



**ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD  
PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN  
DEL SERVICIO DE RADIOGRAFÍAS DE LA IPS RX  
SENO DIAGNÓSTICO DE PASTO-COLOMBIA**

AREIZA PELAEZ MANUELA  
ERAZO ROSERO PAOLA ANDREA  
GRISALES BRAND MARIA ISABEL  
MARIN AGUIRRE YONATHAN ALBERTO  
MEJIA ENRIQUEZ ANGELA STEPHANIA



**Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales**

VIGILADA Mineducación

*Obra de Iglesia  
de la Congregación*



*Hermanas de la Caridad  
Dominicas de La Presentación  
de la Santísima Virgen*

PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE  
RADIOGRAFÍAS DE LA IPS RX SENO DIAGNÓSTICO DE PASTO-COLOMBIA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en  
Administración de la salud

Asesor

Vanesa Mercedes Rivera Rosero

Autores:

Manuela Areiza Peláez

Paola Andrea Erazo Rosero

María Isabel Grisales Brand

Yonathan Alberto Marín Aguirre

Ángela Stephania Mejía Enríquez

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD  
MANIZALES

2023

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	7
2.	RESUMEN.....	8
2.1.	RESUMEN.....	8
	ABSTRACT .....	9
2.2.	INTRODUCCIÓN.....	10
2.3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.4.	JUSTIFICACIÓN.....	15
3.	OBJETIVOS.....	18
3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
4.	MARCO TEORICO .....	19
4.1.	ANTECEDENTES.....	19
4.1.1.	Antecedentes internacionales.....	19
4.1.2.	Antecedentes nacionales.....	22
4.1.3.	Antecedentes regionales .....	27
4.2.	MARCO CONCEPTUAL.....	29
4.3.	MARCO LEGAL.....	34
4.4.	MARCO REFERENCIAL O CONTEXTUAL.....	37
5.	METODOLOGÍA.....	40
5.1.	ENFOQUE Y DISEÑO.....	40
5.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
5.3.	PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	42
5.4.	INSTRUMENTOS.....	43
5.5.	PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	46
5.6.	COMPONENTE ÉTICO.....	47
5.7.	CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	48
6.	RESULTADOS Y DISCUSION .....	48
6.1.	RESULTADOS .....	48
6.1.1.	Condiciones sociodemográficas .....	49

6.1.2. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios recibidos .....	53
6.1.2.1. Elementos tangibles:.....	53
6.1.2.2. Confiabilidad: .....	54
6.1.2.3. Oportunidad: .....	55
6.1.2.4. Seguridad:.....	56
6.1.2.5. Empatía:.....	57
6.2. DISCUSIÓN.....	58
7. CONCLUSIONES .....	62
8. RECOMENDACIONES.....	63
9. BIBLIOGRAFÍA.....	65
ANEXOS.....	74
ANEXO 1. FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	74
ANEXO 2. ENCUESTA SERVQUAL .....	76
ANEXO 3. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	84

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	45
---	----

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Factores que Influyen en la Calidad .....	30
Figura 2. Ejes estratégicos de la entidad.....	39
Figura 3. Distribución porcentual de la edad en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.....	49
Figura 4. Distribución porcentual según el género en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.....	50
Figura 5. Distribución porcentual según el grado de escolaridad en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO. ....	51
Figura 6. Distribución porcentual según la ocupación en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.....	52
Figura 7. Promedio de las calificaciones de los elementos tangibles con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO. .....	53
Figura 8. Promedio de las calificaciones de la confiabilidad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO. ....	54
Figura 9. Promedio de las calificaciones de la oportunidad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO. ....	55
Figura 10. Promedio de las calificaciones de la seguridad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO. ....	56
Figura 11. Promedio de las calificaciones de la empatía con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO. ....	57



Universidad  
Católica  
de Manizales

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

**1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título: PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE RADIOGRAFÍAS DE LA IPS RX SENO DIAGNÓSTICO DE PASTO-COLOMBIA.

Investigadores:

Areiza Peláez Manuela

Erazo Rosero Paola Andrea

Grisales Brand María Isabel

Marín Aguirre Yonathan Alberto

Mejía Enríquez Ángela Stephania

Línea de Investigación: Administración de la salud

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en administración de la salud.

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad:

Pasto

Departamento: Nariño

Duración del Proyecto (periodos académicos): Dos

## 2. RESUMEN

### 2.1. RESUMEN

La entidad RX Seno Diagnóstico busca prestar un servicio de salud confiable y con calidad para la población de Pasto, con una mejora continua de sus procesos de atención, garantizando la entrega de diagnósticos oportunos, con la mejor tecnología, seguridad y humanización del servicio.<sup>1</sup> Es por esto que esta investigación tuvo por objetivo determinar la percepción de la calidad del cliente externo en la atención recibida en el servicio de radiografías en el periodo de agosto a octubre del año 2022. La metodología desarrollada tuvo un abordaje cuantitativo, descriptivo, observacional y de corte transversal; la recopilación de datos se dio por medio de llamadas telefónicas con el instrumento validado SERVQUAL. Se aplicó a un total de 295 usuarios cuyos resultados presentaron la caracterización sociodemográfica de los pacientes y se determinó la calificación del servicio recibido en comparación con el esperado; uno de los puntos relevantes deja en evidencia que solo el aspecto y cuidado de las instalaciones físicas cumplen las expectativas de los usuarios frente a todas las preguntas realizadas. Se concluyó, que la percepción de la calidad del servicio de radiografías de la IPS RX Seno Diagnóstico presenta una brecha de dos puntos entre la calificación general en comparación con la expectativa global; por tal motivo, en este estudio se evidencia que no se cumple con las expectativas del cliente externo, observando una insatisfacción



con las dimensiones evaluadas.

Palabras clave: servicios de salud, calidad de servicio, nivel de satisfacción, SERVQUAL.

### **ABSTRACT**

The entity RX Seno Diagnostico seeks to provide a reliable and quality health service for the population of Pasto, with a continuous improvement of its care processes, ensuring the delivery of timely diagnoses, with the best technology, safety and humanization of the service.<sup>1</sup> That is why this research aimed to determine the perception of the quality of the external client in the care received in the X-ray service in the period from August to October 2022.

The methodology developed had a quantitative, descriptive, observational and cross-sectional approach; data collection was by means of telephone calls with the validated SERVQUAL instrument. It was applied to a total of 295 users whose results presented the sociodemographic characterization of the patients and determined the rating of the service received in comparison with that expected; one of the relevant points shows that only the appearance and care of the physical facilities meet the expectations of the users in all the questions asked. Finally, the perception of the quality of the X-ray service of the IPS RX Seno Diagnóstico presents a gap of two points between the overall rating compared to the global expectation; for this reason, this study shows that it

does not meet the expectations of the external client, observing a dissatisfaction with the dimensions evaluated.

Key words: Health services, quality of service, level of satisfaction, SERVQUAL.

## **2.2. INTRODUCCIÓN**

La calidad de atención en salud, son las acciones con las que se busca evitar situaciones en las que se ponga en riesgo o no se obtengan beneficios para el paciente, esta situación es importante realizar una medición en los servicios de salud, ya que esto define si una institución prestadora de salud es confiable y segura ante las autoridades competentes, los usuarios y sus familias.<sup>2</sup>

Existen varios estudios que buscan medir la calidad de atención en la prestación de servicios de salud, con el fin de realizar mejoras a la hora de atender los pacientes donde los usuarios se sientan satisfechos y se minimicen los riesgos en la atención, se encuentra entonces, que a nivel mundial es un tema fundamental en los servicios como se observa en el estudio de Perú en el cual se llega a la conclusión de que la calidad en la atención de la prestación de servicios de salud, se realiza de forma articulada con todos los actores que hacen parte de ella, desde los colaboradores hasta la infraestructura del lugar.<sup>3</sup> Así mismo en el estudio comparativo realizado en España se concluye que es importante la actitud y el buen trato del personal

de atención para la satisfacción del usuario, y los tiempos de espera, además de la infraestructura, también reducen la calificación.<sup>4</sup> De igual manera se observa que en los estudios realizados en el departamento de Nariño es importante para los usuarios el buen trato y la espera de cita para la atención en salud, en casi todos los estudios se concluye que estos son importantes para una buena prestación de servicios de salud.<sup>5</sup>

En el presente estudio se espera realizar la medición de la percepción de la calidad en la IPS RX Seno Diagnóstico en el servicio de radiografías, teniendo como punto de partida el estudio realizado en la Universidad Católica de Manizales entre el periodo comprendido de enero a diciembre de 2021 dentro de la institución donde se evalúa la percepción externa de calidad de los servicios de salud, que concluyeron un alto nivel de insatisfacción de los usuarios;<sup>6</sup> en base a esto, tener la calificación de cada servicio permite focalizar las acciones de mejora que requiere cada proceso en la atención que brinda aportando a la calidad del servicio.

### **2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La calidad en la atención en salud es primordial para una mejor atención a los pacientes y reducir las complicaciones de las enfermedades. La OPS (Organización Panamericana de la Salud) define la calidad en la atención en salud como “la atención centrada en las personas, las familias y las

comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos”.<sup>2</sup> Bajo esta premisa, se han desarrollado a nivel nacional diferentes normas que van desde políticas enfocadas a las condiciones mínimas para el funcionamiento de las entidades en salud hasta políticas diseñadas en la seguridad del paciente como eje central de la prestación. La entidad RX SENO DIAGNOSTICO no ajena a estas políticas públicas busca a partir la prestación de su trabajo poder brindar servicios de calidad y confiables en pro de las personas, familias y la comunidad del municipio de Pasto y pueblos aledaños.<sup>1</sup>

A nivel mundial con la finalidad de garantizar la calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la OMS (Organización Mundial de la Salud) ha estado desarrollando, desde los años ochenta, esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención en los servicios de salud, así como la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. El eje fundamental en este proceso de cambio, es la acreditación de los establecimientos de salud; la cual se basa en estándares administrativos, recursos humanos, normatividad, resultados, infraestructura y equipamiento.<sup>7</sup> Sin embargo, este proceso no sería posible si la organización no lleva consigo auditorías internas y externas que permitan evaluar sus procesos como entidad buscando la mejora continua en base a las debilidades y amenazas; como el desarrollo de nuevas estrategias en la prestación de la atención en base a las oportunidades y fortalezas que presenten.

La calidad en el servicio es una variable que ha tomado gran valor a lo largo

de los años en las compañías por su impacto en la rentabilidad de las organizaciones;<sup>8</sup> medir la calidad del servicio entregado a los usuarios con base en su perspectiva y satisfacción hace que las empresas tengan datos reales que impulsen acciones de mejora encaminadas a la satisfacción de las necesidades propias de la comunidad que atienden y fortaleciéndose como entidad, ya que, se hace un manejo del recurso financiero de forma eficiente en la inversión de los recursos aumentando su rentabilidad en el tiempo.

Adicionalmente, bajo la definición de la prestación de una buena calidad asistencial como el acto de conseguir hacer las cosas bien en cada proceso de atención, al menor costo posible y obteniendo la satisfacción de los usuarios con la participación activa de todos los actores que hacen parte de la cadena de la prestación.<sup>9</sup> Se puede categorizar la calidad de la atención como de buena o mala, a través, de la evaluación y medición de la misma desde los diversos actores mediante diferentes instrumentos, tales como, encuestas de satisfacción, medición de indicadores, entre otros.

Es por esto que la calidad se volvió la principal medida del trabajo realizado por el personal de salud en los diferentes contextos de los sistemas sanitarios, si bien los servicios de radiología por su estrecho uso y presencia de tecnología no realizan este tipo de mediciones a menudo; no deben ser ajenas a estas mediciones.<sup>10</sup> La automatización en las entidades ha evidenciado la deshumanización de los servicios, dejando de lado el seguimiento al usuario y su experiencia con la atención recibida.

Otro aspecto estrechamente relacionado a la calidad en la atención en salud

es la minimización del riesgo en la atención en salud, que desde la política pública nacional mediante la Gestión Integral del Riesgo en Salud<sup>11</sup> implementa una estrategia transversal con el fin de fundamentar la articulación e interacción entre los agentes del sistema de salud para identificar, evaluar, medir, intervenir, seguir y monitorear los riesgos en salud de las personas, familias y comunidades orientadas a reestablecer la salud y mantener el bienestar de la población; donde establece que para conseguir este objetivo se debe dar el mejoramiento progresivo de la calidad de la gestión de todos los agentes entre estos IPS incluyendo RX SENO DIAGNOSTICO para que se logren resultados en salud y tengan sostenimiento en el tiempo, a una mayor calidad de servicios y gestión brindadas es menor el riesgo de la atención brindada.

Medir la satisfacción del usuario permite potenciar estrategias en pro de la competitividad de las organizaciones, un factor decisivo para su permanencia en el mercado, obteniendo beneficios económicos al contar con clientes a largo plazo, ya que, enfocan su atención y recursos en satisfacer las necesidades de sus usuarios o clientes traduciéndose a una mayor productividad, diferenciación, incremento en la satisfacción y lealtad del cliente.<sup>12</sup> En el año 2022 se registran 190 IPS que prestan el servicio de radiología e imágenes diagnosticas a nivel nacional según el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS), y a nivel departamental Nariño cuenta con 4 registrados.<sup>13</sup> Al ser un mercado poco explorado a nivel departamental, la organización en busca de su permanencia en el mercado

debe explorar nuevos métodos para ser más competitivos, que les permitan ser una entidad en salud más costo-eficiente y en armonía con sus valores corporativos y políticas de atención brindar servicios con los más altos estándares de calidad.

El problema planteado encuentra su origen en la necesidad respecto a la medición de la percepción de calidad del usuario en el centro de atención RX SENO DIAGNOSTICO de Pasto en el servicio de radiografías, buscando obtener datos medibles que le permitan a la entidad generar nuevas estrategias de mejora del servicio según los hallazgos que se encuentren, dado que, de acuerdo con la revisión documental realizada en la organización, hay un alto grado de insatisfacción del cliente externo,<sup>6</sup> siendo un factor determinante en la prestación del servicio por lo que este estudio le ayudará a la identificación de sus expectativas como el liderar estrategias en probeneficio del mejoramiento de la calidad centrado en el servicio de radiografías. Por tanto, con este estudio se busca determinar cuál es la percepción de calidad del cliente externo en la atención recibida en el servicio de radiografías de la empresa RX SENO DIAGNOSTICO S.A.S. en el periodo de agosto a octubre de 2022.

#### **2.4. JUSTIFICACIÓN**

La calidad en los servicios de salud se podría definir como una meta de las

entidades, su relevancia radica en cubrir y satisfacer las necesidades de los pacientes permitiendo ofrecer nuevos enfoques y soluciones con base en la demanda de los usuarios brindando experiencias positivas de la atención. También, se podría hablar de que es un factor clave en la diferenciación de los servicios de salud, ya que, genera una ventaja distintiva entre las diferentes entidades prestadoras de los mismos servicios.<sup>14</sup> Como lo plantea la OMS dentro de su guía de estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe.<sup>7</sup> Es por tanto que este tipo de estrategias permiten el mejoramiento continuo de las entidades; la percepción de calidad que tiene el cliente externo actúa de forma decisiva en la asistencia a los servicios, en el impacto de su salud y la confianza que le generan los diagnósticos realizados por la entidad.

Dentro de la percepción de calidad de los servicios también se tienen en cuenta aspectos tales como la infraestructura de la entidad, el talento humano involucrado en el proceso, la interacción médico – paciente, los servicios prestados y la satisfacción de la atención recibida.<sup>15</sup> Los servicios radiológicos enfocan la medición de satisfacción de sus servicios a partir de la calidad, técnica de las imágenes dejando de lado los indicadores desde el usuario quien es el que experimenta el proceso y desde su percepción sensible contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio.<sup>10</sup> Es por esto que se hace indispensable la medición de la percepción de la calidad del cliente externo de la empresa RX SENO DIAGNOSTICO a través del instrumento SERVQUAL,<sup>16</sup> este es un cuestionario estandarizado que nos permitirá



obtener datos y resultados con preguntas basadas en la calidad de la prestación del servicio de radiografías que llenaran los pacientes atendidos en el periodo semestral, estos resultados serán analizados y entregados a la entidad para que esta identifique sus aspectos a mejorar de acuerdo con el plan de mejora que se presentará dentro de este estudio contribuyendo con el proceso de atención en el servicio mencionado.

Conocer el grado de satisfacción actual del cliente externo le permitirá a la entidad evaluarse para acercarse y mejorar los procesos con base en sus principios corporativos<sup>1</sup> garantizando la entrega de diagnósticos oportunos, de calidad, con la mejor tecnología priorizando la seguridad del paciente y la humanización del servicio.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de calidad del cliente externo en la atención recibida en el servicio de radiografías de la empresa RX SENO DIAGNOSTICO S.A.S. en el periodo de agosto a octubre del año 2022.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Caracterizar la población que hace parte de este estudio.
2. Identificar el grado de satisfacción de los clientes externos atendidos en el servicio de radiografías de la institución.
3. Definir la calificación de la percepción de la calidad en la atención brindada por el servicio y generar propuestas de mejora en base a los puntos débiles.

## 4. MARCO TEORICO

### 4.1. ANTECEDENTES

El tema de investigación surge del análisis realizado y hallazgos encontrados en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO S.A.S, a continuación, se procedió a consultar artículos científicos, bibliografías regionales, nacionales e internacionales relacionadas con el tema de calidad del servicio en la atención al usuario en el sector salud, puesto que, serán de utilidad para la construcción de planes estratégicos que permitan el mejoramiento en la calidad de los procesos administrativos centrándose en la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Sector Salud, procesos administrativos.

#### 4.1.1. Antecedentes internacionales

A nivel internacional un estudio realizado en Perú sobre la atención a los usuarios haciendo una recopilación de diferentes estudios encontrados sobre la atención del usuario en los sistemas de salud del país, a través, de un método descriptivo cualitativo no experimental, donde se logró determinar que en la mayoría de los centros médicos existen múltiples causas de mala atención a los usuarios.<sup>3</sup>

Es necesario tener en cuenta que la atención es “una actividad de gestión dirigida

a satisfacer las necesidades de los usuarios, buscando maximizar la productividad y reconocimiento del servicio, por lo tanto, se debe priorizar en algunos componentes importantes como son el tono de voz, la capacidad de escuchar y la actitud ante el usuario.

También se evidenció que en los ambientes la limpieza se encuentra en malas condiciones, el tiempo de espera de los usuarios es demasiado largo a pesar de haber separado cita, por la falta de materiales o insumos para las curaciones, no hay buenos modales al momento de interactuar con el paciente, no tienen aptitud para solucionar problemas y los funcionarios no muestran un buen trato; muchos de los hospitales nacionales tienen equipos sin el mantenimiento adecuado y existe un elevado stock de medicamentos deteriorados o en riesgo de deterioro debido al incumplimiento de buenas prácticas para su almacenamiento.

Por lo tanto, se concluye que la atención de calidad requiere principalmente el esfuerzo articulado de los actores de la salud y se debe tener en cuenta que los trabajadores se deben sentir bien en su lugar de trabajo. Además, se deben capacitar continuamente y desarrollar sus habilidades de acuerdo a las funciones que desempeña para que puedan brindar una atención al usuario con un alto estándar de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de los mismos, por lo que es necesario que las instituciones de salud implementen un sistema de gestión de calidad, con el fin de mejorar el desempeño de sus actividades y lograr la satisfacción de los beneficiarios a través de la atención oportuna y el adecuado desempeño de sus trabajadores.

Otro estudio realizado y titulado: "Calidad percibida por el paciente en el servicio de radiología, estudio comparativo entre hospitales".<sup>4</sup> Destaca nuevamente la

importancia en la calidad percibida por el paciente y que no es una meta únicamente nacional, este se llevó a cabo a través de un estudio cuantitativo descriptivo, comparativo y transversal utilizando encuestas en salas de radiología convencional de dos centros: Hospital Universitario de Burgos (HUBU) y Hospital Santiago Apóstol de Miranda de Ebro (MIRANDA) en España, donde se tomó un muestreo de pacientes que se realizaron pruebas de radiología convencional durante febrero y marzo de 2019 y se aplicó una encuesta a pacientes mayores de 18 años, excluyendo urgencias y hospitalizaciones.

Adecuaron la Encuesta de Satisfacción del Paciente en consulta externa que se aplica en el Hospital Comarcal Santiago Apóstol de Miranda de Ebro, donde se mide los factores determinantes de la calidad de atención propuestos por Donabedian: técnica, factor humano y entorno permitiendo realizar un análisis descriptivo del grado de satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta aspectos como:

1. Identificación del personal.
2. Competencia profesional.
3. Trato.
4. Información.
5. Instalaciones.
6. Satisfacción global.
7. Fidelización.
8. Áreas de mejora.

Se determinó que la calidad en radiodiagnóstico se ha centrado en el control del buen funcionamiento de los equipos para garantizar el adecuado proceso de

adquisición del resultado de la imagen y se hace énfasis en la satisfacción del paciente, ya que, ellos tienen muchas inquietudes sobre las pruebas médicas, los avances radiológicos y aspectos de protección radiológica, lo que determina que es necesario tener una comunicación asertiva entre el técnico y el usuario, determinando así las quejas y sugerencias que presenten con el fin de identificar aspectos por mejorar, como lo son las listas de espera y demora en la atención.

De acuerdo a los resultados presentados se concluye que en ambos hospitales el paciente radiológico está muy satisfecho con la confianza, competencia profesional y el trato recibido por el técnico de radiología, por lo que si se compara con estudios anteriores la profesionalidad y la amabilidad son características muy valoradas por el usuario. Sin embargo, el usuario se queja de que no siempre se le resuelve sus dudas sobre la prueba radiológica y que no siempre recibe explicaciones en caso de un retraso excesivo, además hay insatisfacción de los pacientes con la calidad de la infraestructura hospitalaria, por lo que es necesario mejorar las habilidades comunicativas con el técnico de radiología.

#### **4.1.2. Antecedentes nacionales**

A nivel nacional también se han desarrollado estudios buscando estrategias para el mejoramiento de procesos de las entidades de salud, tal como el titulado: “Estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos en una IPS que presta servicios de rehabilitación en la ciudad de Manizales”,<sup>17</sup> la misma que fue aprobada y defendida en la Universidad Católica de Manizales, cuyo objetivo fue

encontrar oportunidades de mejoramiento en la ejecución de sus procesos administrativos y el control organizacional teniendo en cuenta la división del trabajo como una estrategia clave para la optimización del tiempo y en algunas ocasiones el ahorro de capital. Esta investigación desarrolla un enfoque Cualitativo - Descriptivo, basado epistemológicamente en la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico. Sus autores proceden a la recolección de datos mediante encuestas con preguntas de opciones varias y algunas de respuestas abiertas, entrevistas por medio de plataformas virtuales (SKYPE) y por último visita a la entidad para complementar el proceso de observación y consolidación de la información en la organización, los Instrumentos utilizados para el análisis de datos fueron la Matriz para el diagnóstico organizacional (DOFA) seguido de realización de Tablas dinámicas en Excel: esto con el fin de clasificar dichas respuestas y consiguiente a eso obtener las conclusiones a partir de las tendencias. Los instrumentos de recolección tipo encuesta se aplicaron a 14 integrantes de la IPS, dividiendo la muestra por áreas de trabajo y las preguntas según características generales del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) y las áreas de trabajo (talento humano, jurídica, tecnocientífica, mercadeo, facturación), se concluye dentro de la investigación que se deben implementar, área de comunicaciones y mercadeo, área jurídica y tecnocientífica. Además, para el 33 % de los socios encuestados, el área que más se debe fortalecer es gerencia. Como recomendación se requiere la realización de estrategias para asignar personal responsable en cada área con el fin de seguir, evaluar y socializar indicadores que permitan el alcance de metas organizacionales.

Por su parte, en la ciudad de Cúcuta se llevó una investigación que habla de la importancia de la calidad en la atención en salud con el artículo titulado: “Calidad percibida en la atención ambulatoria y de urgencias en los servicios de radiología”,<sup>10</sup> investigación realizada en dos Instituciones en la ciudad de Cúcuta utilizando una metodología de un estudio transversal, longitudinal, descriptivo, con la aplicación de la escala SERVQUAL, con una muestra de 65 usuarios que recibieron atención de radiología a nivel ambulatorio y de urgencias.

Este estudio se basa en cinco dimensiones cuyo objetivo es determinar la calidad percibida por el cliente:

1. Fiabilidad o confiabilidad, la cual se refiere a la capacidad de realizar el servicio ofrecido de manera confiable y precisa.
2. Capacidad de Respuesta: es la disposición para atender a los clientes y brindarles un servicio oportuno.
3. Seguridad, se basa en el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
4. Empatía: nivel de atención individualizada que se ofrece a los usuarios, adaptado al gusto del cliente.
5. Elementos Tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Se aplicó una encuesta online de Google con la escala SERVQUAL, donde se entregó un link a 65 usuarios, al cual se podía acceder desde el teléfono o computador, con previo consentimiento informado y posteriormente fue procesada en google drive y Excel donde se obtuvo los siguientes resultados:

- El 67.7% de los usuarios que participaron corresponden al género femenino.



- La mayoría de los usuarios pertenecían a los estratos uno y dos, solo el 11% de los participantes pertenecen al estrato 3, por lo que se concluye que es una población con nivel socioeconómico modesto.
- En el estudio, la mayoría de los usuarios son escolarizados, refieren haber cursado la primaria completa un 58% y un 39% estudios universitarios, solo el 9% cursaron postgrado.
- El 58% de los participantes pertenecen al régimen subsidiado y el 32% al régimen contributivo.
- Teniendo en cuenta la fiabilidad en el servicio se evidencia que los usuarios que recibieron atención en los servicios ambulatorios y de urgencias perciben la capacidad de la IPS por no cometer errores, por presentar interés y apoyar cuando presentan algún problema y el buen servicio desde la primera vez, con predominio en el servicio ambulatorio y no en urgencias.
- Las percepciones que evidencian acciones a mejorar para fortalecer este aspecto se relacionan con el hecho de no recibir el servicio en el tiempo esperado.
- Existe una satisfacción general con el servicio ya que hay una comprensión y preocupación de las necesidades del usuario por parte del personal asistencial, lo cual se constituye en un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- Los usuarios que recibieron atención tanto en servicios ambulatorios como de urgencias en radiología, perciben niveles de calidad altos en cuanto a precio y la calidad del servicio.
- Los usuarios de ambos servicios perciben niveles de conocimiento y atención

de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza, representados en aspectos como la amabilidad, la calidez y confianza al recibir la atención.

- Para los elementos evaluados por la escala que se asocian con la apariencia física, instalaciones físicas, equipos, materiales, personal, se evidencia que, para los usuarios del servicio de urgencias, se perciben de manera modesta, es decir por debajo del 70%.
- Los usuarios de los servicios de urgencias perciben en menor grado la mayoría de estos aspectos, ya que pueden estar relacionados con la rapidez en la entrega del servicio y las condiciones del usuario en una urgencia.
- En cuanto a la capacidad de Respuesta, relacionada con la disposición para atender a los clientes y brindarles un servicio oportuno, se determina que, a diferencia de los demás elementos de calidad, los servicios de urgencias evidencian mejores niveles de percepción, pues se puede relacionar con la rapidez con que se debe actuar en el servicio de radiología para garantizar la continuidad en el manejo médico.

Se llega a la conclusión que pesar que los servicios de radiología, son complementarios a la atención de los usuarios, se evidencia que hay limitadas publicaciones en cuanto a la calidad de la atención en dicho servicio centrada en la percepción de la calidad desde el usuario, pues la mayoría de estudios se orientan hacia la calidad técnica de las imágenes por lo que es necesario verificar que el personal responsable de la atención cuente con el conocimiento técnico científico y el manejo con seguridad de la tecnología para ofrecer un adecuado servicio.

Los usuarios que recibieron servicios de radiología ambulatoria presentan mejor percepción en todas las dimensiones de calidad. Las dimensiones de elementos tangibles y seguridad presentan niveles de calidad menos satisfactorios, especialmente en el servicio de urgencias.

La dimensión de seguridad es la que presenta niveles de calidad más bajos en general, principalmente en el servicio de urgencias, para lo cual se debe realizar mejoras.

#### **4.1.3. Antecedentes regionales**

A nivel regional se desarrolló un estudio que nuevamente trata de la importancia de la calidad en la atención en consulta externa bajo el título: “Calidad de atención en el servicio de consulta externa desde la satisfacción del usuario, Consaca - Nariño”,<sup>5</sup> de la facultad de Ciencias de la Salud, Maestría en Administración de Salud, aprobada y defendida por la Universidad Mariana de San Juan de Pasto, cuyo objetivo es determinar la calidad de la atención y salud con relación a la satisfacción del usuario en el servicio de consulta de la E.S.E Centro de Salud Consaca. En el estudio se evidencia que la mayoría de los usuarios presentan algún grado de insatisfacción, enfatizando en los atributos de calidad de Información y Atención al Usuario (SIAU) los cuales no se cumplen a cabalidad dentro del centro de atención de Consaca, Investigación que fue hecha con enfoque descriptivo – transversal. Por otro lado, se utilizó el instrumento de recolección e información tipo encuesta llamada SERVQUAL el cual evalúa la

calidad mediante expectativas y percepciones del usuario, se contó con una población de 8.664 considerada como universo infinito, se obtuvo una muestra probabilística de 368 aplicada a entidades con convenio (EPS EMSSANAR, CONFAMILIAR, NUEVA EPS) y régimen especial (POLICIA NACIONAL Y PROINSALUD), dentro del estudio se incluye la prueba de independencia estadística Chi Cuadrada cuyo objetivo es contrastar la hipótesis mediante el nivel de satisfacción (Resultados- Estrategias). Se concluye en esta investigación que el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios es aceptable, sin embargo, factores como las barreras para obtener citas, la orientación y explicación brindada por el personal del servicio, señalización y el tiempo de espera plantea la necesidad de implementación de acciones de mejora, por lo que es necesario intervenir permanentemente en todas las dimensiones analizadas y evaluadas mediante el incremento de señalización y la conformación de una estructura administrativa que se enfoque en el cumplimiento de objetivos organizacionales y acciones de mejora en cuanto al servicio al usuario.

Siguiendo esta línea y la importancia de la calidad en los diferentes niveles de servicio; se desarrolló el artículo: “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia”,<sup>18</sup> de la Facultad de Ciencias de la salud, Programa de Medicina, aprobada por la Universidad de Nariño Pasto Colombia, cuyo objetivo general es conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto frente a la calidad de servicios de salud del primer nivel de atención, investigación que fue cualitativa con enfoque histórico hermenéutico. La muestra de esta investigación se hizo con 28 participantes conformado por usuarios de centros de atención rurales y urbanos mediante

entrevistas semiestructuradas y un grupo focal. Se concluyó en el estudio limitantes en la calidad, como dificultades de acceso por aspectos administrativos y geográficos, problemas en la oportunidad en la atención especializada, fallas de referencia y contra referencia y necesidad de mejoras en la infraestructura de la IPS, por otro lado, se reconoce el buen trato del personal lo que incide de manera positiva en la percepción de la calidad. Como recomendación los investigadores proponen mejorar la calidad de los servicios sanitarios, se requiere reconocer a los usuarios como el centro de la atención, con miras a la integridad, continuidad de eficacia, eficiencia y la equidad de los servicios, bajo el imperante fundamental de la garantía y protección del derecho a la salud y a la vida digna de los pacientes.

#### **4.2. MARCO CONCEPTUAL**

El marco conceptual se encuentra referenciado en las definiciones para calidad en atención en salud, abordando conceptos generales que pueden ser de gran utilidad para el desarrollo del proyecto.

Desde 1996 el médico Avedis Donabedian,<sup>19</sup> habla sobre calidad y la define como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, aplicando la ciencia y la tecnología médica para el mayor beneficio del usuario, por lo tanto se debe evaluar el proceso de la atención, de acuerdo a la información de los usuarios, verificando la aptitud del personal, el espacio, equipos y medios físicos con el fin de lograr un mayor

beneficio en salud para los mismos. Existen diferentes factores que influyen en la calidad:

### Figura 1. Factores que Influyen en la Calidad

ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
Médico Edificio Consultorio Deseable pero no garantiza la calidad.	Interacción entre los pacientes y los servicios de salud	Satisfacción o nivel de salud Proveedores del servicio
Más importante es el proceso y los resultados		

Tomado de: Ramos Salvachúa A. Nuevos ejes estratégicos en los modelos de calidad emergentes [Internet]. RSI - Revista Sanitaria de Investigación. 2021 [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/nuevos-ejes-estrategicos-en-los-modelos-de-calidad-emergentes/>

Los cuales deben interaccionar de manera adecuada para lograr el mejor resultado posible en la calidad de la atención.

También se puede evidenciar que surge el modelo de calidad Qin,<sup>20</sup> el cual abarca una visión global de las organizaciones y se basa en 6 ejes:

- Liderazgo - Inspiración: Capacidad de re direccionar la organización sin ser autoritario
- Estrategia-Iniciativa: Se enfoca en la proactividad para mantener a la organización.
- Grupo de interés-Interacción: Se incentiva el diálogo y la cooperación basados en el respeto y escucha.
- Resultados-Información: Información relevante para la toma de decisiones.
- Gestión de Riesgos-Inteligencia: Análisis completo de oportunidades y

amenazas

- Mejora-Innovación: a través de la gestión oportuna de los procesos

Las ventajas que aporta este modelo es permitir realizar un autodiagnóstico de la organización ya que cuenta con una visión de 360° sobre el panorama actual, por lo tanto, facilita la adaptación al cambio y la toma de decisiones oportunas, a través de estrategias de impacto, facilitando una mejor gestión, con resultados oportunos.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que la OMS también emite un concepto de CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD, considerándola como el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados, abarcando promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación; e implica que la misma pueda medirse y mejorarse continuamente de acuerdo a las necesidades y preferencias de los usuarios.<sup>21</sup>

Por lo tanto, la calidad se debe complementar con la humanización, permitiendo que se logre el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, protegiendo de esta manera la vida; lo cual se puede obtener con la materialización de los principios descritos en la Ley 100 de 1993:<sup>22</sup>

1. EFICIENCIA: Es la mejor utilización de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios de la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.
2. UNIVERSALIDAD: Es la garantía de la protección para todas las personas, sin discriminación alguna.

3. **SOLIDARIDAD:** Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones y los sectores económicos; el cual debe ser garantizada por el Estado.
4. **INTEGRALIDAD:** Es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población.

En Colombia a partir del Decreto 1011 de 2006,<sup>23</sup> se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud donde se define:

**ATENCIÓN DE SALUD:** Conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

**AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Es la provisión de servicios de salud a los usuarios de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el objetivo de lograr la satisfacción de los mismos.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD:** con el fin de orientar a los usuarios en cuanto a las características del sistema, conocimiento de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y de las EAPB, cuyos objetivos son:



1. Monitorizar: Hacer seguimiento a la calidad de los servicios por parte de todos los actores del sistema y posterior a esto se realice un ajuste a los hallazgos.
2. Orientar: a la población para la selección de la EAPB y/o IPS con base en información sobre su calidad.
3. Referenciar: de manera competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las IPS.
4. Estimular: incentivar la gestión de la calidad.

Basado en los principios de:

1. Gradualidad: La información que se entrega a los usuarios debe ser desarrollada e implementada de manera progresiva.
2. Sencillez: La información debe ser presentada de manera clara, para que sea comprendida y asimilada por los usuarios.
3. Focalización: Transmitir conceptos relacionados con los procesos para toma de decisiones por parte de los usuarios para la selección de EAPB y de IPS con base en criterios de calidad.
4. Validez y confiabilidad. La información debe ser confiable
5. Participación: de las entidades integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
6. Eficiencia: Recopilación de información útil para la evaluación y mejoramiento de la calidad de la atención en salud.

### 4.3. MARCO LEGAL

El marco legal en el cual se sustenta el presente trabajo es el siguiente:

- La Ley 100 de 1993, es la base para los lineamientos generales del sector salud, dicha ley obliga a los prestadores de servicios de salud en el artículo 178 a establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados. Igualmente, precisa a las aseguradoras en el artículo 180 a evaluar sistemáticamente la calidad de los servicios ofrecidos. Así mismo, en relación con los usuarios se enuncia en el artículo 199, el Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente.<sup>22</sup>
- La Resolución 741 de 1997, se dan las instrucciones sobre la seguridad personal de los usuarios para que las instituciones establezcan y desarrollen procesos administrativos de vigilancia y seguridad en la prestación de los servicios, garantizando los derechos de los trabajadores y de los usuarios.<sup>24</sup>
- El Decreto 1011 de 2006, se establece la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud (SOGCS) del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) que fue creado para para garantizar de forma sistemática y continua la evaluación y el mejoramiento de la prestación de estos servicios en cualquier régimen. Este define Auditoría para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y

continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud”.<sup>23</sup>

- La Resolución 1043 de 2006. Sistema Único de Habilitación establece las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención.<sup>25</sup>

Los Prestadores de Servicios de Salud y todos aquellos establecimientos que presten servicios de salud, deberán cumplir, para su entrada y permanencia en el Sistema Único de Habilitación, con lo siguiente: Capacidad tecnológica y científica, son los estándares básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios, en el marco de la prestación del servicio de salud que se adoptan en la presente resolución. Los estándares para el cumplimiento de las condiciones tecnológicas y científicas son los Incluidos en el Anexo Técnico No. 1 “Manual Único de Estándares y de Verificación”, el cual hace parte integral de la presente Resolución. Comprenden: Recurso Humano, Infraestructura - Instalaciones Físicas- Mantenimiento; Dotación-mantenimiento; Medicamentos y Dispositivos médicos para uso humano y su Gestión; Procesos Prioritarios Asistenciales; Historia Clínica y Registros Asistenciales; Interdependencia de Servicios; Referencia de Pacientes y Seguimiento a Riesgos en la prestación de servicios de salud.<sup>26</sup>

- La Resolución 1445 de 2006,<sup>27</sup> por la cual se definen las funciones de la Entidad Acreditadora. Para efecto que el ente acreditador evalúe el nivel de calidad en la atención alcanzada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, se adoptan los manuales de estándares que se señalan a continuación, los cuales se encuentran contenidos en el Anexo Técnico No. 1 que forma parte integral de la presente resolución:

Manual de Estándares de Acreditación para las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB.

Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Hospitalarias.

Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias.

Manual de Estándares de Acreditación para los Laboratorios Clínicos.

Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones que ofrecen Servicios de Imagenología.

Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones que ofrecen Servicios de salud de Habilitación y Rehabilitación.

- La Resolución 1446 de 2006 el Ministerio de Salud define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema General de Seguridad Social de la Atención en Salud. Aplicando al presente estudio los de accesibilidad, oportunidad y de Satisfacción.<sup>28</sup>
- La Resolución 1441 de 2013, se establece los procedimientos y condiciones

para que las prestadoras de servicios de salud habiliten sus servicios, para lo cual deben contar con capacidad técnico administrativa, suficiencia patrimonial y financiera, capacidad tecnológica y científica garantizando una buena atención al usuario.<sup>29</sup>

De acuerdo a este marco legal se puede inferir que a través del tiempo es de gran importancia para el estado colombiano garantizar la atención adecuada de los servicios prestados a los usuarios; evaluando la calidad de los procesos de atención. El objetivo principal del estado es preservar la vida y garantizar en todas las etapas de atención la satisfacción del usuario.

#### **4.4. MARCO REFERENCIAL O CONTEXTUAL**

La Empresa RX Seno Diagnostico empieza sus labores en el año 2013, inscrito en Persona jurídica con ánimo de lucro, domiciliada en la ciudad Pasto, ubicada en la carrera 33 No 19 - 64 Local 1 Edificio San Murano San Antonio, Encargada de prestar servicios inicialmente de Radiografía, Ecografías y mamografías, ha desarrollado una constante evolución ampliado su portafolio de servicios lo cuales se destaca los anteriormente mencionados agregando los servicios de tomografías, Doppler, estudios especiales y toma de biopsias, por otro lado la organización plantea una atención personalizada, humanizada, continua de acuerdo con estándares aceptados sobre procedimientos científicos - técnicos y administrativos.

Por otro lado, RX Seno Diagnostico, se destaca por ser una moderna institución

de Imágenes Diagnósticas Médicas del Departamento de Nariño contando con amplias y confortables instalaciones, tecnología de punta y un equipo de trabajo con alto nivel científico y humano, el cual permite brindar un servicio de calidad, seguro y oportuno a todos los pacientes.

La misión de RX Seno Diagnóstico se destaca por ser la mejor y más avanzada IPS en Imágenes Diagnósticas en el Departamento de Nariño. Garantizando diagnósticos oportunos, confiables y seguros. Asimismo, es respaldada por el mejor equipo de especialistas, la mejor tecnología y los más altos estándares de calidad e innovación en nuestros procesos con enfoque de responsabilidad social y ambiental.

Por otra parte, la visión se programa para el año 2022, donde la empresa será reconocida como la mejor institución prestadora de Servicios de Imágenes Diagnósticas Médicas en el Departamento de Nariño, centro de excelencia y referencia para el suroccidente colombiano.

El direccionamiento estratégico del Centro de Especialistas en diagnóstico e imágenes mamarias– RX SENO DIAGNÓSTICO S.A.S, se fundamenta en un Enfoque de gestión por procesos, enfoque bajo el cual se contempla a la organización como una red de procesos interrelacionados o interconectados, orientados a desarrollar la misión, visión y objetivos de la organización, mediante la satisfacción de clientes internos y externos, proveedores, accionistas y sociedad en general, siempre garantizando el respeto de nuestros valores y principios corporativos. Dentro del direccionamiento estratégico de la organización, se hace especial énfasis en la seguridad del paciente, enfoque de gestión del riesgo, seguridad y humanización en la atención del paciente, el

bienestar laboral y la responsabilidad social y ambiental corporativa.

Por otro lado, el modelo de atención de RX SENO DIAGNÓSTICO, se fundamenta en el cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad aplicable al sector salud, Decreto 1011 de 2006, Resolución 2003 de 2014 y Resolución 3100 de 2019, por medio de las cuales se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios, así como las disposiciones para la garantía de la calidad en la atención en salud. Igualmente, el modelo de atención de RX SENO DIAGNÓSTICO, se soporta en unos ejes estratégicos que corresponden a: Enfoque de Gestión por procesos, Gestión del Riesgo, Seguridad y humanización en la atención del paciente, responsabilidad ambiental y social y bienestar laboral y unos principios fundamentales que se describen en el siguiente gráfico:

**Figura 2. Ejes estratégicos de la entidad**



Tomado de: RX Seno Diagnóstico [Internet]. RX Seno Diagnóstico. 2020 [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://rxsenodiagnostico.com/nosotros/>

Teniendo en cuenta que Rx Seno diagnóstico, se ha posesionado como la empresa líder en la prestación del servicio de imágenes diagnosticas en el departamento de Nariño, caracterizándose por contar con profesionales calificados en todas sus áreas lo que permite ofrecer un servicio, de calidad tanto en el aspecto científico, como en el aspecto humano, convencidos y enfocados en garantizar al usuario un buen diagnóstico que contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios, así como el del capital humano que integra la organización. No solo ha permitido que la organización tenga un desarrollo, si no también que ha superado de manera exponencial, las expectativas de crecimiento que se tenían proyectas en un inicio, generando nuevos y más ambiciosos retos, sumado al desarrollo de nuevas estrategias, que han permitido lograr convenios y alianzas estratégicas obligando a la organización a ampliar su portafolio de servicios.

Dado que la dinámica de crecimiento que experimenta la organización RX Seno Diagnostico, requiere la búsqueda de soluciones a las dificultades que se presentan en las diferentes áreas de la empresa y precisan de ajustes continuos al modelo organizacional, esta investigación tendrá un enfoque basado en encontrar las fallas operativas y establecer nuevas estrategias para mantener un óptimo servicio.<sup>1</sup>

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1. ENFOQUE Y DISEÑO

La presente investigación contó con una metodología cuantitativa ya que se midió



por medio de una escala numérica la percepción de los usuarios frente a la calidad, con un alcance descriptivo puesto que su finalidad fue describir, como su nombre lo indica sin llegar a establecer relaciones o causas del problema, y un diseño observacional, se buscó evaluar la percepción de calidad que tienen los usuarios que asistieron al servicio de radiografía del centro RX Seno Diagnóstico de la atención en salud, no se buscó intervenir ninguna variable, sino observar dichas variables.<sup>30</sup>

## **5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

El estudio tuvo como población la totalidad de los usuarios que asistieron al servicio de radiografía durante el periodo comprendido entre agosto y octubre 2022, correspondiente a 767 usuarios.

No se genera una muestra considerando que se incluyó la totalidad de la población, sin embargo, de ellos 472 usuarios fueron menores de edad y 71 usuarios no aceptaron ser parte del estudio de forma voluntaria. Por lo tanto el instrumento fue aplicado a 295 usuarios a los que se les evaluó la percepción externa de la calidad.

### **Se consideraron los siguientes criterios de inclusion:**

- Usuarios que son mayores de edad.
- Usuarios que requirieron el servicio de radiografías al menos una vez

durante el periodo de estudio (Agosto – Octubre 2022)

- Usuarios que aceptaron ser parte del estudio y aceptaron el consentimiento informado, a través, la lectura de la plataforma Google forms en la llamada telefónica.

**Se consideraron los siguientes criterios de exclusion:**

- Usuarios con patologías que no les permitían contestar la encuesta por sus condiciones mentales.
- Usuarios con limitación de escucha.
- Usuarios que no aceptaron ser parte del estudio.
- Usuarios que no contestaron la llamada telefónica para realizar la encuesta, posterior a la atención recibida.

### **5.3. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Inicialmente se solicitó autorización a la institución para desarrollar el estudio dentro de esta, una vez generado el permiso, se descargó la base de datos de los usuarios que ingresaron al servicio de radiografías entre agosto y octubre de 2022, se procedió a generar los filtros necesarios por medio de Excel, aplicando con estos los criterios de inclusión y exclusión previamente mencionados. Una vez obtenida la base de datos a utilizar se procedió a buscar los participantes a

encuestar mediante llamada telefónica, explicándoles inicialmente cual era el objetivo del estudio y solicitando su consentimiento para ser parte del mismo.

Se elaboró un formulario en Google Forms con base en el instrumento a utilizar, el encuestador a través de una llamada al entrevistado el cual aceptó previamente después de leerle y explicarle el objetivo del estudio y el consentimiento informado, lo diligenció a medida que este brindaba as respuestas, lo cual tardó aproximadamente de 15 a 25 minutos. Finalizadas las encuestas en el formulario de Google Forms se generó una nueva base de datos con los resultados de la cual se recogieron los datos para realizar los análisis y discusiones respectivas.

Una vez finalizado el estudio y su análisis se le comunicarán los resultados y conclusiones de la investigación en la que participó, por medio de correo electrónico o indicándole el link de publicación del estudio para que pueda acceder a este; en caso del que el paciente no cuente con conexión a internet podrá consultar los resultados del estudio en la institución donde también serán divulgados.

#### **5.4. INSTRUMENTOS**

En este estudio se utilizó el instrumento SERVQUAL (Anexo 2) para medir la percepción de calidad del cliente externo seleccionados en base a los pacientes que acudieron al servicio de radiografías de la entidad RX SENO DIAGNOSTICO del municipio de Pasto Colombia, en el periodo de agosto a octubre de 2022.

Como encabezado del instrumento se ubicaron las preguntas de tipo sociodemográfico con el fin de caracterizar la población.

El diligenciamiento de este instrumento se llevó a cabo de manera anónima por pacientes que dieron su consentimiento de manera previa y cumplieron con los requisitos de inclusión del estudio, los cuales contaron con el apoyo a las dudas que surgieron en el momento del diligenciamiento del instrumento.

Este instrumento evaluó las cinco dimensiones claves de servicio validadas de SERVQUAL: elementos tangibles, confiabilidad, oportunidad, seguridad y empatía; y se medirá según la escala estandarizada, lo que permitió cuantificar la percepción del cliente externo frente a la calidad en la prestación de servicios de salud. En unas escalas del 1 al 7, siendo 1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo<sup>31</sup> tal como se muestra en la Tabla 1.

El instrumento SERVQUAL fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry y fue validado en el año 1992,<sup>32</sup> el cual se desarrolló con el fin de poder captar la información de la percepción o expectativas del cliente externo del servicio contribuyendo a la mejora continua de las entidades en base a la coincidencia entre lo que esperan brindarle al usuario y su entrega final.

**Tabla 1. Operacionalización de variables.**

Variable	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional	Unidad de medición	Valor	Tipo de variable	Escala de medición	Instrumento
Perfil sociodemográfico	Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento	Rangos de edad de los pacientes que acuden al servicio de radiografías, medibles a través del instrumento.	Años	1. De 18 – 28 años 2. De 28 – 38 años 3. De 38 – 48 años 4. De 48 – 58 años 5. Mayores de 58 años	Cuantitativa	Razón	Encuesta
	Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y plantas.	Condición orgánica femenina o masculina de los pacientes que acuden al servicio, medibles a través del instrumento.	Relación porcentual	1. Femenino 2. Masculino	Cualitativa	Nominal	Encuesta
	Nivel de escolaridad	Es el nivel de educación más alto que una persona ha terminado	Nivel de educación más alto que han alcanzado los pacientes que acuden al servicio, medible a través del instrumento.	Relación porcentual	1. Primaria incompleta 2. Primaria completa 3. Secundaria incompleta 4. Secundaria completa 5. Carrera universitaria	Cualitativa	Ordinal	Encuesta
	Ocupación	Actividad económica o trabajo	Actividad económica a la que se dedican los pacientes que acuden al servicio, medible a través del instrumento.	Relación porcentual	1. Empleado 2. Desempleado 3. Independiente 4. Estudiante 5. Pensionado 6. Hogar	Cualitativa	Nominal	Encuesta
Elementos tangibles		Son todas aquellas cosas que hacen parte del mobiliario de la entidad, tales como las instalaciones físicas, estado de equipos, personal y materiales de comunicación.	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta
Confiabilidad	Eficacia	Hace referencia a la entrega del servicio o producto sin demora de tiempo o recursos	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta
	Eficiencia	Servicio entregado al cliente cumpliendo la promesa de valor	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta
	Efectividad	Proceso adecuadamente diseñado para que se cumplan los objetivos de la empresa	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta

	Repetición	Es la acción de repetir por lo que en la organización representa la posibilidad de repetir un servicio cuando el cliente queda insatisfecho	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy totalmente de acuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta
Oportunidad		Todas aquellas acciones encaminadas a una buena prestación del servicio en relación al tiempo que toma la atención, desde el ingreso, atención, tiempo de gestión de dudas o resolución de conflictos y seguimiento a la calidad del servicio recibido.	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta
Seguridad		Características que brindan de confianza a los usuarios sobre la entidad y los servicios que brinda.	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta
Empatía		Es el nivel de atención personalizada que se le dio a los pacientes, bajo sus necesidades como individuos.	Calificación dada por cada paciente según la escala SERVQUAL (1-7) del aspecto de los elementos tangibles de la entidad.	Relación porcentual	1. Estoy en total desacuerdo 2. Estoy en desacuerdo 3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo 4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo 6. Estoy de acuerdo 7. Estoy totalmente de acuerdo	Cuantitativa	Ordinal	Encuesta

Tomado de: Elaboración propia

## 5.5. PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para el análisis de la información se utilizó la implementación de la medida de tendencia central MEDIA; con la cual se promedió las opciones de respuesta establecidas: 1 al 7, de esta forma, teniendo en cuenta la información recolectada a través de la plataforma Google Forms que almacenó la misma según la pregunta y el porcentaje de cada respuesta en diagramas circulares; se consolidó cada pregunta en base a cada dimensión sacando un promedio de la respuesta que más se repetía con el fin de calcular el valor final de cada una.

Con base en los promedios finales de cada variable se realizó una media para establecer cuál es el nivel de percepción de calidad de la atención y con esto el

nivel de satisfacción o insatisfacción con el servicio brindado por RX Seno Diagnóstico.

Así mismo, a partir de estos datos se hizo una comparación de la información obtenida con el análisis inicial de esta investigación con el fin de generar conclusiones y unas recomendaciones que pueden contribuir al mejoramiento continuo de la entidad y una mejor prestación del servicio.

## **5.6. COMPONENTE ÉTICO**

En cuanto al principio ético se tuvo en cuenta la resolución 8430 de 1993,<sup>33</sup> donde el artículo 5 refiere que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar; y en su artículo 11 donde se establecen los tipos de riesgo a que están expuestos los sujetos de la investigación.

El presente estudio se determina que es una investigación sin riesgo, debido a que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, solo se utilizara un cuestionario para evaluará la percepción de calidad que tienen los usuarios de centro RX Seno Diagnostico SAS, situación que no modificara la conducta de los encuestados. De esta forma se adoptó los principios de beneficencia, de respeto por la autonomía y de la justicia.

## **5.7. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

En el artículo 14 de la resolución 8430 de 1993,<sup>33</sup> también tiene en cuenta el Consentimiento Informado, mediante el cual el sujeto de investigación o representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

Los encuestados conocieron el consentimiento informado de la investigación donde se les comunicó que la investigación era con fines académicos y que la información era confidencial y no se usaría para ningún otro propósito fuera de los de la investigación. (Ver Anexo 1).

## **6. RESULTADOS Y DISCUSION**

### **6.1. RESULTADOS**

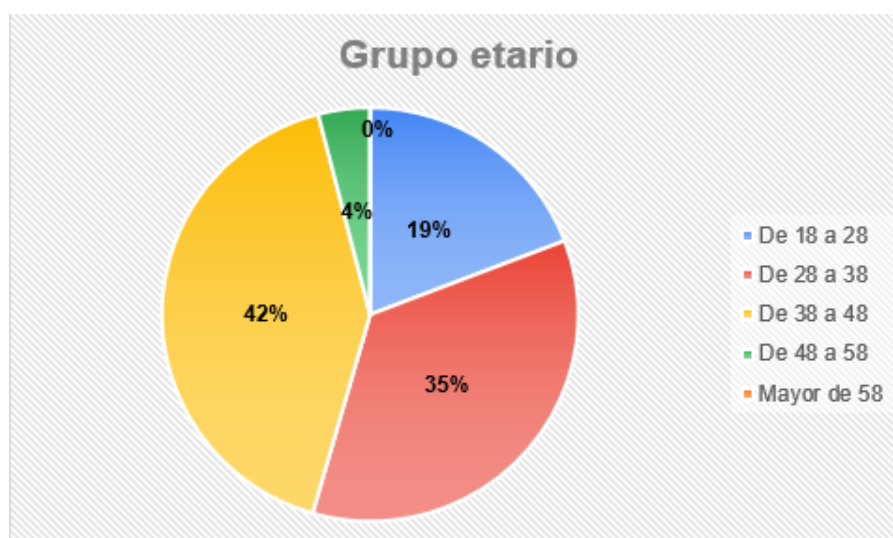
Los resultados se organizaron conforme a las características de las dimensiones evaluadas dentro del instrumento indicando inicialmente la información relacionada a las características sociodemográficas, seguido de los elementos tangibles, posteriormente la confiabilidad, la oportunidad, la seguridad y la empatía; y finalmente se presenta la calificación dada por estos a la percepción



de calidad recibida en el servicio en base al instrumento SERVQUAL.

### 6.1.1. Condiciones sociodemográficas

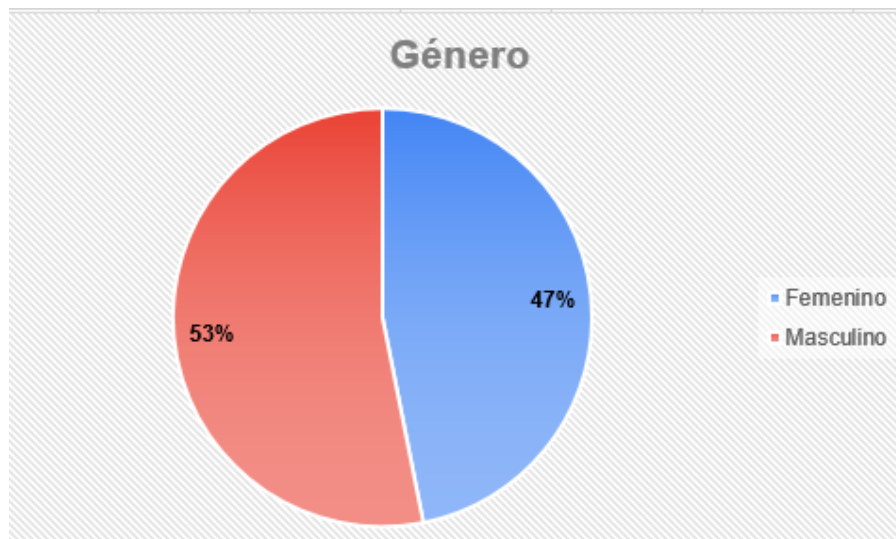
**Figura 3. Distribución porcentual de la edad en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta sociodemográfica aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX SENO DIAGNOSTICO

En la figura 3 se observa que el 42% de los usuarios que acuden al servicio tienen de 38 a 48 años, seguido de los usuarios de 28 a 38 años con un 35%; otra población importante es la de 18 a 28 años con un 19% de los encuestados; por su parte, se puede observar que en el periodo estudiado no asistieron al servicio pacientes mayores de 58 años y solo el 4% están entre los 48 y 58 años. Por lo tanto, se determinó que cerca del 77% de los usuarios que acceden al servicio de radiografías están en la edad media y tienen entre 28 y 48 años.

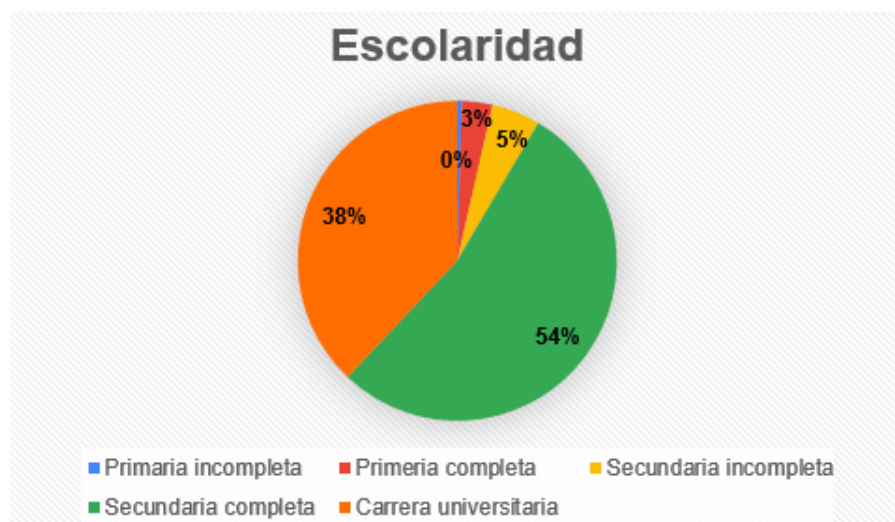
**Figura 4. Distribución porcentual según el género en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta sociodemográfica aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX SENO DIAGNOSTICO

Por su parte, la figura 4 se observa que el 53% de los usuarios que acudieron al servicio durante el periodo evaluado corresponden al género masculino; mientras que el 47% corresponde al género femenino. Mostrando un acceso equitativo entre géneros al servicio.

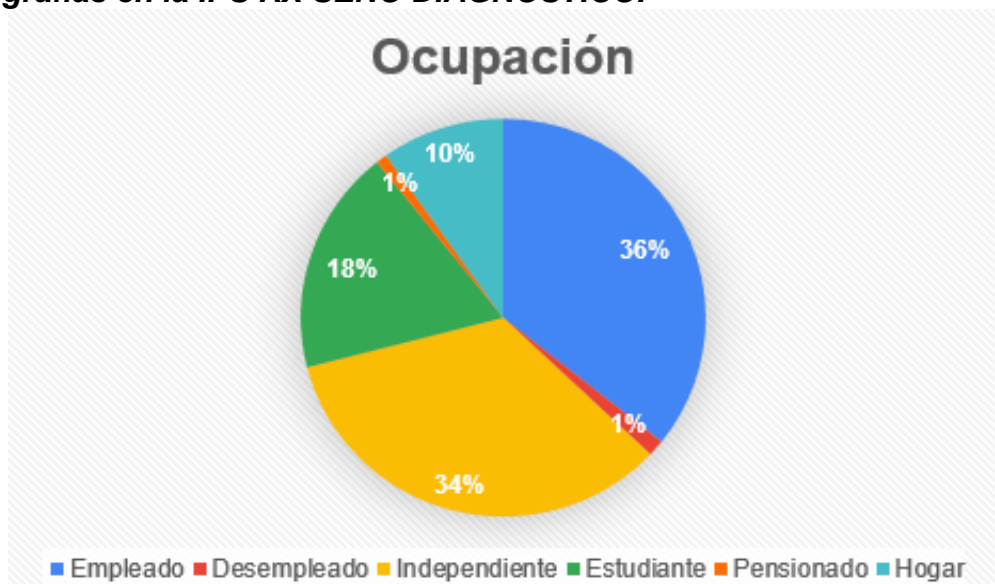
**Figura 5. Distribución porcentual según el grado de escolaridad en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta sociodemográfica aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX SENO DIAGNOSTICO

Se puede observar según la figura 5 que el 54% de los usuarios que asisten al servicio completaron sus estudios secundarios, seguidos por el 38% que cuentan con una carrera universitaria, el 8% de los usuarios encuestados escolaridad primaria completa y secundaria incompleta, concluyendo que más del 92% de los usuarios tienen un nivel medio-superior de escolaridad.

**Figura 6. Distribución porcentual según la ocupación en el servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta sociodemográfica aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX SENO DIAGNOSTICO

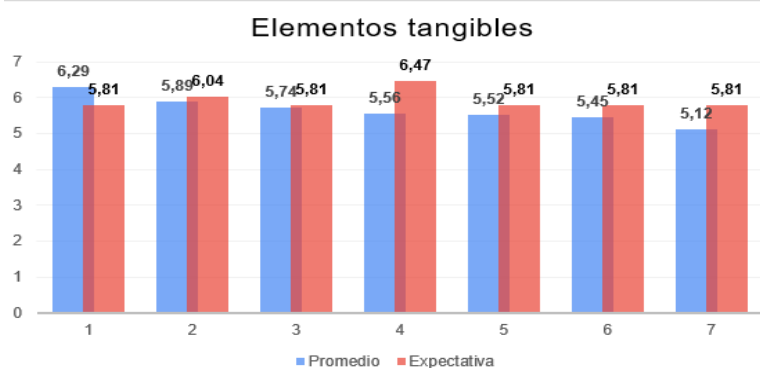
Por último, en la figura 6 vemos que el 36% de los encuestados son empleados, seguido por el 34% de usuarios que tienen actividades económicas de forma independiente; por su parte, el 18% son estudiantes y el 10% se dedican al hogar. Además, el 1% corresponde a desempleados y el otro 1% a personas pensionadas. Evidenciando que la demanda de los servicios la ocupan el 70% personas dedicadas a alguna actividad laboral de forma activa.

## 6.1.2. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios recibidos

### 6.1.2.1. Elementos tangibles:

Las preguntas fueron enumeradas del 1 al 7, donde se indicó el promedio y la expectativa de las respuestas obtenidas por medio de una gráfica.

**Figura 7. Promedio de las calificaciones de los elementos tangibles con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX SENO DIAGNOSTICO

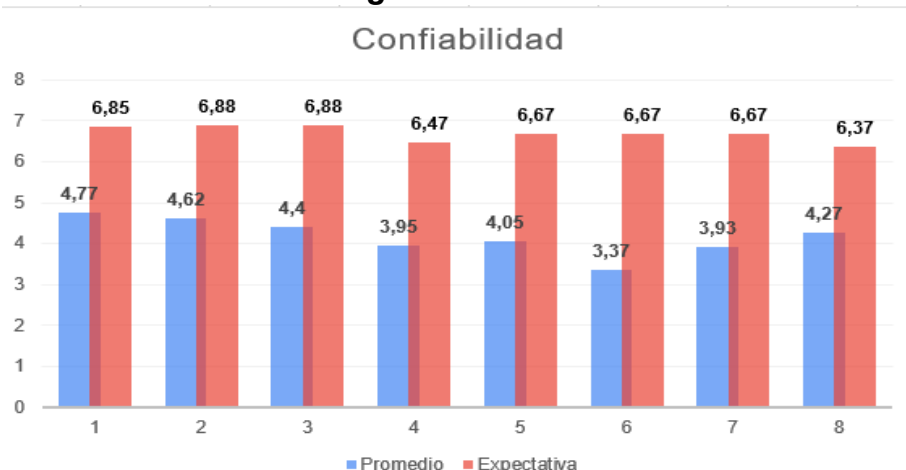
En la figura 7, se encuentra que para la pregunta 1 se evaluó las instalaciones físicas con un promedio de 6.29 y una expectativa del 5.81; la pregunta 2 con los equipos biomedicos con un promedio 5.89 y una expectativa del 6.04; la pregunta 3 con la limpieza de areas y equipos con un promedio de 5.74 y una expectativa del 5.81; pregunta 4 con la presentacion personal con un promedio de 5.56 y una

expectativa del 6.47; pregunta 5 con el material publicitario con un promedio de 5.52 y una expectativa del 5.81; pregunta 6 con la comodidad del mobiliario con un promedio de 5.45 y una expectativa del 5.81; y la pregunta 7 con la suficiencia de sillas en la sala de espera con un promedio del 5.12 y una expectativa del 5.81. Se puede evidenciar que de las preguntas realizadas a los usuarios frente a las características, limpieza y mantenimiento de las instalaciones físicas, equipos biomédicos y personal solo el aspecto y cuidado de las instalaciones físicas cumplen con la calificación esperada, con respecto a las demás.

#### 6.1.2.2. Confiabilidad:

Las preguntas fueron enumeradas del 1 al 8, donde se indicó el promedio y la expectativa de las respuestas obtenidas por medio de una gráfica.

**Figura 8. Promedio de las calificaciones de la confiabilidad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX

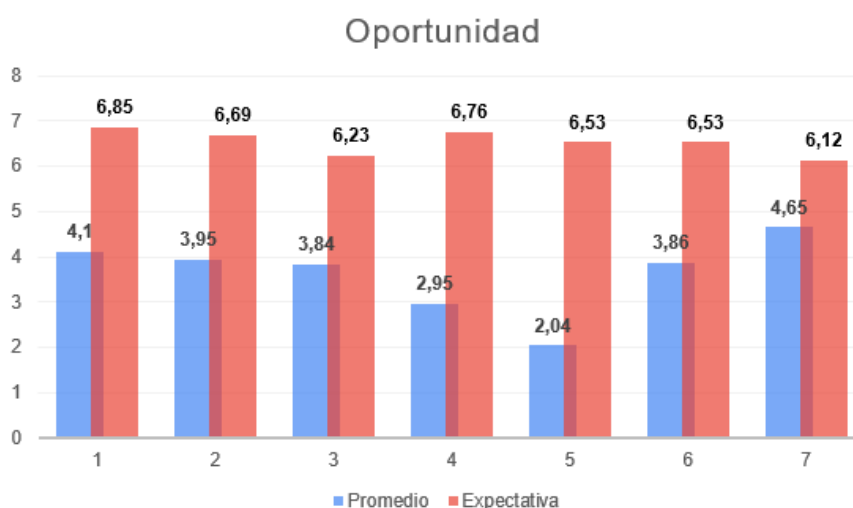
## SENO DIAGNOSTICO

En la figura de las calificaciones de la confiabilidad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías, se puede apreciar que la puntuación dada por los usuarios para las 8 preguntas numeradas entre tiempos de espera, información completa, clara y oportuna, la posibilidad de tener una segunda opinión médica y el direccionamiento de inconformidades; no alcanzan el 5% en promedio, lo que deja en evidencia que no supera la expectativa de la dimensión evaluada, que es de un 6.88% máximo.

### 6.1.2.3. Oportunidad:

Las preguntas fueron enumeradas del 1 al 7, donde se indicó el promedio y la expectativa de las respuestas obtenidas por medio de una gráfica.

**Figura 9. Promedio de las calificaciones de la oportunidad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX

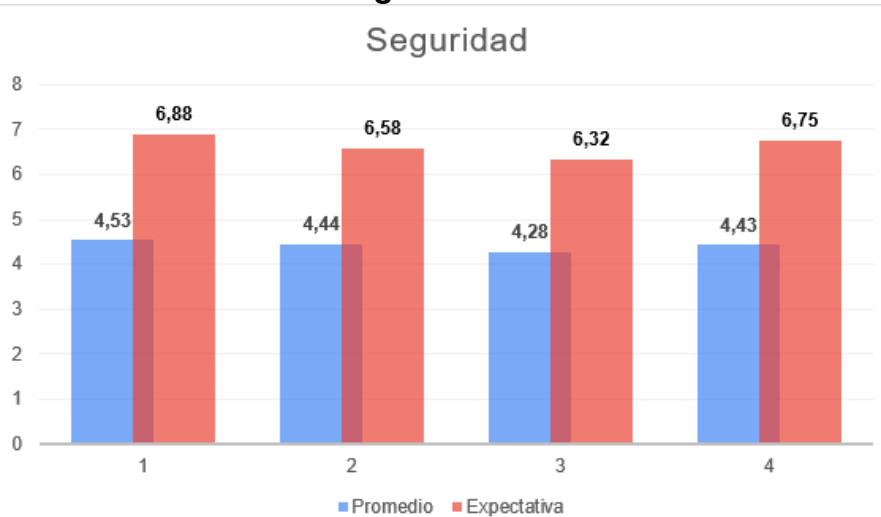
SENO DIAGNOSTICO

En la figura 9, Promedio de las calificaciones de la oportunidad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías, se puede apreciar que la puntuación dada por los usuarios para las 7 preguntas numeradas entre tiempos para solicitar citas, trámites sencillos y ágiles y horarios de atención acorde a sus necesidades; se observa que máximo en promedio alcanza un 4.65%, no alcanza a cumplir la expectativa trazada en dicha dimensión que es de mínimo 6.12%

#### 6.1.2.4. Seguridad:

Las preguntas fueron enumeradas del 1 al 4, donde se indicó el promedio y la expectativa de las respuestas obtenidas por medio de una gráfica.

**Figura 10. Promedio de las calificaciones de la seguridad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX SENO DIAGNOSTICO

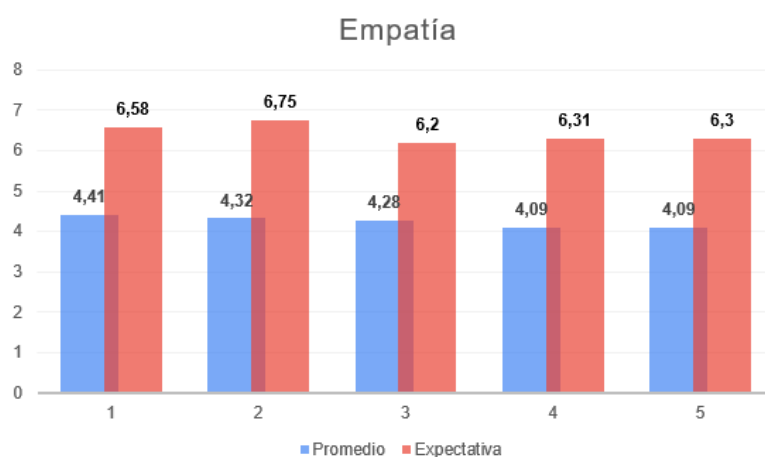


En la figura 10 del Promedio de las calificaciones de la seguridad con respecto a la expectativa del servicio de radiografías, al igual que las dimensiones anteriores la evaluación que se obtuvo de la seguridad se realiza en 4 preguntas direccionadas a la confianza y uso de elementos de bioseguridad, muestra un promedio de calificación de 4.53% que no sobrepasa la expectativa deseada, de mínimo 6,32%.

#### 6.1.2.5. Empatía:

Las preguntas fueron enumeradas del 1 al 5, donde se indicó el promedio y la expectativa de las respuestas obtenidas por medio de una gráfica.

**Figura 11. Promedio de las calificaciones de la empatía con respecto a la expectativa del servicio de radiografías en la IPS RX SENO DIAGNOSTICO.**



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios del servicio de radiografías de IPS RX SENO DIAGNOSTICO

En la figura 11 del Promedio de las calificaciones de la empatía con respecto a la

expectativa del servicio de radiografías, se encontró que en promedio máximo se alcanza para una de las preguntas un 4.41% que corresponde a la identificación del funcionario, comparado con un mínimo de expectativa que era del 6,2%.

## **6.2. DISCUSIÓN**

La percepción de la calidad de un producto o servicio está determinada por diferentes factores que hacen del proceso una experiencia positiva o negativa; dentro de estos están las características sociodemográficas de la población que acude al servicio ofertado, ya que, determina las expectativas propias de cada individuo en base a las experiencias subjetivas que les permitan cubrir sus necesidades, deseando que sea a través de una atención integral y con personal capacitado.<sup>34</sup> Este estudio caracterizó mediante una encuesta sociodemográfica la población que acudió al servicio de radiografías de la IPS RX Seno Diagnóstico durante el trimestre Agosto – Octubre de 2022, resultados que concuerdan con la caracterización realizada por Caicedo A et al,<sup>6</sup> realizada a la población que acude a todos los servicios de la misma entidad durante el año 2021.

Por su parte, la calificación general de la percepción de calidad del servicio de radiografías presenta una brecha entre el valor esperado al valor recibido, donde, las expectativas de los usuarios superan por 2 puntos o más las calificaciones del servicio recibido; hallazgos que concuerdan con otros estudios que emplean la escala SERVQUAL,<sup>35</sup> donde se evidencia una tendencia a no igualar o superar

las expectativas de los usuarios en cuanto a la atención adquirida de los servicios, demostrando que las entidades no están satisfaciendo por completo sus necesidades y en consecuencia a esto consideran que el servicio prestado es de baja calidad.

La escala SERVQUAL mide aspectos tangibles e intangibles involucrados en la atención en salud,<sup>36</sup> las brechas entre las expectativas y el servicio recibido permiten una visión más amplia de las fallas en la calidad, como lo menciona Donabedian,<sup>37</sup> en sus tres pilares fundamentales y el impacto que tiene en el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente.<sup>19</sup> En la IPS RX Seno Diagnóstico se evidencia que la dimensión con menor calificación con respecto a la expectativa esperada es la oportunidad; por su parte, la que más se aproxima a las expectativas de los usuarios son los elementos tangibles o la dimensión tangible; representando la falencia que tiene la entidad en cumplir con los horarios establecidos para el desarrollo de los estudios programados y demás aspectos evaluados. Estos datos son reiterativos en las encuestas de satisfacción al cliente externo de la institución como lo expresa la evaluación desarrollada por Caicedo A et al<sup>6</sup> que evaluó la percepción de la calidad del cliente externo de los servicios de salud de la IPS RX SENO DIAGNOSTICO en el periodo de enero a diciembre de 2021, que concluye las fallas frente al cumplimiento de las acciones programadas en el tiempo establecido por la entidad y en las condiciones acordadas en la entrega de resultados afecta negativamente su calificación, además, esto deja en evidencia que la institución no está tomando las acciones correctivas pertinentes que

permitan la mejora continua de los procesos.

Los datos obtenidos en la calificación de los elementos tangibles están acordes a la política empresarial que prometen tecnología moderna y avanzada,<sup>1</sup> que si bien no superan la expectativa del usuario en su mayoría están cerca de lograrlo, demostrando las intervenciones que se han hecho en la entidad y su aporte en la generación de resultados óptimos y de calidad. Sin embargo, no todos los estudios nacionales evidencian estos resultados, ya que, muestran que la dimensión peor calificada son los elementos tangibles tal como lo expresan los autores Bautista A et al,<sup>38</sup> en su estudio realizado en el municipio de San Martín en el Departamento del Cesar y Barreto E et al,<sup>39</sup> en el estudio que realizaron en la ciudad de Cali.

Por el contrario, la oportunidad es la dimensión peor evaluada comparándola con la expectativa de los usuarios que acceden al servicio, incumpliendo con su visión distintiva empresarial de ofrecer atención oportuna, segura y eficiente.<sup>1</sup> Situación que puede verse generada por la dificultad al momento de solicitar citas, fallas en la relación oferta/demanda o la falla de equipos. Sin embargo, otros estudios como el desarrollado por Roca M et al<sup>10</sup> evidencian que el servicio de radiografía cuenta con una calificación en oportunidad superior al 70% incluso en servicios de urgencias que se pueden ver afectados por la demanda del servicio, demostrando que con ciclos PHVA acordes a las necesidades propias de la entidad esta puede lograr satisfacer la expectativa de los usuarios y su experiencia dentro del servicio.

Por su parte, la confiabilidad o fiabilidad es la segunda dimensión peor calificada

de la entidad con un promedio general de 4,17 que se podría comparar con el estudio realizado por Tercero K.<sup>40</sup> en el servicio de radiografías del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños de la ciudad de Managua en Nicaragua cuyo resultado fue 4,12 demostrando la incapacidad de los servicios de radiografía de realizar los estudios a la hora programada utilizando el tiempo necesario para los mismos, pero que pueden ser mejorados a través de planes de mejora enfocados en las necesidades propias de la entidad.

En tercer lugar, se encuentra la dimensión empatía que si bien su brecha no es muy alta si demuestra una insatisfacción por parte de los usuarios que acuden al servicio, en oposición a lo que plantea Paripancca E<sup>41</sup> en el estudio realizado de la calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada en Lima, Perú usando el instrumento SERVQUAL; donde el 88,1% de los usuarios atendidos perciben la empatía en un nivel medio-alto. Con base en lo anterior, la política empresarial de la IPS RX SENO DIAGNOSTICO está enfocada en la humanización y atención centrada en el paciente, sin embargo, sus procesos internos de capacitación, reinducción, la falta de un trato empático genera una baja calificación y pérdida de confianza hacia la entidad y el talento humano.

Por último, seguridad también presenta una puntuación menor a la expectativa esperada, dimensión que está directamente relacionada con la empatía y el trato recibido del personal; en oposición a lo que plantea Bobadilla D<sup>42</sup> en el estudio realizado en el servicio de radiografías de una institución en Lima mediante el instrumento SERVQUAL donde más del 70% de los usuarios confían y se sienten

seguros con el personal, además, de comprender sus indicaciones y explicaciones de manera clara. Probando una vez más que es necesario fortalecer a nivel empresarial los procesos de talento humano y la atención enfocada en el paciente.

## 7. CONCLUSIONES

Se puede concluir que la percepción de calidad del servicio de radiografías de la IPS RX Seno Diagnóstico presenta una brecha de dos puntos entre la calificación general en comparación con la expectativa global; por tal motivo, en este estudio se evidencia que no se cumple con las expectativas del cliente externo, observando una insatisfacción con las dimensiones evaluadas.

Las altas expectativas de los usuarios están ligadas a las experiencias propias basadas en la educación adquirida, el cliente externo que acude al servicio de radiografías tiene un nivel de educación medio-alto y en consecuencia tienen una mayor expectativa frente al servicio que esperan recibir.

La dimensión oportunidad fue la que presentó la brecha más amplia denotando que el servicio está incumpliendo la promesa de valor de la entidad y los acuerdos de la prestación del servicio como el tiempo de realización de exámenes y tiempo de reporte. La falta de oportunidad está directamente relacionada con pérdida de la confiabilidad del servicio y su baja calificación; además, se puede evidenciar que el personal no está capacitado en solucionar inconformidades que presentan

los usuarios en el momento que se ofrece el servicio.

Esta valoración tiene repercusión directa en las dimensiones seguridad y empatía, puesto que, se puede probar con base en los resultados que los usuarios no se sienten seguros ante el personal de la salud que los atiende y perciben que su atención es deficiente, poco humana y empática.

Se evidencia en el estudio los procesos de mejora en el cuidado de las instalaciones físicas, equipos biomédicos y la adquisición de los elementos tangibles y equipos tecnológicos para la prestación del servicio, están acorde con la política empresarial que prometen tecnología moderna y avanzada, y estos son tenidos en cuenta en el cliente externo a la hora de tener una buena calificación en esta dimensión.

## 8. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados de esta investigación e investigaciones anteriores, es importante que la entidad RX Seno Diagnóstico siga llevando consigo planes de mejora con el fin de disminuir las brechas entre las calificaciones dadas por los pacientes y las expectativas de los mismos ante una atención integral, oportuna y de calidad. Así mismo, desarrollar encuestas de satisfacción o análisis de percepción de calidad en el resto de servicios o con una muestra representativa que le permitirá obtener resultados estadísticamente más significativos y cercanos a la realidad.

A pesar de que se evidencian mejoras significativas en la calificación de los elementos tangibles la entidad no logra alcanzar la expectativa del usuario. Es por

esto que se deben seguir fortaleciendo medidas para el mantenimiento y mejora de la apariencia de las instalaciones físicas que contribuyan a seguir mejorando las calificaciones como se demostró.

Por su parte, la dimensión oportunidad debe ser evaluada y sus procesos de mejora deben ser ejecutados en conjunto con la parte administrativa a partir de la demanda y oferta del servicio. En este escenario se deben establecer claramente los horarios requeridos para la realización de los exámenes en base a la oferta de equipos y el talento humano en salud; donde se garantice suplir con la demanda del servicio en armonía con las necesidades propias de cada usuario. De igual forma, la confiabilidad o fiabilidad puede mejorar su calificación contribuyendo a una atención integral, estableciendo claramente responsabilidades con los especialistas para que los resultados sean entregados en los tiempos estipulados sin importar la demanda del servicio.

Por otro lado, se debe fortalecer la empatía y la humanización del servicio con capacitaciones periódicas en servicio al cliente que permitan fortalecer la atención integral, centralizada en el paciente y en las necesidades individuales de este.

Por último, la seguridad y confianza hacia el personal de la salud abarca toda la experiencia que brinda la entidad dentro de la institución. Mejorar su calificación y perspectiva está directamente relacionada con las otras dimensiones evaluadas por lo que la entidad debe apuntar a mejorar los otros procesos generando un impacto positivo el cliente externo; donde se forman relaciones basadas en la confianza del mismo a partir de una atención integral de calidad y oportuna.



## 9. BIBLIOGRAFÍA

1. RX Seno Diagnóstico [Internet]. RX Seno Diagnóstico. 2020 [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://rxsenodiagnostico.com/nosotros/>
2. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Paho.org. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
3. Álvarez Ríos L, Pérez Vásquez ME, Rodríguez Vásquez JM, Palomino Alvarado G del P. La Atención al usuario en los sistemas de Salud. Ciencia Latina [Internet]. 21 de abril de 2021 [citado 2 de julio de 2022];5(2): 1806-19. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384>
4. Díaz Marín R, Óscar Esteban G. Calidad percibida por el paciente en el servicio de radiología. Estudio comparativo entre hospitales. [Internet]. 26 de junio de 2020 [citado 2 de julio de 2022];2(8):28-3. Disponible en: <https://tiemposdeenfermeriaysalud.es/journal/article/view/88>
5. Yépez Chamorro M, Ricaurte Cepeda M, Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. US [Internet]. 1may2018 [citado 2jul.2022];20(2):97-10. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3721>
6. Caicedo Bastidas AL, García Erazo CM, Martínez Castillo SG, Mero Rivera JK. Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la IPS RX Seno Diagnóstico de la ciudad de Pasto periodo enero a diciembre de 2021. Universidad Católica de Manizales, 2021. [Internet].

- Repositorio.ucm.com.co [citado 16 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3439>
7. Novaes HdM, Paganini JM,. Estandares e indicadores para la acreditación de hospitales en America Latina y el Caribe [Internet]. Paho.org. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/estandares-e-indicadores-para-la-acreditacion-de-hospitales-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
  8. Neri Uribe J, Gaytan Cortes J. El impacto de la percepción de calidad en el servicio y satisfacción del cliente en la rentabilidad del comercio minorista [Internet]. Riico.net. [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/407/1541>
  9. Rodríguez Pérez MP, Grande Arnesto M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad; 2014. Disponible en: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)
  10. Roca Castillo M, Godoy Godoy N. Calidad percibida por el paciente en la atención ambulatoria y de urgencias en los servicios de radiología. Bio [Internet]. 27 de noviembre de 2020 [citado 2 de julio de 2022];3(1):1-15. Disponible en: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/Biociencias/article/view/4347>
  11. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Gestión integral de riesgo en salud [Internet]. Gov.co. [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/gestion-integral-de->

[riesgo-en-salud.aspx](#)

12. Sánchez García M, Cristina M, Romero S. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones (Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations) [Internet]. Wwww.uv.mx. [citado el 31 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
13. Colombia. Prestadores de Servicios de Salud : Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria : Ministerio de Salud y Protección Social [Internet]. Gov.co. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/>
14. Henao Nieto DE, Giraldo Villa A, Yepes Delgado CE. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. RGYPS [Internet]. 15 de agosto de 2018 [citado 2 de julio de 2022];17(34). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23091>
15. Cardona Reina M, Gallego Moreno MI, Guerrero Castro E, Henao Céspedes TM, Ramírez Giraldo CA. Percepción de la calidad en la atención de los servicios de salud a los pacientes crónicos del Hospital Sagrado Corazón de Norcasia-Caldas. Universidad Católica de Manizales; 2021.
16. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas [Internet]. 2014 [citado el 2 de julio de 2022];(34):181–209. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-)

[37332014000200005&lng=es&nrm=iso](#)

17. Echeverri Múnera M, Madrid Giraldo NP, Rojas Molina MC. Estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos en una IPS que presta servicios de rehabilitación en la ciudad de Manizales. Universidad Católica de Manizales; 2020.
18. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. 1966: Evaluating the quality of medical care. Milbank Q [Internet]. 2005;83(4):691–729. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
19. Ramos Salvachúa A. Nuevos ejes estratégicos en los modelos de calidad emergentes [Internet]. RSI - Revista Sanitaria de Investigación. 2021 [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/nuevos-ejes-estrategicos-en-los-modelos-de-calidad-emergentes/>
20. Organización Mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
21. Ley 100 de 1993 del Congreso de la Republica de Colombia, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
22. Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, 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. 3 de abril de 2006.

[citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf)

23. Resolución 741 de 1997 del Ministerio de Salud, por la cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de Servicios de Salud. 14 de marzo de 1997. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-0741-de-1997.pdf>

24. Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones. Diario oficial 46.271 17 de mayo 2006. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en:

<https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad/Documentos%20Programa%20EEDDCARIO/resolucion%201043%202006.pdf>

25. Resolución 3100 de 2019 de Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios

de Salud. 25 de noviembre 2019. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf)

26. Resolución 1445 de 2006, del Ministerio de la Protección Social, por la cual se definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones. 8 de mayo de 2006. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201445%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201445%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf)

27. Resolución 1446 de 2006, del Ministerio de la Protección Social, por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. 8 de mayo de 2006. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201446%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201446%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf)

28. Resolución 1441 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se definen los procedimientos y las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones. 6 de mayo de 2013. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1441-de-2013.pdf>

29. Ortiz JL. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad [Internet].

- Hubspot.es. 2021 [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
30. Arias M, Sangrador O, Arias MM, Arias M. Tipos de estudios epidemiológicos [Internet]. Evidenciasenpediatria.es. [citado el 28 de julio de 2022]. Disponible en: <https://evidenciasenpediatria.es/files/41-12041-RUTA/53Fundamentos.pdf>
31. Matsumoto Nishizawa, R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas n.34 [Internet]. 2014 [citado 14 de septiembre de 2022]; Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles)
32. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: una escala de varios elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio [Internet]. 1st ed. College Station Texas; 1985 [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality).
33. Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. 4 de octubre de 1993. [citado el 2 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

34. Pabon Cordoba ML, Palacio Diaz KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud [Internet]. Edu.co. [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad,establecidos%20por%20cada%20instituci%C3%B3n%20y>
35. Jélvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile [Internet]. Ubiobio.cl. [citado 16 de enero de 2023]. Disponible en: <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2032/1896>
36. Barragán JA, Pedraza YD, Rincón MR. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011 Perceived quality of nursing care hospital by users, Tunja 2011 [Internet]. Org.co. [citado 16 de enero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>
37. Donabedian, A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment. Ache Management. 1980. [Internet]. [citado 16 de enero de 2023]. Disponible en: <https://philpapers.org/rec/DONEIQ>
38. Bautista Santiago ÁK, Rincón Mora AM, Silva Pérez M del P, Velásquez Rueda CA, Villabona Blanco NY. Evaluación de la calidad de los servicios de salud que presta el hospital Álvaro Ramírez González ESE en el Municipio de



- San Martín, Departamento del Cesar. Universidad Católica de Manizales; 2021. [citado 16 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3426>
39. Barreto Aguado E, Campo Yace MM, Páez Sepúlveda P. Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Amisalud de La ciudad de Cali, primer semestre 2021. Universidad Católica de Manizales; 2021. [citado 16 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3405>
40. Tercero Robleto KM, Mayorga Marin F. Satisfacción de los usuarios del área de rayos x. servicio de imagenología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero - Marzo 2019. Edu.ni. [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12099/1/t1077.pdf>
41. Paripancca Herrera EL. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un Hospital de asociación público privada. 2016-2017 [Internet]. Core.ac.uk. [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>
42. Bobadilla Meza DA. Propuesta de mejora referida a la calidad de servicio en el área de radiología médica en un hospital de Lima 2020. Edu.pe. [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/4406/T061\\_72207258\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/4406/T061_72207258_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 1. FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO



**FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
SALUD**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN  
RX SENO DIAGNOSTICO SAS**

Yo, ....., identificado (a)  
con ..... Numero ....., acepto  
voluntariamente en esta investigación con fines académicos, conducida por la  
Sra. Angela Stephania Mejía Enríquez.

He sido informado (a) que el objetivo de este estudio es: Determinar la percepción  
de calidad del cliente externo en la atención recibida en el servicio de radiografías  
de la empresa RX SENO DIAGNOSTICO S.A.S. en un semestre.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario sobre la  
percepción de calidad de los pacientes que acuden al servicio de radiografías de  
la entidad RX SENO DIAGNOSTICO SAS, lo cual tomará aproximadamente entre  
15 a 30 minutos. Reconozco que la participación es voluntaria y la información

que yo provee en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la responsable de esta investigación al teléfono 315 404 14 32.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a la Sra. Angela Stephania Mejía Enríquez al teléfono anteriormente mencionado.

---

Documento del participante

---

Firma

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

## ANEXO 2. ENCUESTA SERVQUAL

DIMENSIÓN	PREGUNTA	CALIFICACIÓN							
<b>PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO</b>	¿Cuál es su rango de edad?	De 18 – 28 años							
		De 28 – 38 años							
		De 38 – 48 años							
		De 48 – 58 años							
		Más de 58 años							
	¿Cuál es su género?	Masculino							
		Femenino							
	¿Cuál es su nivel de escolaridad?	Primaria incompleta							
		Primaria completa							
		Secundaria incompleta							
		Secundaria completa							
		Carrera universitaria							
	¿A qué se dedica?	Empleado							
		Desempleado							
		Independiente							
		Estudiante							
		Pensionado							
		Hogar							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7		

<b>ELEMENTOS TANGIBLES O TANGIBILIDAD</b>	¿Tienen un buen aspecto y cuidado las instalaciones físicas de la entidad (consultorios, paredes, ventanas, salas de espera, entre otros)?						
	¿Tienen un buen aspecto y cuidado los equipos biomédicos de la entidad?						
	¿Considera que la limpieza de las áreas comunes, instalaciones físicas y mobiliario de la entidad es adecuada?						
	¿Considera que la presentación personal del personal de la entidad es adecuada?						
	¿Considera que las carteleras, folletos,						

	avisos y todo material publicitario de la entidad es adecuado y está en buen estado?						
	¿El mobiliario (camas, camillas, sillas, entre otros) de la entidad es cómodo?						
	¿La cantidad de sillas en las salas de espera es suficiente?						
<b>CONFIABILIDAD</b>	¿El tiempo de espera desde su llegada y la atención en la recepción de su orden es corto?						
	¿Fue atendido de manera oportuna (hora y fecha) que le fue asignada su cita?						
	¿El tiempo de espera desde que salió de su examen y la entrega de						

	su resultado fue en el tiempo estipulado?							
	¿Considera que el tiempo empleado para la realización de su examen es suficiente?							
	¿Tiene conocimiento si la entidad brinda una segunda evaluación médica ante una inconformidad en su diagnóstico?							
	¿Ante una inconformidad o problema el personal de la entidad se encuentra presto a ayudarlo o brindarle una solución?							
	¿Tiene conocimiento de donde puede diligenciar una queja, petición, reclamo o							

	sugerencia en la entidad?						
	¿El personal que labora en la entidad le brindan la información suficiente en cuanto a su enfermedad o diagnóstico?						
<b>OPORTUNIDAD</b>	¿El tiempo que espero a la hora de solicitar una cita fue corto?						
	¿Los trámites antes de su atención fueron sencillos?						
	¿Considera que el personal brinda la atención de la manera más ágil posible?						
	¿Considera que los funcionarios resolvieron sus dudas de manera oportuna y clara?						



	¿La respuesta a quejas o reclamos que direccionó a la entidad fue oportuna?						
	¿Ha llenado alguna encuesta de satisfacción del servicio brindado por la entidad?						
	¿Los horarios de atención de la entidad son apropiados a sus necesidades?						
<b>SEGURIDAD</b>	¿El personal que labora en la entidad le transmiten confianza?						
	¿Considera que el personal que trabaja en la entidad cumple siempre con las medidas que garantiza su seguridad como paciente?						

	¿Considera que hay una buena articulación o cooperación en el equipo de trabajo de la institución?						
	¿Considera que el personal estuvo presto a reducir los riesgos de su atención en salud?						
<b>EMPATÍA</b>	¿Los funcionarios se identificaron con usted antes de su atención?						
	¿El trato recibido por el personal que labora en la entidad fue apropiado (cordial, respetuoso)?						
	¿Considera que atendieron sus necesidades individuales en la atención brindada?						
	¿Considera que la						

	atención brindada fue de calidad?							
	¿Considera que hubo una atención humanizada centrada en el paciente?							

## ANEXO 3. PLAN DE MEJORAMIENTO

Oportunidad de mejora	Acción a desarrollar	Responsable	Tiempo a realizar	Indicador	Medio de verificación	Resultado esperado
Mejoras en el aspecto físico de las instalaciones y las salas de espera	Realizar el mantenimiento preventivo a las carteleras, folletos y material publicitario y educativo de la entidad	Gestión logística	Junio 2023	Actividades de mantenimiento realizadas / Total de actividades de mantenimiento programadas X 100	Cronogramas e informes de trabajo de los mantenimientos realizados	Mejor apariencia de la institución. Comunicación más eficaz de la información de interés contenida en las carteleras o folletos.
	Aquirir más sillas en la sala de espera acorde a la demanda del servicio	Gestión logística	Diciembre 2023	Sillas adquiridas / Sillas requeridas X 100	Inventario de mobiliario	Espacios cómodos y confortables durante la espera de los pacientes acorde a la demanda del servicio.
Mejorar el servicio a través de capacitaciones al personal y la relación oferta/demanda	Disponer del personal suficiente acorde a la demanda del servicio	Gestión humana	Diciembre 2023	Personal presente en la institución / Personal requerido X 100	Nómina del personal	Ofertar servicios acorde a la demanda de pacientes
	Realizar seguimiento a los resultados que presentan demoras en su reporte	Gestión de calidad	Junio 2023	Resultados pendientes fuera del tiempo / Totalidad de resultados X 100	Registros de entrega de resultados	Resultados en los tiempos estipulados y acordados
	Realizar un comité que permita verificar si el tiempo empleado para la realización de los estudios es suficiente	Dirección médica	Diciembre 2023	Tiempo usado / Tiempo requerido X 100	Actas de reuniones e informes de las evaluaciones desarrolladas	Validar los tiempos de duración de realización de las pruebas y que estas a su vez sean confiables y satisfagan las expectativas de los usuarios.
	Realizar capacitaciones al personal para orientar al usuario sobre sus deberes y derechos entre ellos el poder recibir una segunda evaluación médica ante una inconformidad	Gestión humana	Noviembre 2023	Número de personas que reciben la capacitación por servicio / Totalidad de personas del servicio X 100	Listados de asistencia y evaluaciones de comprensión	Velar por el conocimiento de los usuarios de sus deberes y derechos, así como el cumplimiento de los mismos
	Realizar capacitaciones al personal para orientar al usuario sobre sus diagnósticos, dudas e inquietudes	Gestión humana	Noviembre 2023	Número de personas que reciben la capacitación por servicio / Totalidad de personas del servicio X 100	Listados de asistencia y evaluaciones de comprensión	Garantizar un adecuado consentimiento informado de los procedimientos a realizar
Mejorar el proceso a través de la comunicación asertiva entre las partes	Mejorar los canales de comunicación para facilitar el proceso de solicitud de citas	Gestión comercial	Diciembre 2023	Tiempo estimado al solicitar citas / Tiempo esperado al solicitar citas X 100	Agendas médicas	Acorar procesos engorrosos para el paciente a la hora de pedir citas
	Realizar capacitaciones al personal para orientar al usuario de forma ágil y sencilla	Gestión humana	Noviembre 2023	Número de personas que reciben la capacitación por servicio / Totalidad de personas del servicio X 100	Listados de asistencia y evaluaciones de comprensión	Garantizar un adecuado consentimiento informado de los procedimientos a realizar y los procesos fuera del examen
Mejorar el proceso a través de prácticas seguras	Realizar jornadas educativas que integren los usuarios para crear relaciones basadas en la confianza al personal	Dirección administrativa y médica	Diciembre 2023	Jornadas educativas realizadas / Total de jornadas educativas programadas X 100	Listados de asistencia y evaluaciones de comprensión	Generar confianza en el paciente, donde sienta que la entidad se preocupa por él su bienestar y necesidades
	Realizar listas de chequeo y rondas de verificación de las normas de bioseguridad establecidas	Gestión de calidad y SG SST	Junio 2023	Número de personas que cumplen con las normas de bioseguridad por servicio / Totalidad de personas del servicio X 100	Listados de chequeo y verificación de normas de bioseguridad	Cuidar del talento humano en salud permitirá que puedan ver el autocuidado como la primera barrera de bioseguridad disminuyendo el impacto de producir eventos o incidentes adversos
Mejorar el proceso y la atención centrada en el paciente a través de capacitaciones al personal	Realizar capacitaciones al personal del trabajo en equipo y cooperativo que permiten mejorar la atención en salud	Gestión humana	Diciembre 2023	Número de personas que reciben la capacitación por servicio / Totalidad de personas del servicio X 100	Listados de asistencia y evaluaciones de comprensión	Articular el trabajo en equipo de la entidad les permitirá disminuir costos por posibles reprocesamientos de procesos
	Realizar capacitaciones al personal en servicio al cliente en pro de la humanización del servicio.	Gestión humana	Diciembre 2023	Número de personas que reciben la capacitación por servicio / Totalidad de personas del servicio X 100	Listados de asistencia y evaluaciones de comprensión	Fidelización del cliente externo en base a experiencias positivas

Fuente: Elaboración propia



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia  
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad  
*Dominicas de La Presentación*  
de la Santísima Virgen

*Universidad Católica de Manizales*  
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia  
PBX (6)8 93 30 50 - [www.ucm.edu.co](http://www.ucm.edu.co)