicio al cliente son:

“Compromiso: implica el planteamiento de la estrategia, teniendo en cuenta la cultura del servicio de la organización”. Otro aspecto fundamental es “las expectativas y necesidades del

cliente están dadas respecto a: oportunidad, información, credibilidad, confianza, solución efectiva de problema, ser reconocido y ser atendido”.

El éxito de un programa de fidelización según Cavero & Cebollada (2007) argumenta que depende de varios factores. “En primer lugar de lo bien diseñado que esté el programa y de lo bien que se adapte a la clientela, así como a los objetivos perseguidos con él”. El paso que enfatiza que se debe tener claro a que segmento poblacional se busca llegar. Al mismo tiempo se debe tener influencia de las acciones que paralelamente al plan lleva a cabo la cadena.

Asimismo, para Fornell (2008) manifiesta que “satisfacer a un cliente en un servicio básico, como es el suministro de energía eléctrica, nunca ha tenido tanta importancia como en la actualidad”. Los clientes actuales son difíciles mantenerlos enfocados a una sola marca, y eso se debe a que los consumidores cuentan con nuevos canales de distribución como son las redes sociales, por eso, las empresas competitivas deben asegurar en sus medios también estas posibilidades virtuales.

En el contexto empresarial del siglo XXI, según Rokes (2003) manifiestan “que los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones), deben tratar de conocer las bases de bienestar de los clientes internos y externos, como medio para mejorar los resultados de satisfacción de clientes y ser más eficiente”. El talento humano del área gerencial siempre debe hacer sus estrategias y direccionamiento enfocado en satisfacer las necesidades de los clientes, por eso, muchos realizan estudios de mercados para identificar variables de marketing en torno al cliente.

García (2016) manifiesta que “el servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación de este. Debido a su relevancia, las empresas realizan un gran esfuerzo por entregar a sus clientes este



conjunto de actividades que implican una naturaleza propia, con el fin de lograr que el usuario se sienta complacido y lo encuentre acorde con el valor invertido por su adquisición”. Toda empresa debe realizar esfuerzos grandes para mantener una cantidad de clientes a su favor, ya sea para un producto y servicio, inclusive existen organizaciones que emplean talento humano dedicado exclusivamente a clientes, con el fin de alejar toda clase de inquietudes, necesidades o sugerencias que gira en torno a una marca.

También Montoya y Boyero (2013), argumentan que el servicio al cliente “consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito”. La fidelización de los clientes es fundamental para cualquier organización porque eso depende de la fuerte demanda que tenga un producto o servicio que gusta y por eso es esencial la comunicación asertiva con los clientes ya sea de manera personal (cara a cara), telefónicamente o por las redes sociales donde se puede entablar una cultura enfocada en productos o servicios, donde los clientes se pueden identificar y compartir sus gustos y otras posibles necesidades a futuro para solventarlo con otro producto adicional o mejorar el producto estrella acorde a sus gustos, necesidades o requerimientos si es posible.

Otro concepto similar es el de Moreno (2009) que plantea lo siguiente: “El servicio al cliente es parte de la cultura de la organización, es como un valor y una característica primordial que logra que el cliente siempre se sienta acogido, respetado y escuchado por cualquier miembro de la organización”. Toda organización empresarial tiene presente que el servicio al cliente debe hacer parte de la cultura laboral interna y que buscar que los procesos, las materias primas sea de calidad y que se optimice los procedimientos para sacar productos o servicio enfocado en los requerimientos que los clientes desean obtener a la hora de adquirir el producto o servicio

solicitado. Por eso, el talento humano encargado del servicio al cliente debe saber ser respetuoso, escucharlo de manera atenta y procurar solucionar todas necesidades en torno al producto o servicio.

En cambio, Herrera et. Al. (2016) argumenta que se debe de asegurar “la gestión de pedidos y distribución como actividades que resultan de la cumplimentación de órdenes de pedido del cliente, debe asegurar el máximo valor de la cadena de suministro y servicio al cliente”. Para este autor, las grandes empresas deben contar con buenos requerimientos en todo lo relacionado con la logística de entregar al cliente sus productos, para que el ciclo se siga cumpliendo a cabalidad, de igual manera, los productos deben de llenar todas las expectativas, necesidades que los usuarios buscan en el producto que adquirió en los diferentes pedidos contra entrega.

Barquero et. Al. (2007) manifiesta que “la prestación de elevados niveles de calidad de servicio al cliente constituye una estrategia esencial para el éxito y para la supervivencia de la empresa en el actual entorno competitivo”. Muchas empresas dedican el diseño de estrategias enfocados solamente en el servicio al cliente porque ven que si el usuario se va satisfecho puede cumplir con doble función donde la primera es volver a ese lugar y segundo recomendar ese producto a su contexto familiar, laboral o social sobre ese servicio o producto del cual se siente identificado.

Asimismo, Chao (2008) argumenta que “en la mayoría de los resultados empíricos se tiende a destacar la naturaleza compleja de esta relación (calidad del servicio - lealtad), esto tanto en los estudios que analizan la calidad a nivel unidimensional, como en los que se analiza a nivel multidimensional”. El servicio al cliente reúne unas series de variables administrativa que buscan de manera general la satisfacción de los clientes, con el fin de que a futuro sean parte de la base de datos que compra los productos o servicios de manera constante o periódicamente.

En cambio, Martín & Díaz, (2016) señala que el servicio al cliente “es el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa”. Es la combinación de lo que espera recibir el cliente por parte de la empresa, junto con el servicio dado por el talento humano de una determinada organización.

Se puede generalizar que la satisfacción al cliente, según Villegas & Zuñiga (2014) “es un factor que corresponde no sólo a las empresas privadas, sino también a las entidades públicas porque los clientes son el activo más importante”. Para muchas empresas públicas el tema del servicio al cliente no lo tiene en cuenta, especialmente en áreas de la salud, impuestos, consultoría porque lo ven como algo secundario y no prioritario.

### 2.3 Marco Conceptual

**Acceso a los servicios.** El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural o lingüística. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, la distancia, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención. El económico se refiere a la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. El social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales. (Angarita, et. Al. 2014).

**Actitud.** Idea cargada de emoción que predispone a un tipo de acción frente a una situación específica, es una respuesta inmediata a la percepción. (Rivera et. Al. 2009)

**Atención en salud.** Castilla et. Al. (2017) “Se define como el conjunto de servicio que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimiento e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se preste a toda la población”.

**Atención humanizada.** Consiste en tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilos de vida, que mantengan en alto la dignidad del ser enfermo. Una empresa prestadora de servicios debe satisfacer, atender, cuidar, escuchar, considerar, halagar, complacer, retener, respetar, atraer acoger, seducir, dignificar soportar, etc. y sobrellevar a los clientes porque de ellos depende todo lo relativo al negocio de servicios. (Angarita, et. Al. 2014).

**Calidad.** La calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables. Para ello identifica las variables que definen esta propiedad: beneficios, riesgos y costos, mostrando sus relaciones a través de un modelo unificador, aplicable a las dimensiones técnica e interpersonal de la relación médico paciente; para incorporar posteriormente los conceptos de utilidad, acceso y satisfacción. (Pérez & Sanfeliu, 2013).

**Calidad asistencial.** Es proporcionar a cada paciente el conjunto de actos diagnósticos y terapéuticos que le aseguren el mejor resultado en salud, conforme al estado actual de las ciencias de la salud, al mejor costo, con el menor riesgo y con la mayor satisfacción en términos de procedimientos, resultados y de contactos humanos en el sistema asistencial. (Ávila & Malambo, 2014)

**Calidad del servicio.** La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios. Se refiere a atributos de los productos (bienes o servicios) entregados, tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención. (Pérez & Sanfeliu, 2013).

**Calidad de la Atención de Salud.** Es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Ávila & Malambo, 2014)

**Cordialidad del personal.** Es la sencillez, naturalidad, respeto, franqueza o familiaridad con la que los funcionarios y personal médico atienden los usuarios cuando estos requieren de su servicio o de información. (Acevedo, 2015)

**Dimensiones de la calidad.** La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades. (Angarita, et. Al. 2014).

**Estándares de calidad.** Los estándares son promedio de los valores observados en la evaluación. Muestran el grado de cumplimiento de un criterio, señalando el límite entre lo aceptable y lo inaceptable. En estudios de calidad se centra el interés en los estándares mínimos, incumplimiento de las normas mínimas establecidas. (Pérez & Sanfeliu, 2013).

**La estrategia en el servicio.** En la estrategia del servicio se realiza la promesa básica del negocio y está estrechamente relacionada con los valores institucionales como la Ética, Lealtad, Honestidad, Respeto, Servicio cálido y oportuno. La idea es que a partir de estos valores se conciba el servicio como un todo que se encadena y actúa alrededor del cliente. (Angarita, et. Al. 2014).

**Política de calidad.** Es el conjunto de intenciones, fines y objetivos y orientación de una organización referente a la calidad, según el compromiso expresado por su máximo responsable. (Ávila & Malambo, 2014)

**Satisfacción del usuario.** La satisfacción se constituye como un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no y es mucho más que una aspiración humana, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. (Pérez & Sanfeliu, 2013).

## **2.4 Marco legal**

**La constitución política (1991)** consagró en los artículos 48 y 49 el derecho a la seguridad social y a la salud, asignándole tres principios: eficiencia, universalidad y solidaridad.

**Ley 387 de 1997** define que la asistencia médica integral, quirúrgica, odontológica, psicológica y de rehabilitación se realice según lo dispuesto en el sistema general de seguridad social en salud, condicionada al reconocimiento de la situación de desplazado y de su inclusión en el registro oficial de población desplazada, y conforme las reglas, coberturas, limitaciones y exclusiones establecidas para cada régimen de afiliación (contributivo o subsidiado). Para los no asegurados se dispone que la atención se realice en las instituciones públicas con cargo a los recursos de oferta del ente territorial receptor.

**Ley 1122 del 9 enero de 2007** la presente ley tiene como objeto realizar ajustes al sistema general de seguridad social en salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

**Decreto número 2174 de noviembre 28 de 1996**, presenta la organización del sistema obligatorio de garantía de calidad del sistema general de seguridad social en salud, que enuncia, particularmente en su artículo 9, los componentes que éste debe contener, dentro de los cuales se considera el desarrollo de procesos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y atender las reclamaciones y sugerencias que se presenten.

**Decreto N° 1011 de 2006**. Por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud. Deroga el decreto N° 2309 de 2002. El ministerio de la protección social debe ajustar periódicamente y de manera progresiva los estándares que hacen parte de los diversos componentes del SOGCS.

**Resolución 256 de 2016.** Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.



### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación será de carácter cuantitativo, según Tamayo (2010) es el resultado del “análisis de la información recolectada bajo un modelo en cuanto a la medición de la calidad, con el fin de poder determinar las principales falencias que se pueda encontrar en los diferentes servicios que presta el Hospital Universitario Erasmo Meoz.”

#### **3.2 Enfoque de Investigación**

El enfoque de la investigación será de carácter descriptivo, según Hernández (2006) porque “busca especificar todos los indicadores en torno a la gestión del servicio al cliente, junto con las actividades que realiza en cada operación para que sea sometido a su análisis”.

#### **3.3 Método de Inclusión y Exclusión**

##### **Método de inclusión**

- ✓ Pacientes mayores de edad
- ✓ Pacientes sin trastorno psiquiátrico de ningún tipo.

##### **Método de Exclusión**

- ✓ Menores de edad.

### 3.4 Población y Muestra

La población objeto de estudio, son todos los pacientes que toman los diferentes servicios del Hospital Universitario Erasmo Meoz de la ciudad de san José de Cúcuta que es en promedio más de 300 personas diariamente, el cual al mes corresponde a 9.000 personas.

La muestra de la presente investigación será de 400 mayores de edad que vienen en promedio:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot N}{(N - 1) e^2 + Z^2 \cdot p}$$

Donde

n: Tamaño de la muestra (400)

Z: 95% Equivalente a 1.96 Desviaciones Estándar.

p: Probabilidad de éxito o fracaso estadístico (0.5)

e: Margen de error (0,05)

**Se reemplazan los valores.**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (400)}{(400 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)}$$

$$n = 230$$

### 3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de información primaria (datos) se utilizará una encuesta cerrada con múltiples variables, las cuales se recopilará en porcentajes para su posterior gráfica y de manera textual cada ítem.

### **3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos que se recolecten irán a una base de datos de una hoja de cálculo para que se pueda gráfica y sacar conclusiones individuales y colectivas con relación al objeto de estudio.

## **4. Resultados**

### **4.1 Diagnóstico general sobre la calidad de los servicios que ofrece el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta**

Desde los años noventa viene funcionando el Hospital Universitario Erasmo Meoz (HUEM), que es de carácter público, descentralizado de orden departamental, con personería, patrimonio y administración propia acorde a la Ordenanza N°0038 de 2003 y su función principal es: “es la prestación de servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad con una gran cobertura en Norte de Santander y ciudades fronterizas de la República Bolivariana de Venezuela”.

De acuerdo al Decreto 866 de 2017 establece:

“Todos los mecanismos y establece las condiciones para que los ciudadanos extranjeros de zonas fronterizas y nacionales que ingresan a nuestro país reciban atención por parte del sistema de salud; a su vez, los hospitales y centros médicos públicos estarían en la obligación de prestar el servicio de urgencias cuando este sea requerido, emitiendo la facturación de dichos servicios al Instituto Departamental de Salud (IDS) entidad que tiene a cargo la distribución a nivel departamental de los recursos que el gobierno nacional ha destinado para cubrir dicha contingencia”.

De acuerdo a las directivas del Hospital universitario Erasmo Meoz se atiende a la población en general de la ciudad de San José de Cúcuta, especialmente de los estratos 0, 1, 2, y 3, junto a la población migratoria que reside temporalmente en esta ciudad o que llega por las trochas buscando algún servicio de salud o examen para remediar en parte sus dolencias o de algún familiar menor de edad o de la tercera edad. De igual manera se ha visto aumento de la demanda en las madres gestantes. La población de usuarios se divide en dos grupos como son:

Población asegurada: como las subsidiadas, contributiva y de regímenes especiales de las EPS, de los Docentes o de la seguridad nacional como Ejército, Policía Nacional, de la Fiscalía y jueces. También la población extranjera, víctima de la violencia, de otros departamentos y de condiciones extrema de pobreza y marginal existente en la ciudad de San José de Cúcuta. Por eso, se dice que es el ente público de salud más grande de la región fronteriza.

El Hospital Universitario Erasmo Meoz internamente viene manejando indicadores de calidad desde el año 2015 en todos los servicios de salud, especialmente reforzado en las áreas de Urgencia, Consulta Externa, Quirófano para que se den las mejores condiciones de higiene, bioseguridad en la atención de todos los usuarios que acuden a este centro público de salud, pero desde el cierre de la frontera en el año 2015 se empezó a incrementar la población migrante que acude a este lugar sin contar con ninguna clase de afiliación, mucho menos contar con los recursos económicos para solventar los servicios de salud que requiere.

Asimismo, desde el año 2015 se reforzó la atención en el área de las madres gestantes con la creación del programa “canguro” que entró en vigencia en el mes de abril del año 2016 con la atención de 128 bebés prematuros que recibieron las instrucciones necesarias del talento humano a cargo de esta labor para crear un vínculo afectivo más cercano entre madre – hijo para que fortaleciera de manera integral todos sus sistemas biológico para que fuera más positivo su bienestar en términos generales.

Cabe destacar que el Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU):

“Es un equipo multidisciplinario integrado por cinco trabajadoras sociales, una psicóloga social, una defensora del usuario y un grupo de orientadores entre auxiliares administrativos y auxiliares de información quienes se encargan de detectar las necesidades sociales y mitigar el impacto que

estas pueden tener en los pacientes; además de dar orientación e información a usuarios, promover la participación ciudadana y desarrollar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones hacia la institución”.

Se dedica principalmente en el manejo de quejas, reclamaciones, sugerencias que se presentan en las diferentes áreas de salud que hace parte del Hospital Universitario Erasmo Meoz para mejorar la prestación de todos los servicios, acorde al talento humano existente en el área laboral de las inconsistencias, pero hay que aclarar que la demanda aumentado en un 200% o 300% principalmente en las áreas de consulta externa, urgencias y madres gestantes.

En el mes de diciembre de 2019, por medio del “Ministerio de Salud y Protección Social, a través del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, IDS, certificó la Habilitación de 83 de los 86 servicios que tiene la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, en cumplimiento de la resolución 2003 del 2014”. Catalogados como excelentes, pese a la demanda de los migrantes venezolanos y el atraso de las deudas de las EPS, se sigue prestando un servicio de calidad humanizado, aun con algunas quejas recibidas principalmente de la población flotante que llega a la ciudad y se devuelve o sigue para el interior de la nación.

La calidad del servicio de salud en términos generales que presta el Hospital Universitario Erasmo Meoz es excelente, junto con un talento humano idóneo, capacitado, con amplia experiencia en esta área donde muchas veces se ve con mala imagen o demorado se debe al aumento exagerado de la demanda de los migrantes venezolanos que acude a esta institución de salud pública existente en la ciudad de San José de Cúcuta y que colapsado áreas como consulta externa, urgencia, pediatría, madres gestantes por la gran cantidad de pacientes que no cuentan con el dinero necesario para solventar estos pagos que en muchas veces son onerosos cuando no se tiene ninguna clase de afiliación o subsidio.

Aunque las directivas del Hospital Universitario Erasmo Meoz han aumentado de manera considerable el talento humano en el área de salud en las diferentes áreas no se ha visto de manera clara el potencial de atención y esto se debe a que la población flotante de migrantes sigue aumentando de manera exagerada sin que tenga nuevos planes de contingencia para minimizar y solventar el problema de la crisis humanitaria a esta población migrantes que es la que más acude y se queja porque no son atendidos de manera prioritaria.

En los diferentes canales informativos de prensa, radio y televisión de orden nacional se ha visto en varios titulares donde se viene hablando del incremento de quejas, reclamos, por parte de usuarios de las diferentes EPS que acuden al Hospital Universitario Erasmo Meoz en consulta interna, urgencia y han manifestado que los servicios son bastante demorados, aunque otros han manifestado que la congestión se debe a la alta demanda de pacientes que provienen de la República Bolivariana de Venezuela y que las directivas no han aumentado la mano de obra para atender este incremento que ha desbordado todas las expectativas.

De acuerdo con la presente investigación donde se ha observado de manera directa la congestión que se presenta en el Hospital Universitario Erasmo Meoz se puede destacar como aspectos negativos:

Desordenes en las filas de atención antes de repartir fichas, donde algunos irrespetan a los demás usuarios colándose.

Lentitud en la atención de los usuarios, aunque algunas consultas vienen por varias dolencias, especialmente los migrantes venezolanos quienes buscan que todas estas necesidades sean atendidas.

Falta humanización y amabilidad en los servicios que se prestan por parte del talento humano del Hospital Universitario Erasmo Meoz.

Se debe de mejorar en parte la atención a los usuarios que acuden a uno de estos servicios de consulta externa.

Aumentar el número de cupos en la atención de los servicios de consulta externa acorde a la demanda que ha ido aceleradamente en aumento.

De igual manera, se quejan de las pocas ayudas que el gobierno local, departamental y nacional deben de darles a sus compatriotas que huyen de la crisis económica que vive su nación, lo cual deben mejorarse estas condiciones, junto con un mejor trato personal y humano que brinden mejores condiciones de vida. Estos aspectos de carácter generales son los que vienen denunciando muchos que no están incluidos en el SISBEN y mucho menos que pagan a una EPS para recibir todos estos servicios.

Para las directivas del Hospital Universitario Erasmo Meoz se cuenta con una estructura física, tecnológica y humana acorde a las condiciones demográficas de la ciudad de San José de Cúcuta, sin tener presente en parte el problema económico que afronta la República Bolivariana de Venezuela que ha desbordado todas las expectativas y necesidades que presenta esa población migratoria que ha llegado a la capital de Norte de Santander, por eso, se ha pedido al Gobierno Nacional nuevos recursos económicos para afrontar esta crisis humanitaria sin precedente alguna en esta frontera colombo – venezolana.

Aunque el talento humano profesional con que cuenta el Hospital Universitario Erasmo Meoz se encuentra bien capacitado, con mucha responsabilidad empresarial y sentido de pertenencia en las diferentes profesiones existente en el personal encargado de atender las diferentes áreas de salud, especialmente la de Urgencia, Consulta Externa, Pediatría y Ginecología-obstetricia donde



se han presentado picos altos en la demanda, especialmente en el aumento de la población migrantes venezolanos buscando mejorar sus condiciones de salud.

La presente investigación servirá para demostrar, de manera especial, que las quejas, reclamos y la lentitud de los servicios en consulta externa se debe al aumento de la alta demanda que ha ido creciendo de los usuarios que hace parte de la población migrante o flotante que llega a la ciudad de Cúcuta en busca de un servicio de salud, sin ningún recurso económico en su mayoría y son atendidos acorde a sus requerimientos, pero muchos de ellos consideran que el servicio debe ser más completo, es decir, con la medicina y otros requerimientos que reclaman sin estar registrado y se hace por acciones humanitarias por ser el complejo de salud público y que cumple una acción relacionada con los derechos humanos.

El desarrollo de la presente investigación permitió de manera clara conocer que el Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con un equipo de talento humano bastante profesional, idóneo, con experiencia y que a pesar de algunas quejas la calidad de los servicios en términos generales se considera excelente, pero se debe de mejorar la comunicación con los diferentes canales virtuales para desvirtuar muchas de esas acusaciones que carecen de validez y fundamento claro de los servicios que presta a diario, permitiendo de manera integral fortalecer su responsabilidad social acorde a sus principios corporativos.

En torno a la calidad del servicio que presta a diario el Hospital Universitario Erasmo Meoz, existen evidencias de molestias por parte de los usuarios. Este inconformismo se debe en parte a la migración de personas que provienen de la República Bolivariana de Venezuela, donde existen condiciones precarias en materia de salud.

Los diferentes estudios y análisis que se han hecho por parte del gobierno nacional en cabeza del Ministerio de Salud reflejan que al Hospital Universitario Erasmo Meoz se le ha inyectado

buenos recursos para afrontar la crisis humanitaria que se presenta en la República Bolivariana de Venezuela, sin embargo este no ha sido suficiente ya que adicionalmente existe un atraso financiero que se presentan con las diferentes EPS a quienes se le ha prestado los servicios a sus usuarios y presentan dificultades para cancelar todas las cuentas atrasadas ya que sus pagos duran en promedio más de dos años. Ejemplo de esta situación ocurre con los usuarios de MEDIMAS, entidad que se encuentra en proceso de liquidación, al igual que otras.

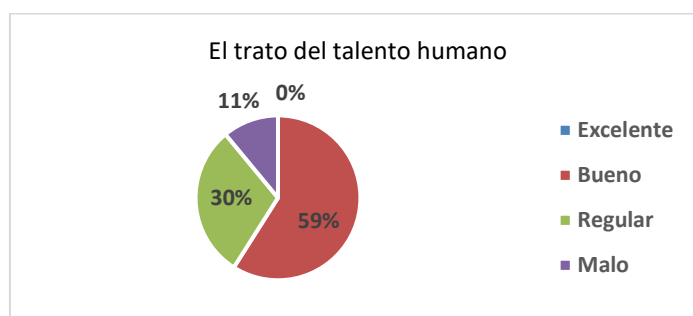
El presente estudio diseñó y aplicó una encuesta que se utilizó como base para la creación del modelo de medición en torno a la calidad del servicio que presta a diario el Hospital Universitario Erasmo Meoz en la ciudad de San José de Cúcuta.

La encuesta se realizó a 100 usuarios del servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, dando los siguientes resultados:

**Tabla 1.** *El trato que ha recibido por parte del talento humano del Hospital Universitario Erasmo Meoz es:*

Opción de respuesta	Encuestados	%
Excelente	0	0%
Bueno	59	59%
Regular	30	30%
Malo	11	11%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



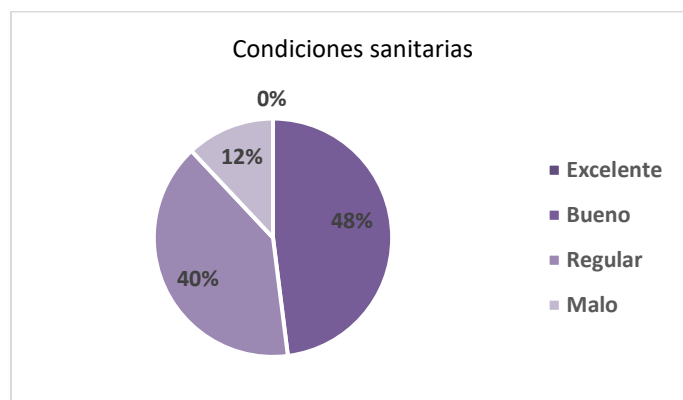
**Figura 1.** El trato del talento humano

De acuerdo con los datos obtenidos se observa que el trato que los pacientes han recibido en el Hospital es en su mayoría es bueno, seguido de la opción de trato regular destacando que 11 de los encuestados recibieron un trato malo que pudo ser percibido como lento o pésimo, además se demuestra que no existe un trato excelente por parte del talento humano. Esto demuestra que el trato percibido por los usuarios debe mejorar.

**Tabla 2.** Las condiciones sanitarias del Hospital Universitario Erasmo Meoz es:

Opción de respuesta	Encuestados	%
Excelente	0	0%
Bueno	48	48%
Regular	40	40%
Malo	12	12%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



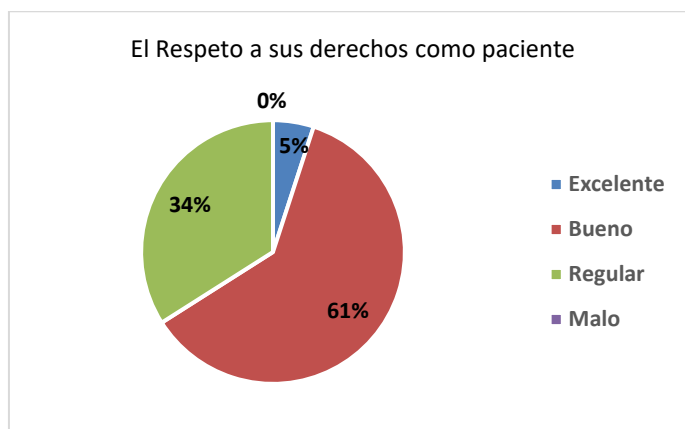
**Figura 2.** Condiciones sanitarias

Los usuarios encuestados definen que las condiciones sanitarias del Hospital son de buena a regulares donde posiblemente percibieron que el área de consulta externa no cuenta con las suficientes sillas en la sala de espera, pisos, camillas y baños antiguos lo que fue parte para que además 12 de los encuestados señalan como malo en las condiciones sanitarias para la atención.

**Tabla 3.** *El respeto a sus derechos como paciente ha sido*

Opción de respuesta	Encuestados	%
Excelente	5	5%
Bueno	61	61%
Regular	34	34%
Malo	0	0%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.

**Figura 3.** *El respeto a sus derechos como paciente*

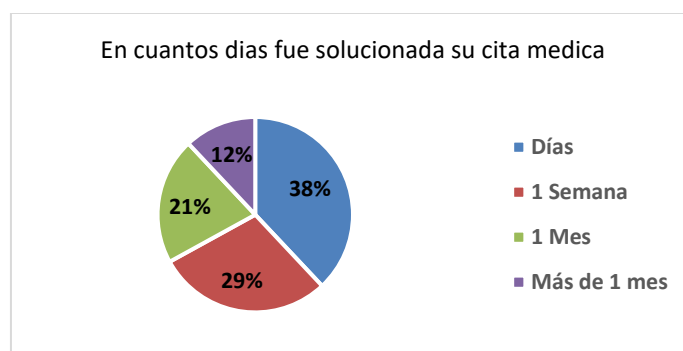
Más del 50% de los encuestados argumentan que el respeto recibido como paciente fue bueno, aunque también fue valorado como regular en un menor porcentaje y solo el 5% asegura que respetaron sus derechos como paciente, como el derecho a ser informado de su estado de salud oportunamente y comprensible, recibir trato digno, ser llamado por su nombre, derecho a consultar o reclamar entre otros.

**Tabla 4.** *En cuantos días fue solucionada su cita médica al solicitarla*

Opción de respuesta	Encuestados	%
Días	38	38%
1 Semana	29	29%

1 Mes	21	21%
Más de 1 mes	12	12%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



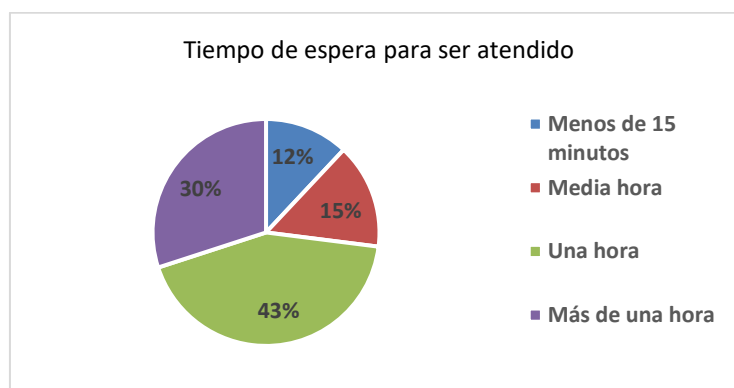
**Figura 4.** En cuantos días fue solucionada a su cita medica

De acuerdo a Los usuarios indican que la asignación de la cita fue solucionada de un día para otro y en una semana agrupándose en su mayoría como oportuno para asignarle las citas y en su memoria afirma que tuvieron que esperar entre un mes y más del mes para que le pudieran solucionar su cita médica especialmente las especialidades que no se tienen en el departamento como mastología, hematología pediátrica entre otros.

**Tabla 5.** El tiempo de espera en la institución para ser atendido por el médico es:

Opción de respuesta	Encuestados	%
Menos de 15 minutos	12	12%
Media hora	15	15%
Una hora	43	43%
Más de una hora	30	30%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



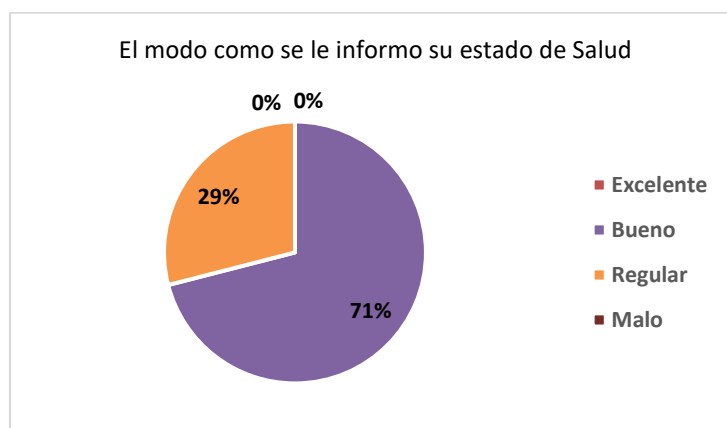
**Figura 5.** Tiempo de espera para ser atendido

Gran parte de los encuestados refieren haber esperado entre una hora y más de la asignada para ser atendido por un especialista, y un menor número indica que espero dentro de los rangos establecidos para la atención, el tiempo de espera para la atención de la cita inicia desde la hora que le fue asignada hasta la que fue atendida.

**Tabla 6.** El modo en el que se le informó sobre su estado de salud ha sido

Opción de respuesta	Encuestados	%
Excelente	0	0%
Bueno	71	71%
Regular	29	29%
Malo	0	0%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



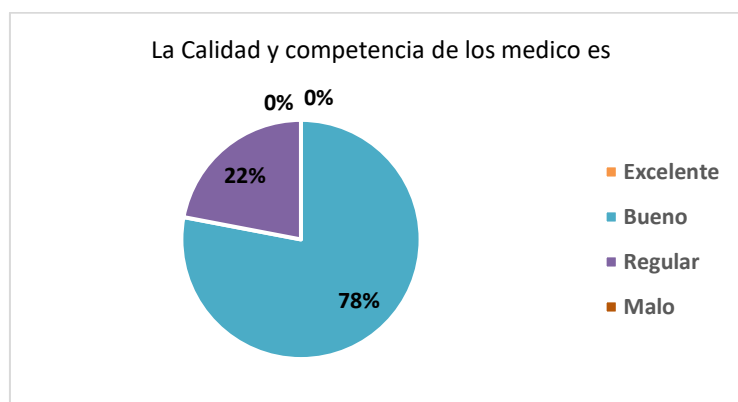
**Figura 6.** El modo como se le informo su estado de salud

El modo de informar el diagnóstico del paciente al mismo y a sus familiares fue expresado como bueno en más de la mitad de los encuestados, pero así mismo 29 encuestados indican que de una manera regular el especialista informo de su estado de salud esto por no haber recibido mas información de los términos médicos o mal comprendidos por parte de los pacientes y de la expresión que el especialista da en el momento de la consulta.

**Tabla 7.** La calidad y competencia de los médicos es

Opción de respuesta	Encuestados	%
Excelente	0	0%
Bueno	78	78%
Regular	22	22%
Malo	0	0%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



**Figura 7.** La calidad y competencia de los medico es

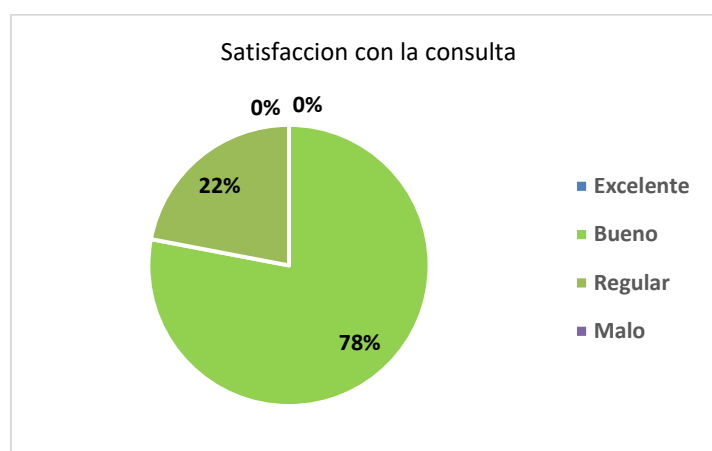
La calidad y la competencia de los médicos especialistas fueron señalada por los usuarios como buena, y en una menor parte manifestaron que fue regular, no hubo un usuario que evaluara como excelente ni como malo, esto debido a que no reciben de los médicos un excelente servicio con calidad posiblemente por la lentitud en atención y la poca colaboración que compete al especialista.

**Tabla 8.** Señale el grado de satisfacción personal con la consulta recibida

Opción de respuesta	Encuestados	%
Excelente	0	0%
Bueno	78	78%
Regular	22	22%
Malo	0	0%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.





**Figura 8.** Satisfacción con la consulta

La satisfacción del paciente con la consulta en el hospital es percibida por muchos factores que son evaluados por el usuario en la mayoría como buena, seguida de calificación regular, donde la inconformidad de la prestación de la consulta es notoriamente valorada por los mismos, no la percibieron como excelente por diferentes factores como la espera, el trato, las instalaciones y la falta de comunicación del especialista al paciente.

**Tabla 9.** *Considera que existe el talento humano necesario para atender la alta demanda del Hospital Universitario Erasmo Meoz:*

Opción de respuesta	Encuestados	%
Si	75	75%
A veces	13	13%
Rara vez	0	0%
No	12	12%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



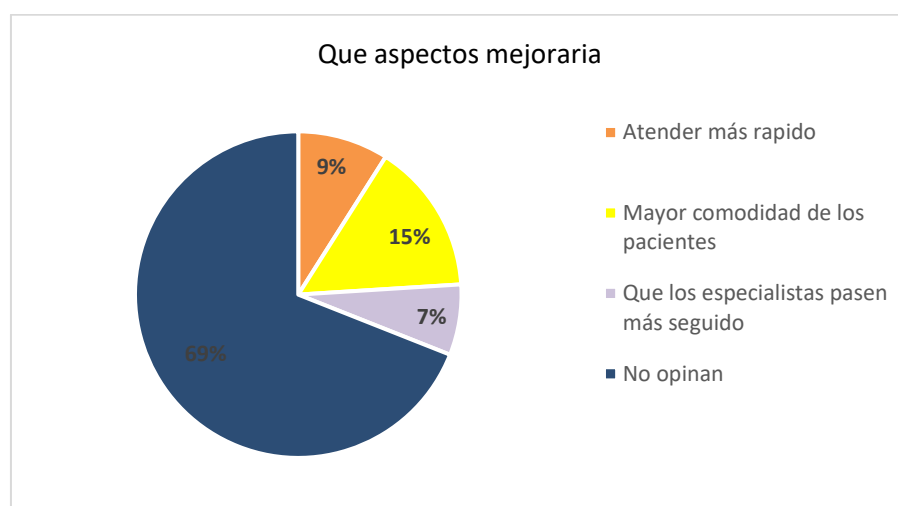
**Figura 9.** Talento humano necesario

El Hospital tiene un gran portafolio de especialidades, y tiene más de uno en especialidades que más tienen demanda en el departamento como las de medicina interna, ginecología y dermatología, es por esto que los usuarios evalúan a la institución con el talento humano necesario para la atención, pero las especialidades que son pocas dentro del departamento y que existen muy pocos especialistas que brinden el servicio como oncología, hematología, mastología, indican los pacientes dentro de la encuesta que no o rara vez tienen la disponibilidad de especialistas para ser atendidos.

**Tabla 10.** *¿Qué aspectos mejoraría de la atención recibida en el Hospital Universitario Erasmo Meoz?*

Opción de respuesta	Encuestados	%
Atender más rápido	9	9%
Mayor comodidad de los pacientes	15	15%
Que los especialistas pasen más seguidos	7	7%
No opinan	69	69%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



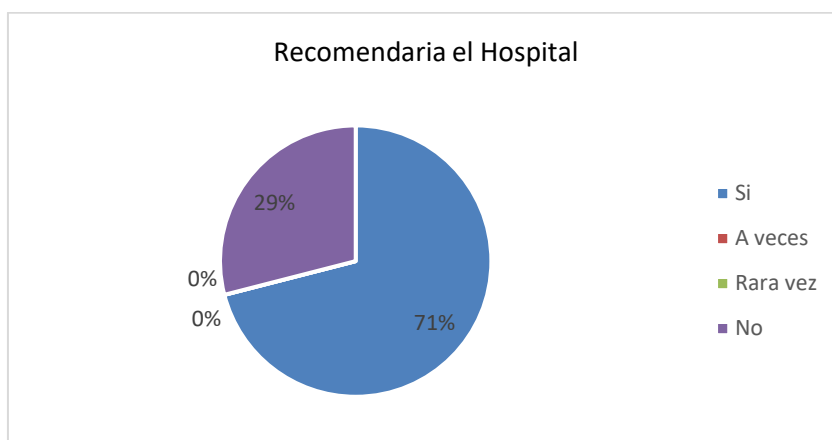
**Figura 10.** Que aspectos mejoraría

Se observa que la mayoría de los usuarios no opinan o no saben qué aspectos mejorarían de la atención recibida, posiblemente las otras tres opciones no estaban dentro de sus opciones para mejorar la atención, 15 encuestados responden que deben buscar una mayor comodidad para los pacientes donde se refieren a las sillas de espera, un elemento de entretenimiento como televisor y camillas nuevas, una menor parte indica que deben atender más rápido y que los especialistas estén más seguido en la institución.

**Tabla 11.** Recomendaría Usted el Hospital Universitario Erasmo Meoz a sus familiares

Opción de respuesta	Encuestados	%
Si	71	71%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
No	29	29%
Total	100	100%

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta.



**Figura 11.** Recomendaría el hospital

Los usuarios atendidos en consulta externa en su mayoría recomiendan el hospital a sus familiares, es importante para la institución percibir el concepto de los pacientes a su atención que no se define en su totalidad a recomendar, puesto que 29 de los encuestados que posiblemente no tuvieron una buena experiencia en la calidad del servicio que le prestaron no lo recomiendan.

La encuesta se realizó los días del 10 al 14 de febrero de 2020 en el área de Consulta externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz a 100 usuarios que aceptaron realizar el presente instrumento primario de recolección de información para identificar factores relacionados con la calidad del servicio que se da y que en los últimos dos años se viene hablando de algunos inconvenientes en su prestación de servicios.

En relación de los usuarios encuestados con el trato recibido la mayoría consideren que fue bueno, especialmente los pacientes de origen colombiano, porque muchos de los migrantes venezolanos buscan que no solo se le atiendan, sino que se le den los medicamentos para mejorar todos los aspectos relacionados con la salud, de igual manera, reclaman ayudas humanitarias vitales como en una época lo tuvieron en su nación de origen como es la República Bolivariana de Venezuela. Aspectos generales en salud que no se llevan a cabo actualmente, por eso, las directivas

han pedido más ayudas económicas, financieras y físicas para mejorar estas necesidades de la población flotante que recurre a solventar estas necesidades.

Un factor que se observó en la encuesta de manera regular por parte de los usuarios encuestados fueron las condiciones sanitarias porque observaron pacientes internados que son atendidos en sillas o camillas en deplorables condiciones, donde no se cuentan con algunas condiciones de ambientes propicio y que puede generar en parte algún grado de contagio cuando se presenten pacientes con deficiencias respiratorias o de algún grado de contagio como el dengue, la malaria, varicela, entre otras.

En el área de respeto a los pacientes se consideran que el talento humano que hace parte del Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con buena disposición, idóneo, frente a la alta demanda de los servicios de salud y de las quejas que presentan la mayoría de las personas que hacen parte de la migración que reclama una atención más especial en el área de medicamento y agilización de las consultas a especialistas o toma de exámenes complejos.

Aunque la atención de los quebrantos de salud en su mayoría se hace en el mismo día o por muy demorado se agenda cita para un periodo promedio de un mes cuando son bastante complejas y es por medio de un especialista que interviene de manera frecuente en el área de la consulta externa. De igual forma, el tiempo de espera no supera en la mayoría de los casos la hora y si hay una fuerte demanda un poco más de la hora, pero se atiende a todos los que van al área de consulta externa de manera plena, con sentido de pertenencia acorde a la capacidad que presenta el talento humano.

En la encuesta se resalta de manera integral la buena disposición, profesionalismo, sentido de experiencia e idoneidad de todos los médicos que se encuentran en el área de consulta externa por su magnífica labor, a pesar de las quejas y el aumento considerable de la demanda producto de la

cantidad de personas que procede de la República Bolivariana de Venezuela, donde ningún ente de salud se encuentra preparada a esta contingencia.

Muchos de los usuarios migrantes de la República Bolivariana de Venezuela llegan al Hospital Universitario Erasmo Meoz recomendado por algún familiar o vecino que le recomienda este centro de salud público para que pueda solicitar cita por medio del área de Consulta Externa y así reciba la cita requerida para sus dolencias en materia de un tratamiento o algún examen que requiera y seguir con sus requerimientos que le dará un profesional de la salud.

La mayoría de los usuarios encuestados consideran que el talento humano de salud que hace parte del Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con buena vocación del servicio, junto con el sentido de pertenencia, liderazgo, idoneidad para tratar cada caso de manera profesional, aunque algunos pacientes consideran que cada cita es lenta, sin que existan más profesionales en esta área de Consulta Externa para que se agilicen más los servicios y se atienda más población diariamente.

Otros consideran que la comunicación con los profesionales de salud para tratar sus dolencias en el área de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz es muy básica, sin que sea asertiva porque no se presentan en la mayoría de las veces, solo van al grano con sus patologías y las recomendaciones que dan en cada caso. Pero siempre se atiende a todos los que acuden a esta área de salud de la mejor manera, porque de acuerdo al Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) han aumentado las quejas y reclamos se trabaja con el grupo interdisciplinario para que se agilicen los casos migratorios, porque muchos se regresan a su nación y otros pasan al interior de la República de Colombia con sus recomendaciones médicas validadas por verdaderos profesionales de la salud.

Algunos usuarios que se han quejado o han hecho reclamo de acuerdo al Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) lo hace por la demora de más de una hora en su

atención, pero también se le hace entender que el talento humano es bastante dinámico, con sentido de pertenencia y hace lo pertinente y agrado su labor de manera muy profesional y en óptimas condiciones para que se haga todos los requerimientos necesarios por el bienestar de todos los usuarios de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz.

También las explicaciones dadas por el personal de salud del área de Consulta Externa sobre sus dolencias, tratamientos, uso de medicamentos y cuidados en casa fueron suficientes para mejorar su estado de salud de manera muy apropiada y necesaria acorde a sus necesidades y requerimientos a los que asistió y quedaron en la mayoría de los casos satisfechos para recomendar al Hospital Universitario Erasmo Meoz para sus familiares y allegados a su familia y amigos cercanos.

Cabe destacar que algunos usuarios encuestados donde casi la totalidad eran migrantes de la República Bolivariana de Venezuela se quejaron de las pocas comodidades que brinda el área de Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz, especialmente en las sillas, en la iluminación, en la poca limpieza que vieron en esta área de salud. Aunque en la observación que se dieron las sillas están en buen estado, la iluminación en algunas áreas se debe mejorar, pero no se vio desaseo en el área locativa, solo un poco de desgaste en el piso principalmente.

Destacan la mayoría de los usuarios encuestados los conocimientos, idoneidad y liderazgo del personal de salud que atendió su caso y recomendó de manera muy apropiada algunos requerimientos y prohibiciones para mejorar su estado de salud de manera prioritaria y necesaria.

## **4.2 Diseño del modelo de medición de la calidad de servicio que se implemente en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta**

### **Modelo de Medición de Calidad del Servicio.**

Monitorear la calidad que ofrecen las instituciones de salud es muy importante y esto se puede realizar a través de estudios que aporten información sobre la satisfacción de usuarios, de esta forma se puede evaluar el cumplimiento de la calidad.

Para una institución de salud, es muy importante conocer el grado de satisfacción de los usuarios no solo con el servicio donde se le presta una atención sino la calidad de dicho servicio ya que esto determina la posición actual de la entidad de salud y de esta forma se puede identificar las áreas o aquellos aspectos donde se debe de mejorar. De igual forma permite la creación de programas, proyectos o acciones de mejora continua de los procesos, que incorporen monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad.

Gracias a procesos estandarizados para la medición de la calidad de los servicios de salud, se pueden identificar componentes que incluyen aspectos relacionados no solo con el recurso humano y la capacidad del mismo, sino también con procesos de Gestión, comunicación y registro, Bioseguridad, entre otros.

### **El modelo de medición de la calidad que se llevó a cabo para realizar este trabajo es:**

1. Diseño de una herramienta que permita evaluar los servicios que ofrece el HUEM, específicamente el servicio de consulta externa.
2. Concepto de la aplicación de la herramienta
3. Plan de mejoramiento
4. Seguimiento o monitoreo



5. Requerimiento frente a incumplimiento
6. Notificación a Alta Dirección

### 1. Diseño de la herramienta:

El modelo de medición de la calidad de servicio como propuesta para la implementación en el Hospital Universitario Erasmo Meoz consiste en una herramienta que debe ser ejecutada de manera trimestral al servicio de consulta externa que contiene cinco componentes

**Tabla 12.** *Diseño de la herramienta*

1	Gestión
2	Autodiagnóstico Del Servicio Al Usuario
3	Talento Humano
4	Sistemas De Telecomunicación Y Registro
5	Bioseguridad

### Los componentes son:

1. **Proceso:** Este componente contempla aspectos administrativos que hacen referencia a la documentación sobre el funcionamiento de los procesos y su implementación en el servicio de consulta externa.
2. **Autodiagnóstico del Servicio Al Usuario:** permite medir la calidad de la prestación del servicio a los usuarios que permite medir y enfatizar el tipo de dificultades para mejorarlo.
3. **Talento Humano:** Se compone de requisitos relacionados con el personal y criterios que demuestren su competencia dentro del servicio de consulta externa
4. **Sistemas de Telecomunicación Y Registro:** Contempla parte de infraestructura o instalaciones físicas donde se desarrollen actividades que manejen un sistema de comunicación.

5. **Bioseguridad:** este componente comprende estándares de bioseguridad y la implementación de medidas y procedimientos para la bioseguridad y manejo de residuos.

## 2. Concepto de la aplicación de la herramienta:

Cada uno de los componentes debe ser evaluado con una verificación que estará a cargo del líder profesional de calidad en el Hospital Universitario Erasmo Meoz con diferentes actividades de gestión que arrojará un puntaje que deberá estar dentro de los rangos establecidos dependiendo de la ponderación de criterios a evaluar que estará establecido de la siguiente forma:

La herramienta consta de 5 componentes cada una con diferentes criterios:

**Tabla 13.** *Aplicación de la herramienta*

	<b>Componente</b>	<b>Numero de Criterios</b>
1	Proceso	5
2	Autodiagnóstico del Servicio al Usuario	5
3	Talento Humano	4
4	Sistemas de Telecomunicación y Registro	3
5	Bioseguridad	3

Se debe verificar el cumplimiento de cada uno de estos criterios teniendo en cuenta si Cumple, No Cumple o No aplica y calificar el nivel de implementación así:

Cumple: 100

No Cumple: 0

### **Puntaje promedio:**

Una vez dado el valor a cada criterio, la calificación final del componente será el promedio ponderado del valor asignado a cada uno de los requisitos.

**Porcentaje:**

Corresponde al Valor final, será el promedio de los “puntajes promedio”

EL concepto final:

Es la clasificación del Servicio en uno de los siguientes rangos:

Cumple: Cuando el Servicio tiene un porcentaje de cumplimiento igual o mayor a 80% de los criterios evaluados

No Cumple: Cuando el Servicio tiene un porcentaje de cumplimiento menor a 80% de los criterios evaluados.

Se debe documentar debilidades y fortalezas identificadas en el servicio.

**3. Autodiagnóstico:**

El hospital para establecer el modelo de medición de la calidad de servicio deberá además de fortalecer conocimientos de los funcionarios que estarán a cargo, incluir dentro de su sistema software 4 ítems que permitirán evaluar el componente de autodiagnóstico del servicio al usuario:

**Tabla 14.** *Autodiagnóstico*

<b>Ítem</b>	Tiempo de oportunidad para la cita	Tiempo de espera para atención de cita	Encuesta de satisfacción al usuario telefónica	Finalización o caso cerrado por especialidad
<b>Objetivo</b>	Permitirá evaluar gestión de la cita	Permitirá medir el tiempo de espera en la consulta	Medición directa de la satisfacción del usuario por medio de dos preguntas	Verificará el cumplimiento de la especialidad por diagnostico

**Tabla 15.** Encuesta telefónica usuarios

<b>Encuesta telefónica usuarios</b>			
¿Cómo fue su experiencia en su consulta?	1. BUENA	2. REGULAR	3. MALA
¿Recomendaría a familiares y amigos el Hospital Erasmo Meoz?	4. SI	5. NO	

***Preguntas basadas en la resolución 256 de 2016 como indicador para monitoreo de la calidad en salud.***

El Hospital con la herramienta podrá identificar factores que entorpecen la calidad de la prestación del servicio en general y permitirá identificar el estado de calidad del servicio de consulta externa para de esta forma generar acciones que permitirán el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados en consulta externa del Hospital Erasmo Meoz.

Posterior a la medición de la calidad generada por el jefe de calidad del Hospital, será obligación de este el análisis y la realización del plan de mejora que contendrá:

Objetivo, Actividad, Responsable, Periodo De Tiempo y Registro. Que será designada por el mismo al personal que considere oportuno para mejoramiento continuo de la calidad del servicio y que se verá reflejado en la próxima medición.

Encontrados los resultados se expondría en junta de comité de ética cada seis meses la situación actual encontrada según los indicadores evaluados y se socializaran las estrategias o el plan de mejora asignado a cada personal encargado.

#### **4. Seguridad de la información:**

Para garantizar la veracidad y seguridad de los reportes el Hospital deberá asignar al Ingeniero en Sistemas encargado del manejo del sistema de software entrega de resultados arrojados por el mismo que garantizando la confidencialidad e integridad de la información.

#### **5. Plan de mejoramiento**

EL plan de mejoramiento deberá ser elaborado para revisión y aprobación, en un periodo de tiempo no mayor a 30 días calendario. Este debe contener el hallazgo, las acciones propuestas, los responsables y el tiempo de ejecución de cada acción. En caso de no ser aprobado el plan de mejoramiento, el servicio deberá ajustar y entregar nuevamente en un tiempo no mayor a 15 días calendario.

#### **6. Seguimiento o monitoreo:**

Se realizará seguimiento a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento a través de la revisión de soportes acorde a las actividades y los tiempos de ejecución planteados en el plan de mejora

#### **7. Requerimiento frente a incumplimiento:**

Se comunicará mediante un requerimiento el no cumplimiento de la entrega del plan de mejoramiento, el no cumplimiento de los tiempos de ejecución de las actividades o el incumplimiento de la entrega de la evidencia que soporte las actividades establecidas en este plan de mejoramiento

## **8. Notificación a Alta Dirección:**

Se notificará al coordinador del servicio el incumplimiento de la entrega de los planes de mejora, la entrega de evidencia de las actividades. Cuando no se reciba respuesta de la notificación, se informará a la alta dirección del HUEM (Gerente).

### **4.3 Socialización de estrategias en torno a la calidad de los servicios en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, de la ciudad de San José de Cúcuta**

La socialización de estrategias que se dieron en torno a la calidad de los servicios que se presta en Consulta Externa del Hospital Universitario Erasmo Meoz se hicieron con el personal del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) donde acuden los usuarios inconformes que se quejan o reclaman un mejor servicio para sus citas prioritaria en esta área que es bastante congestionada debido a la alta demanda que acude a solicitar una cita previa para sus requerimientos de salud.

Por medio de escuchar a los pacientes que reclaman o se quejan se procedía a hablar de manera muy respetuosa con estos usuarios inconformes porque muchas veces acuden a Consulta Externa y su turno es demorado por la alta demanda de estos servicios y no aguanta a esperar más de una hora antes de ser atendidos levantando voces de inconformismo, donde se le explicó el trámite para acceder a sus reclamos de manera apropiada, sin ofender al personal de salud que labora en este centro de salud.

Con el equipo interdisciplinario de SIAU se lleva el proceso de quejas y reclamos donde muchas veces carece de un verdadero soporte válido de requerimiento porque muchos usuarios buscan ser atendido en el menor tiempo posible, especialmente la población migratoria que no tienen ningún

familiar cercano en esta ciudad y así proceder a devolverse a su nación y otro porque viajan al interior de la nación, evitando demora en sus trámites de salud.

Cabe destacar que la labor del grupo interdisciplinario, al igual que el equipo médico es de liderazgo, con sentido de pertenencia, idoneidad y de mucha experiencia porque han sido capacitado varias veces en certificaciones del servicio al cliente, en el área de calidad y excelencia profesional del área de la salud, con altos estándares en estos requerimientos a nivel nacional e internacional destacándose por sus buenos y magníficos resultados.

De igual manera, con el equipo interdisciplinario SIAU se pudo llevar a cabo cada solución a los inconvenientes de las quejas y reclamos para que vean la necesidad que el talento humano de Salud del Hospital Universitario Erasmo Meoz hace esfuerzos grandes por atender de manera eficiente cada caso que se registra en Consulta Externa de la manera apropiada para que vean en los usuarios inconformes que son los factores externos como es la alta demanda de cita que hace que vuelva el servicio en parte algo lento, pero se trabajan todos los días por mejorar al máximo estas falencias que en parte se salen de la mano, especialmente por espacio y tiempo que son inconvenientes que se busca mejorar de la mejor manera con nuevas áreas y equipos médicos, junto con el aumento de la planta de personal de profesionales del área de salud.

## Conclusiones

La medición de la Calidad de los Servicios de salud es fundamental en la prestación de servicios a los usuarios y a su vez, los usuarios son determinantes para establecer procesos de medición de la calidad y de mejora.

De acuerdo con los objetivos planteados, se pudo realizar un diagnóstico general sobre la calidad del servicio de Consulta Externa del HUEM, identificando aspectos de mayor grado de inconformidad según lo percibido por los usuarios, como: condiciones sanitarias y el tiempo de espera. Esto le permite a la institución plantear estrategias que intenten mejorar estas variables.

Respecto a las condiciones sanitarias, las instalaciones no son las adecuadas para prestar un servicio en óptimas condiciones puesto que la población muestra insatisfacción, en relación de sillas y camillas en mal estado y malas condiciones ambientales que pueden favorecer algún grado de contagio.

Dentro de los aspectos con mejor evaluación por parte de los usuarios está el trato recibido por el personal asistencial y administrativo. Se logra observar que los usuarios se encuentran muy satisfechos con el trato recibido por parte del personal médico de esta institución. Esto nos permite concluir que existe una buena capacitación al personal sobre la humanización de los servicios de salud y un buen manejo de relaciones interpersonales que permiten una buena comunicación con los usuarios a pesar del agotamiento de la jornada laboral.

Además, se evidencia la calidad y competencia, buena disposición e idoneidad del personal médico frente a la alta demanda de los servicios de salud.



Los estándares de calidad contribuyen a obtener un mayor control sobre los procesos, identificar hallazgos y crear planes de mejoramiento con el fin de ofrecer un servicio acorde con las necesidades de los usuarios

El diseño de la herramienta permitirá a la institución verificar los estándares de calidad a través de diversos componentes constituye un avance para la evaluación del servicio de consulta externa y el continuo mejoramiento en la calidad del servicio prestado para buscar la excelencia.

### **Recomendaciones**

A pesar de la evidencia del buen trato a los usuarios, se hace necesario que el Hospital Universitario Erasmo Meoz de continuidad a las capacitaciones al personal en general en cuanto a atención al usuario, con el fin de que el personal administrativo pueda orientar de una forma más clara y amable a los usuarios cuando estos necesiten realizar algún trámite de algún servicio o autorización, brindando un trato más amable, respetuoso y presto a cualquier inconveniente que tenga el usuario

Teniendo en cuenta que uno de los factores mal evaluados fue las instalaciones, se recomienda realizar planes de mantenimientos preventivos y correctivos que promuevan el mejoramiento de las instalaciones de la planta física y mejorar la integridad de los equipos y dotaciones mobiliarias.

Dentro de los planes de acción se recomienda incluir medidas que mejoren el tiempo de espera en las salas de consulta externa

Se recomienda un cambio en los sistemas de bases de datos utilizados, que ayudan a mejorar tanto la satisfacción de los usuarios como la del personal de los hospitales, esto a través de la incorporación de tecnologías de la información y comunicación como por ejemplo ampliar la aplicación de la telemedicina que facilite la participación de los usuarios, mejorar la calidad del sistema, modificar los hábitos de salud y contribuir a la sostenibilidad del Sistema de Salud.

Se recomienda dar continuidad con este tipo de estudios con el fin de identificar aquellos aspectos que se deben mejorar. De la misma forma, realizar planes de acción para mejorarlos no solo en el área de consulta externa sino en cada uno de los servicios del hospital Universitario Erasmo Meoz

Se recomienda aplicar la herramienta de medición de la calidad del servicio a través de sus componentes y ajustarla con más componentes de acuerdo al servicio a evaluar.

### Referencias Bibliográficas

- Aaker, D. (2004): Gestión del Valor de la Marca. Editorial Díaz de Santos, Madrid.
- Acevedo Garzón, Jeimy Leonor. (2015). Evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS Servicios Integrales de Salud “VAQNAR” ubicada en la ciudad de Tunja, Boyacá. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables. Administración de Empresas.
- Albrecht, Kart y Zemke, Ron. (2000). Gerencia del servicio. Bogotá: Legis. p. 83
- Ávila Parra, Milanyela y Malambo Trillos, Yeniffer. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el Laboratorio Clínico de la ESE Centro de Salud con Cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento, Bolívar. Universidad de Cartagena. Especialización: Gerencia en Salud.
- Barquero, J. D et al, (2007). Marketing de clientes. España: Mc Graw Hill.
- Boza Orozco, Raquel y Solano Castro, Evelin. (2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera. Universidad Estatal a Distancia. Sistema de Estudios de Posgrado. Escuela de Ciencias Exactas y Naturales. Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible con Mención en Gerencia de Servicios de Salud.
- Cano, Sara M. Giraldo, Alvaro y Forero, Constanza. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Revista Facultad Nacional de Salud Pública.

- Cavero, S. y J. Cebollada (2007): “Las Estrategias de Captación y Retención de Clientes y la Lealtad: Un Análisis de Segmentación”. Revista Española de Investigación y Marketing; ESIC; septiembre. p. 55-71.
- Chao P. 2008. Exploring the nature of the relationships between service quality and customer loyalty: an attribute-level analysis. *The Service Industries Journal*, p. 28 - 95.
- Esse, T. (2003). Securing the value of customer. *Value management. Journal of Revenue and Pricing Management*. p. 166-171.
- Colunga, D. C. (1995). *Calidad en el servicio*. Panorama. México. 106 p.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. p. 64-80.
- Evans, M. (2002). Prevention is better than cure: Redoubling the focus on customer retention. *Journal of Financial Services Marketing*. p. 186-198.
- Feciková, I. (2004). An Index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM magazine*. p. 57-66.
- Fornell, C. (2008). *El cliente satisfecho, estrategias cuantitativas y cualitativas para fidelizar al consumidor*. Barcelona: Deusto.
- García, Arminda. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Telos, Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela. Volumen 18, Número 3, septiembre-diciembre. p. 381-398
- García Balaguera, Lizeth Teresa. (2017). *Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL*. Universidad de los Llanos. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración y Negocios.

- Gilmore, J. H. & Pine, J. (2002). Customer experience places: the new offering frontier”. *Strategy & Leadership*. p. 11-44.
- Gummesson, E. (2004). Return on Relationships (ROR): the value of relationship marketing and CRM in usiness-to-business contexts. *The Journal of Business & Industrial Marketing*. p. 136-148.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2006). *Metodología de la investigación*. Mac Graw-Hill. México.
- Herrera Brayan; Ibáñez, Cristian; Uribe Arboleda, Lubian Danilo y Romero, Angie. (2016). El cliente como factor primordial en la cadena de suministro. Enfoque en servicio al cliente desde los proveedores. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*. Volumen 3. Número 6. Link: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a16>
- Horowitz, Jack. (2000). *Calidad del servicio*. España: Mc Graw Hill. p. 132.
- Inca Torres, Alberto Renato. (2016). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Básico Privado Durán de la ciudad de Ambato*. Universidad de los Andes. Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud. Facultad de Ciencias Médicas. Magister en Gerencia de los Servicios de Salud.
- Kotler, P. (2002). *Marketing management: Analysis, planning, and control*. New Jersey: Prentice Hall.
- López Celemín, Luis Miguel. (2017). *Análisis de la crisis del Hospital Universitario Erasmo Meoz Por la atención de la Población Venezolana Frente al Derecho Irrenunciable A La Seguridad Social*. Universidad de Nariño: *Revista Científica CODEX*. Vol. 3. Núm 4. Págs. 191 a 218. Disponible en: [revistas.udenar.edu.co/index.php/codex](http://revistas.udenar.edu.co/index.php/codex)

- Lovelock, C. H. (2009). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Maggi Vera, Wendy Angelina. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. Ecuador.
- Mantilla Pérez, Beatriz Adriana y Jerez Villamizar, Sindy Yohana. (2017). Situación actual de la Especialización en Gerencia y Administración en Salud ofrecido en Colombia. Universidad de Santander. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Especialización en Gerencia de Instituciones de Salud. Bucaramanga.
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Madrid: ESIC.
- Méndez, R. J. 2005. La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente. Ilustrados. Perú. 43 p.
- Montoya, César y Boyero, Martín (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica “Visión de futuro”*. Volumen 17, número 1. Argentina. p. 130-151.
- Moreno, Andrea (2009). Lineamientos para la Creación de una Cultura de Servicio al Cliente en una Empresa del Sector Alimentos: Caso Martmore Ltda. Trabajo de Grado. Administración de negocios internacionales. Universidad del Rosario. Colombia.
- Peel, M. (1991). El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia. Deusto. España. 156 p.

- Peralta, S, W. (2005). Estrategia de servicio al cliente. Ilustrados. Perú. 25 p.
- Pérez Toro, Elida Margarita y Sanfeliu Bresneyder, Genova. (2013). Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico del caribe. Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas. Postgrado de Gerencia en Salud.
- Rokes, B. (2003). Servicio al cliente. México: Thompson.
- Rivera Camino, Jaime; Avellana Cuevas, Rolando y Moreno Ayala, Víctor. (2009) Conducta de consumidor: estrategias tácticas aplicadas al marketing. Segunda edición: Madrid.
- Rubio Guerrero, Germán. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. Volumen 30. Número 52
- Ruiz Pinchi, Reinaldo. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. Universidad Cesar Vallejo. Magister en Gestión de los Servicios de la salud. Tarapoto. Perú.
- Shaw, J. C. (1997). El cliente quiere calidad. Hispanoamericana S.A. México. 236 p.
- Slater, S. F. & Narver, J. C. (2002). The Effects of a Market Orientation on Business Profitability. Journal of Marketing, p. 54, 56-79.
- Serna Gómez, Humberto. (2000). Auditoria del servicio. Bogotá: Mc Graw Hill, p. 127
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). Metodología de la investigación. Mac Graw-Hill. México.
- Villegas Yagual, Félix Enrique y Zúñiga Santillán, Xiomara Leticia. (2014). Gestión de Satisfacción al Cliente II. Revista Ciencia UNEMI.