

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL
HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA**

CYNTHIA ITZEL ESTUPIÑAN SINISTERRA

**UNIVERSIDAD DELVALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA – VALLE**

2016

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL
HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA**

CYNTHIA ITZEL ESTUPIÑAN SINISTERRA

Monografía para optar por el Título de Administradora de Empresas.

Directora

ADRIANA GONZALEZ GAMBOA

Especialista en Mercadeo

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUENAVENTURA – VALLE

2016

TABLA DE CONTENIDO

Páginas

INTRODUCCIÓN.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. OBJETIVOS	
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
4. MARCO DE REFERENCIA	
4.1 MARCO CONTEXTUAL.....	10
4.1.1 Municipio de Buenaventura.....	10
4.1.2 Hospital Luis Ablanque de la Plata.....	11
4.1.3 Conocimiento de la entidad.....	16
4.2 MARCO LEGAL.....	23
4.3 MARCO DE ANTECEDENTES.....	24
4.4 MARCO TEÓRICO.....	25
4.5 MARCO CONCEPTUAL.....	30

5. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA SERVQUAL	
5.1 Modelo SERVQUAL.....	32
5.2 Críticas a la escala SERVQUAL.....	33
5.3 Argumentos en contra	33
5.4 Argumentos a favor.....	34
5.5 Modelo de evaluación del cliente.....	36
6. ASPECTO METODOLÓGICOS	
6.1 Tipo de investigación	38
6.2 Métodos de investigación	38
6.3 Fuentes de investigación	39
6.3.1 Fuentes primarias	39
6.3.2 Fuentes secundarias	39
7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
7.1 Plan de análisis de datos o procesamiento de datos	42
7.2 Ficha técnica de la encuesta.....	43
7.3 Resultados y análisis de la encuesta	44
8. ANALISIS SITUACIÓN HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA.....	82
9. CONCLUSIONES	86
10. RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA.....	90
ANEXOS.....	91

LISTA DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1-2	Pregunta 1. Las instalaciones del hospital Luis Ablanque de la Plata son visualmente atractivas.....46
Tabla 3-4	Pregunta 2. Los equipos con los cuales lo atienden en el hospital Luis Ablanque de la Plata son de apariencia moderna.....49
Tabla 5-6	Pregunta 3. El hospital Luis Ablanque de la Plata ofrece una atención de calidad.....52
Tabla 7-8	Pregunta 4. Cuándo usted presenta un problema al personal del Hospital Luis Ablanque de la Plata muestran un sincero interés en solucionarlo.....55
Tabla 9-10	Pregunta 5. El tiempo de atención por parte del personal del Hospital Luis Ablanque de la Plata a su inquietud concluye en el tiempo prometido.....58
Tabla 11-12	Pregunta 6. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata demuestra estar capacitados para responder a sus Preguntas.....61
Tabla 13-14	Pregunta 7. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata siempre está dispuesto a ayudarle.....64
Tabla 15-16	Pregunta 8. El comportamiento del personal del hospital Luis Ablanque de la Plata le inspira confianza y seguridad...67
Tabla 17-18	Pregunta 9. El personal del hospital Luis Ablanque de la

	Plata muestra igualdad para todos los usuarios.....	70
Tabla 19-20	Pregunta 10. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata es siempre amables con los usuarios.....	73
	.	
Tabla 21-22	Pregunta 11. El hospital Luis Ablanque de la Plata le brinda atención personalizada.....	76
Tabla 23-24	Pregunta 12. En el hospital Luis Ablanque de la Plata el personal comprende las necesidades específicas de cada uno de los usuarios.....	79

LISTA DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1	Pregunta 1. Las instalaciones del hospital Luis Ablanque de la Plata son visualmente atractivas.....47
Gráfico 2	Pregunta 2. Los equipos con los cuales lo atienden en el hospital Luis Ablanque de la Plata son de apariencia moderna.....50
Gráfico 3	Pregunta 3. El hospital Luis Ablanque de la Plata ofrece una atención de calidad.....53
Gráfico 4	Pregunta 4. Cuando usted presenta un problema al personal del Hospital Luis Ablanque de la Plata muestran un sincero interés en solucionarlo.....56
Gráfico 5	Pregunta 5. El tiempo de atención por parte del personal del Hospital Luis Ablanque de la Plata a su inquietud concluye en el tiempo prometido.....59
Gráfico 6	Pregunta 6. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata demuestra estar capacitados para responder a sus preguntas.....62
Gráfico 7	Pregunta 7. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata siempre está dispuesto a ayudarle.....65
Gráfico 8	Pregunta 8. El comportamiento del personal del hospital Luis Ablanque de la Plata le inspira confianza y seguridad....68
Gráfico 9	Pregunta 9. El personal del hospital Luis Ablanque de la

	Plata muestra igualdad para todos los usuarios.....	71
Gráfico 10	Pregunta 10. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata es siempre amables con los usuarios.....	74
Gráfico 11	Pregunta 11. El hospital Luis Ablanque de la Plata le brinda atención personalizada.....	77
Gráfico 12	Pregunta 12. En el hospital Luis Ablanque de la Plata el personal comprende las necesidades específicas de cada uno de los usuarios.....	80

AGRADECIMIENTOS

Darle las gracias infinitas a DIOS por darme la fuerza, la sabiduría, el conocimiento y un sin número de oportunidades para llegar a esta etapa, sin la ayuda de Él hubiera sido imposible llegar hasta aquí, por utilizar como medio a diferentes personas para que fueran un apoyo incondicional para mí.

A mis padres, especialmente a mi madre **Alix Sinisterra Castro** por ser ese apoyo fundamental en cada etapa de mi vida, a mi abuela **María Castro** por sus oraciones y sabios consejos, a mis tías **Elsa María Sinisterra Castro y Ruth Yamilec Gil Castro** por ser ejemplo a seguir y un apoyo importante en mi vida. A mis tíos **Marino Albornoz Castro, Ronald Sinisterra Castro y Over Sinisterra Castro** por llenarme de sabiduría para llegar a este objetivo.

A mi prima **Angie Lorena Hurtado Sinisterra**, compañera de batallas por ser mi consejera y ayudarme en esta etapa tan importante, gracias por brindarme tus conocimientos y habilidades.

A mis demás familiares por inculcarme valores que de una u otra forma me han ayudado en la vida.

A mi directora de tesis **Adriana González Gamboa** por guiarme en cada etapa de este proceso y la disponibilidad para compartir sus conocimientos. A los profesores de la universidad y compañeros gracias por todas esas experiencias y conocimientos compartidos. También al encargado del área de calidad del

hospital Luis Ablanque de la Plata **Miguel Ángel Blandón** por la información
brindada.

CYNTHIA ITZEL ESTUPIÑAN SINISTERRA

INTRODUCCIÒN

La calidad en el servicio de salud es aquella que satisface las necesidades de la sociedad, teniendo en cuenta que esta es parte fundamental de todo ser humano.

La calidad en el servicio en cuanto a la salud se vincula con la satisfacción de las necesidades sociales. Ésta a su vez, se evalúa en relación con el nivel en que el sistema de salud responde a las demandas de los usuarios.

Esta investigación tiene como propósito conocer los factores que afectan la calidad del servicio en cada una de las áreas del Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata, como también el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de salud y la atención recibida por parte del personal de esta organización, todo esto con el fin de presentar propuestas para aumentar esos niveles de satisfacción con la calidad en el servicio de salud.

Las entidades que prestan el servicio de salud deben realizar un sin número de esfuerzos para gestionar los servicios, considerando las interacciones humanas como un instrumento esencial de la calidad de servicio, desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivarlos a mejorar la calidad y alcanzar las expectativas de los usuarios, sin olvidar la importancia de la percepción de este servicio.

El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce la mejora continua en cualquier organización y a todos

los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. Es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas, de todos los trabajadores de todas las áreas de trabajo.

La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se van obteniendo de forma continua y realizando las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes.

La calidad se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. La empresa que desea ser líder debe saber qué espera y necesita su clientela potencial, tiene que generar un buen servicio, debe cuidar las relaciones con sus clientes y, para lograrlo, es común que hoy día las empresas vinculen su estrategia de marketing a su sistema de calidad. La mejora de la calidad consiste en el establecimiento de nuevos estándares de calidad con el objeto de obtener un producto o servicio mejor.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema

En la actualidad el concepto de calidad ha formado parte importante de cualquier organización y de las personas que la integran. El deseo de obtener la perfección en la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la empresa u organización les ha impulsado a trabajar cada día con la mejora continua para lograr sus objetivos, por ello el servicio a los usuarios es un factor importante en el ámbito de las organizaciones, de la misma manera puede ser un problema para éstas, ya que si no se llevara a cabo de la manera correcta podría resultar el fracaso de una organización.

En los últimos años el sistema de salud ha sufrido una serie de modificaciones

- **Ley 1122 de 2007:** su objetivo según se señala en su artículo primero fue: "...realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia, control, organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud".
- **Ley 1438 de 2011:** según lo señala su artículo primero: " ...tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en

Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.

- **Ley 1562 de 2012:** por la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

En la actualidad se encuentran en curso dos proyectos de ley para la reforma al SGSSS: un proyecto de ley estatutaria y un proyecto de ley ordinaria (proyecto de ley 210 de 2013). Este último es el que el gobierno nacional le está dando prioridad y está siendo analizado por los gremios del sector salud, político y la academia. (SALUD, 2014)

Es importante conocer la Calidad en el servicio que se está brindando en Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata, para así identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios que han utilizado. Por lo anterior surge la necesidad de realizar el presente proyecto, con la finalidad de proponer estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio y conocer los factores que afectan que dicho servicio no se pueda prestar de una manera adecuada. En el área de salud se presentan las siguientes inconformidades con los usuarios respecto a la calidad en el servicio como: demora en la atención de urgencias, largos plazos para las citas médicas y falta de conocimiento sobre la calidad en el servicio por parte del personal. Por lo mismo en este proyecto se

abordará el tema para obtener mejores resultados con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y los factores que no permiten el cumplimiento de la calidad en el servicio. Es por ello que se llegó al siguiente cuestionamiento:

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que influyen en la calidad de la prestación del servicio a los usuarios del Hospital municipal Luis Ablanque?

2. JUSTIFICACIÓN

Conocer la percepción que tienen los clientes sobre la calidad en el servicio es importante porque con ella se puede determinar los factores que influyen en el proceso de adquisición de este. Cada cliente es distinto por lo tanto se deben identificar diferentes estrategias las cuales ayuden a contribuir a un buen servicio.

Esta investigación proporcionará información para determinar, según la percepción de los usuarios, si la atención prestada por parte de los miembros del Hospital Luis Ablanque de la Plata es la apropiada o se necesita realizar cambios para mejorar la atención al usuario, esto servirá de marco de referencia para Hospital Luis Ablanque De la Plata, que miren el planteamiento de este problema como una oportunidad de mejoramiento para sus procesos.

En la actualidad en el Municipio de Buenaventura, la calidad en el servicio de salud se convierte en un factor importante, que coloca a los hospitales en una situación competitiva y por ello se debe conseguir una mejora continua en los procesos, utilizando de manera adecuada las herramientas y el trabajo en equipo.

La calidad en el servicio de salud en Buenaventura no ha sido muy buena ya que, siempre surgen inconvenientes al momento de las personas obtenerlo. Actualmente el Hospital Luis Ablanque de la Plata ha realizado cambios para

contribuir al mejoramiento de la calidad, es por ello que mediante esta investigación se busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

La razón para elaborar este proyecto es analizar la calidad en el servicio de dicha organización, y a la vez lograr estrategias que permitan mejorar los factores que impiden que el servicio se preste de una manera adecuada.

Dicha investigación es posible llevarla a cabo gracias al interés de la empresa, por conocer cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción, para así, permitir mejorar y cumplir tanto con requisitos de los usuarios y las necesidades de estos. Para dicha investigación, también se cuenta con la colaboración del personal de la organización, y a su vez con los usuarios que son el ente primordial para llevar a cabo el proyecto de investigación.

Los resultados obtenidos serán empleados como propuestas de mejoras ante la empresa y plantear estrategias para el mejoramiento de la calidad en el servicio, a través de la intervención de los integrantes de la organización, en pro de los objetivos propuestos por la empresa.

Esta investigación servirá para colocar en práctica todo lo aprehendido durante la carrera profesional y permitirá identificar y darle a conocer a el Hospital Luis Ablanque de la Plata en qué aspectos han de centrarse los esfuerzos para conseguir mejorar la calidad y cuáles son los errores y planteamientos equivocados, para así contribuir dejando un estudio confiable sobre los factores que afectan el servicio.

Esta investigación es la mejor forma de demostrar todo lo aprendido a lo largo de la carrera, ya que con la aprobación de este trabajo de grado se conseguirá obtener el título universitario de Administración de Empresas, lo cual garantizará la culminación de esta carrera, y el logro de los objetivos establecidos. A la comunidad universitaria y educativa en general le sirve este Trabajo de Grado para posibles consultas, además estimula a la comunidad académica (estudiantes, docentes, directivos, público en general), a consultar el Trabajo de Grado y verificar el diagnóstico que se realizó con el fin mejorar la calidad de la prestación del servicio en cuanto a la salud.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL:

- Identificar los factores que influyen tanto en la calidad de la prestación del servicio de salud.

3.2 ESPECÍFICOS:

- Realizar un diagnóstico el cual refleje el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Identificar estrategias que contribuyan a mejorar la calidad en el servicio.
- Comparar las expectativas de los usuarios con su percepción del servicio.

4. MARCOS DE REFERENCIA

El objetivo de presentar este estudio, es describir y analizar el concepto del rol de la satisfacción, la percepción y la calidad, conocer las diferentes teorías que los sustentan, los enfoques en cuanto su medición, así como las investigaciones y resultados más relevantes, ya que el aporte de otros autores u opiniones son de gran interés para el grupo investigador, porque permitirá conocer el estado del problema en cuestión y saber cuál va a ser su aporte al campo temático.

4.1. MARCO CONTEXTUAL

4.1.1 Municipio de Buenaventura

El primer marco contextual será el Municipio de Buenaventura, el cual fue fundado por Juan Ladrilleros, según orden de Pascual de Andagoya, el 14 de julio de 1540 sobre la Isla de Cascajal. La ciudad recibió su nombre por haberse creado en día de la fiesta de San Buenaventura y por la tranquilidad de la bahía.

Buenaventura, por su importancia geoestratégica económica y sus complejidades de tipo social, ha sido propuesta como «Distrito Especial Portuario y Biodiverso» en la primera legislatura de 2007, en el Congreso Nacional de Colombia. (WIKIPEDIA, s.f.)

En Buenaventura existen pocas entidades que prestan el servicio de salud actualmente el Hospital Departamental se encuentran solo prestando servicios de urgencias, quedando así el Hospital Luis Ablanque de la Plata como principal.

4.1.2 Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata

El segundo marco contextual sería el Hospital Luis Ablanque de la Plata empresa social del estado, es una entidad pública de orden descentralizado con autonomía administrativa y patrimonio propio, creada por el honorable concejo municipal, mediante el acuerdo 015 del 14 de septiembre de 1993, en cumplimiento de la Ley 100 de 1993.

Abrió sus puertas al público el 22 de Diciembre de 2003, en la alcaldía del Dr. Jaime Mosquera Borja, con la Gerencia del Dr. Pedro Pablo Cortés quien dirige los destinos de la entidad hasta la fecha.

La E.S.E. tiene como objetivo primordial, prestar en forma directa servicios de baja complejidad. Servicios tales como:

Consulta médica general

La empresa social del estado, atiende consulta médica general en el Hospital Luís Ablanque, centro de salud independencia, centro de salud Matías Mulumba, puesto de salud la playita, puesto de salud Cisneros, puesto de salud Colon, puesto de salud Juanchaco.

Consulta médica especializada

En el Hospital Distrital Luis Ablanque de la Plata, se ofrece atención de; oftalmología, dermatología, medicina interna, psiquiatría, nutrición, ginecología, cirugía, ortopedia, urología, terapia respiratoria y pediatría.

La ESE Hospital Luís Ablanque de la Plata, cuenta con una amplia red de salud con puestos y centros en la zona urbana, alcanzando un total de 9 centros de atención y un Hospital, en los cuales ofrecemos servicios de bajo nivel de complejidad, distribuidos así:

Centro de salud Luís Ablanque de la Plata.

Urgencias de baja complejidad las 24 horas.

Servicios de observación y hospitalización.

Sala de partos 24 horas.

Consulta externa de medicina general

Consulta de crónicos, hipertenso y diabéticos

Consulta control prenatal

Consulta odontología general

Toma de muestra para laboratorio clínico

Citología

Electrocardiograma

Despacho de medicamentos

Transporte existencial básico y medicalizado las 24 horas

Vacunación

Centro de salud independencia.

Consulta médica prioritaria las 24 horas

Consulta externa medicina general

Vacunación, entrega de medicamentos y citología

Consulta externa odontológica

Programas de PYP (promoción de la salud y prevención de la enfermedad) que son: crecimiento y desarrollo, planificación familiar, joven, adulto, hipertensión, crónicos, control prenatal, citología, vacunación, salud pública.

Centro de salud matia mulumba

Consulta médica prioritaria las 24 horas

Consulta externa medicina general

Vacunación, entrega de medicamentos y citología

Consulta externa odontológica

Programas de PYP (promoción de la salud y prevención de la enfermedad) que son: crecimiento y desarrollo, planificación familiar, joven, adulto, hipertensión, crónicos, control prenatal, citología, vacunación, salud pública.

Hospital distrital Luis Ablanque de la Plata

Urgencias de baja complejidad las 24 horas

Laboratorio clínico las 24 horas

Radiología

Consulta externa de medicina general

Odontología

Ecografía obstétrica y transvaginal

Procedimientos menores y curaciones

Vacunación

Electrocardiograma

Transporte de ambulancia básica y medicalizada las 24 horas

Programas de promoción y prevención (PYP) crecimiento y desarrollo, planificación familiar, joven, adulto, hipertensión, crónicos, control prenatal, citología, vacunación, salud pública.

Puesto de salud modelo, colon, independencia

Servicios: todos los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (PYP) crecimiento y desarrollo, planificación familiar, joven, adulto, hipertensión, crónicos, control prenatal, citología, vacunación, salud pública.

Servicios

Atendemos la demanda de la población, según el régimen de afiliación (Subsidiado y Vinculado) en nuestra amplia red de prestación de servicios de baja complejidad, que en la actualidad tiene una cobertura cercana a los 300.000 habitantes, con una atención orientada básicamente en promoción, prevención y recuperación de la salud.

Para nuestro Hospital la humanización del servicio es la forma personal e institucional de prestar servicios de salud a la necesidad del usuario, de manera cálida e integral, procurando un ambiente cómodo y ameno, con unos sistemas eficientes que permiten dar respuesta rápida y oportuna al usuario de los diferentes puntos de atención del Hospital; para ello, emplean acciones consistentes y planeadas en la prestación de los servicios que busquen cumplir con atención digna, respetuosa y cálida.

Oficina de Atención al Usuario

Para el Hospital Luis Ablanque de la Plata E.S.E, lo más importante es brindar todas las condiciones necesarias para la atención de usuarios. Siguiendo nuestros valores y principios, buscamos cada día resolver las inquietudes de los usuarios así como satisfacer sus necesidades en cuanto al servicio se refiere. Por eso, la Oficina de Atención al Usuario es tan importante, ya que es la que nos mantiene en constante comunicación con los usuarios y nos permite implementar medidas de mejoramiento continuo para que el servicio en el Hospital sea cada vez mejor.

Servicio de Urgencias

El servicio de urgencias es de 24 horas de lunes a domingo, contamos con talento humano comprometido e idóneo (médicos, enfermera profesional y auxiliar de enfermería), además cuenta con el servicio de observación, hospitalización y Atención al Parto.

Se cuenta con el servicio de ambulancia básica y medicalizada, equipada según los requerimientos de complejidad, para el transporte de pacientes, con disponibilidad de 24 horas.

4.1.3 Conocimiento de la entidad

Reseña Histórica

El Hospital Distrital Luis Ablanque de la Plata es una institución prestadora de servicios de salud, fundada el 14 de Septiembre de 1993 e inaugurada el 22 de Diciembre de 2003; registrada legalmente por la Superintendencia Nacional de Salud y aprobada por el Ministerio de Protección Social.

Con 13 años de experiencia en el sector, tiene presencia en los 19 corregimientos del distrito de Buenaventura y en las 12 comunas que conforman la ciudad puerto del mismo nombre.

Por su amplia red de servicios, el hospital se ha consolidado como la empresa social del estado, de mayor cubrimiento del Valle del Cauca al atender el 33.22% de la geografía del Departamento.

Quienes somos

Somos un grupo de personas dinámicas que trabaja con vocación de servicio creando conciencia ciudadanía y educando con responsabilidad a la comunidad Bonaerense beneficiaria dl Sistema General de Seguridad Social en Salud, y que garantiza la promoción de la salud, y la prevención de la enfermedad y la recuperación de la misma a través de un servicio humanizado con calidad y calidez. (HOSPITAL, 2016)

Misión

El Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata, es una Empresa Social del Estado, que Presta Servicios integrales de Salud con principios de Eficiencia, Calidad, Solidaridad, Integración y Participación de Conformidad con la Constitución Nacional.

Visión

Ser el mejor hospital de nivel uno en la prestación de servicios integrales de salud de la región, y en la satisfacción de sus necesidades; con responsabilidad, eficiencia y calidad humana.

Objeto social

El objeto social del Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata es prestar servicio de salud pública de nivel básico de atención, como parte integral del sistema general de seguridad social en salud.

Política de calidad

La ESE Hospital Luís Ablanque de la Plata está comprometida en brindar una atención oportuna, pertinente y segura en salud, contribuyendo al estilo de vida saludable de los usuarios, para ello desarrolla una cultura organizacional propia cimentada en el servicio respetuoso y cálido orientado al mejoramiento continuo de sus procesos y costumbres de nuestra región.

Objetivos de calidad

- ❖ **Sistema Integrado de Gestión:** Implementar, mantener y armonizar el Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ **Servicios Seguros:** Implementar Programa de seguridad del paciente.
- ❖ **Mejorar las Competencias Técnicas del Personal:** Implementar el programa de capacitación Institucional con énfasis en las guías de práctica clínicas y la seguridad del paciente.
- ❖ **Mejoramiento Continuo:** Mejorar continuamente el desempeño y desarrollo Institucional y de la prestación de servicios.
- ❖ **Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios:** Evaluar y medir el cumplimiento de necesidades de los usuarios.

Principios

- ❖ **Respecto a la Dignidad Humana:** Garantizando, hasta donde esté al alcance de la Empresa Social del Estado Hospital Luis Ablanque de la Plata los derechos universales e irrenunciables de la persona y la

comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano.

- ❖ **Universalidad:** Atendiendo a todas las personas que soliciten nuestro servicio sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales que organizan la atención en el país y los recursos disponibles.
- ❖ **Integridad:** Brindando atención continua y oportuna a las familias y a las personas, en su contexto social, con servicios de óptima calidad, humana, científica y técnica en el marco de servicios que constituyen nuestro portafolio.
- ❖ **Eficiencia:** Buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros, disponibles, con criterio de rentabilidad social y económica.
- ❖ **Eficacia:** Garantizando la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria que correspondan a sus necesidades y expectativas.
- ❖ **Solidaridad:** ampliando la cobertura con servicios de salud, a las personas de nuestra área de acción e influencia con mayores limitaciones de acceso, siempre y cuando las condiciones lo permitan.

- ❖ **Calidad:** Buscando mejorar permanentemente nuestros patrones de calidad predefinidos para caracterizar la gestión y los servicios.
- ❖ **Equidad:** Atendiendo a las personas y grupos de población expuestos a mayores riesgos para su salud, con el fin de brindarles aquella protección especial que esté a nuestro alcance.

Valores

- ❖ **Responsabilidad:** Nuestro sentido de responsabilidad permite que nuestros actos se orienten hacia el buen servicio, teniendo como premisa la satisfacción al usuario.
- ❖ **Transparencia:** Las actividades desarrolladas al interior de la institución de atención a nuestros usuarios se hacen con transparencia de conformidad a las normas que rigen el servicio de salud.
- ❖ **Justicia:** Nuestra institución vela porque todos los procesos estén prevalidos del componente de justicia, que debe y propende por una igualdad material y tangible a cada uno de los usuarios.
- ❖ **Compromiso:** Se concentra en nuestro esfuerzo permanente para llevar nuestros servicios a toda la comunidad tomando conciencia de la importancia que representa el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

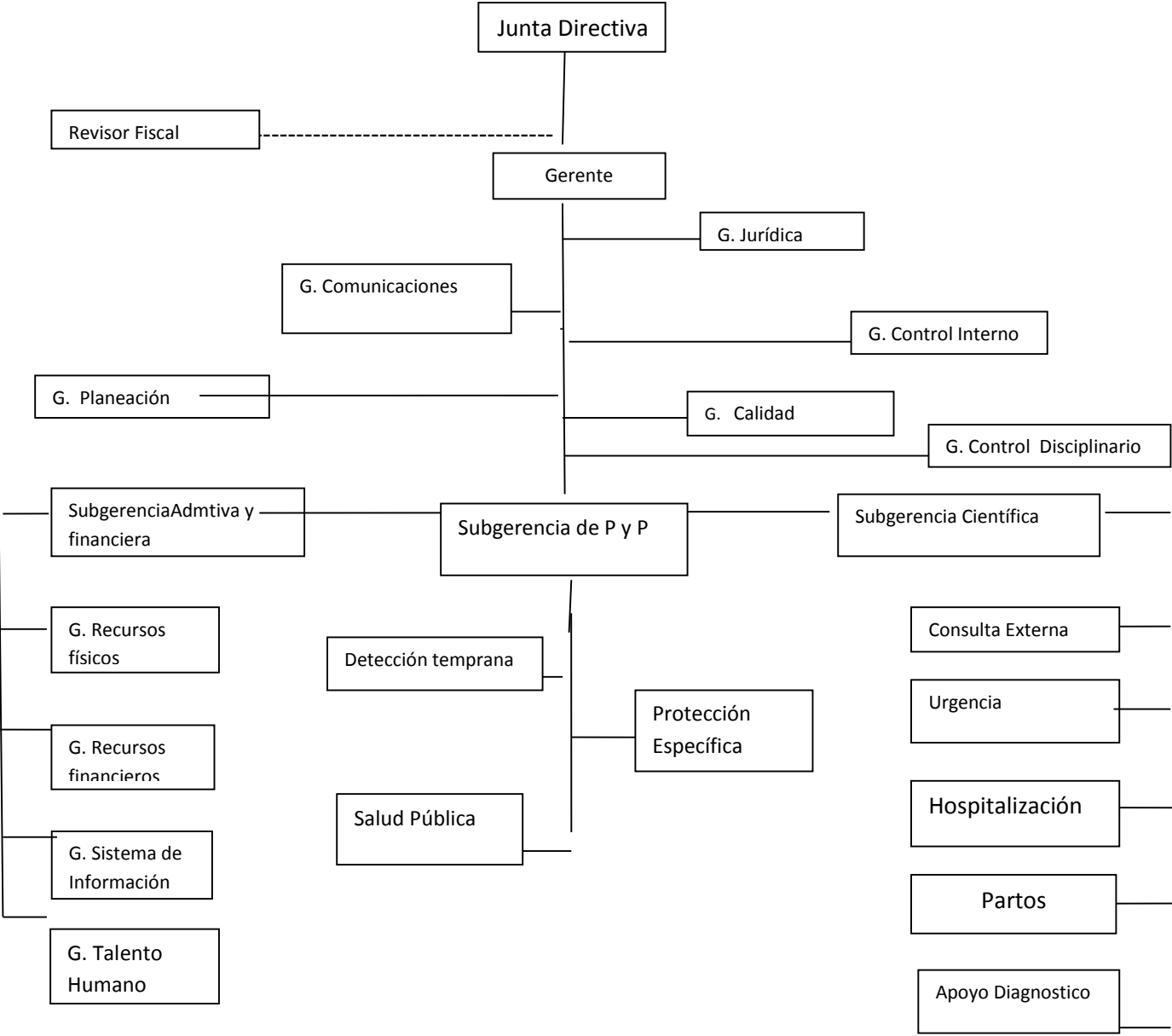
- ❖ **Honestidad:** Nuestro concepto de honestidad radica en reconocernos como personas con derechos y deberes, para de esta forma mantener procesos de comunicación positiva entre los funcionarios de la entidad y los usuarios.

- ❖ **Respeto:** Un valor que siempre debe reinar sobre todas las cosas, es una de las principales bases fundamentales del accionar de la Institución.

Nuestro grupo humano

Para que la prestación de los servicios de salud y la atención a los usuarios sea de la mejor calidad y con mayor calidez, la empresa social del estado, Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata cuenta con un grupo de profesionales altamente capacitados y humanos, cuya misión de servicio es procurar el bienestar de los usuarios.

Organigrama



4.2. MARCO LEGAL

Para la realización de esta investigación se debe cumplir con los lineamientos de la Constitución Política de Colombia y con cualquier otra Ley o Decreto vigente que aplique en cuanto a la salud y a la Calidad en los servicios.

Ley 872 del 30 de Diciembre/2003

Artículo 1°. Creación del Sistema de Gestión de Calidad.

“Créase el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”

(CALIDAD, 2013)

Esta ley habla de la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual deberá ser aplicado de modo general y obligatorio en las empresas y entidades que sean prestadoras de servicio, para así garantizar en cada una de las actividades realizadas por la empresa la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

4.3. MARCO DE ANTECEDENTES

Este proyecto de investigación surge mediante un planteamiento de los principales problemas que se tienen al momento de adquirir un servicio, ya que, en algunas ocasiones no se cuenta con el personal adecuado para brindar al cliente un nivel de satisfacción que permita a este sentirse cómodo.

Se requiere identificar los factores que se deben tener en cuenta al realizar el proceso de adquisición del servicio por parte del cliente.

Desde hace mucho tiempo, algunas organizaciones tienen un servicio de atención a sus clientes decepcionante que hace que estos últimos queden furiosos y se desesperen.

La calidad en el servicio de salud en Buenaventura no ha sido muy buena ya que, siempre surgen inconvenientes al momento de las personas obtener el servicio. Actualmente el Hospital Luis Ablanque de La Plata ha realizado cambios para contribuir al mejoramiento de la calidad en el servicio, es por ello que mediante esta investigación se busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

4.4. MARCO TEÓRICO

- **La Percepción**

Este análisis gira en torno a la calidad, al nivel de satisfacción y a los diferentes factores que influyen en la prestación del servicio, basado en las percepciones del cliente acerca del servicio. El concepto básico es el de servicio percibido tal como se analiza en el modelo de las cinco brechas sobre la calidad en el servicio. Ya que es un proceso por el cual una persona interpreta cierta información para crear una imagen coherente sobre lo que se analiza en un producto o servicio en particular.

- **La Calidad en el Servicio**

La Calidad en el servicio en cuanto a la salud es de suma importancia, ya que, a diferencia de un producto está no puede medirse, sino que básicamente dependerá de la interacción del personal con el usuario.

La Calidad indica la capacidad que tiene una empresa para alcanzar la superioridad en el mercado a largo plazo. (LARREA, 1991). Es vital enfocar los esfuerzos por mejorar la calidad tanto en el diseño como en el cumplimiento de la satisfacción del cliente. Los usuarios no siempre atribuyen el mismo significado al concepto de calidad en el servicio que el que le otorgan los directivos de una empresa.

“Se tiene entendido que los usuarios no compran un servicio por lo que la empresa les ofrece, lo hacen para sentirse bien o para solucionar sus problemas. La calidad es la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes” (LARREA, 1991)

La calidad en el servicio es un factor fundamental que logra que el cliente encuentre la satisfacción en el bien adquirido. Crosby (1987:14) define la “calidad como “conformidad de las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es alcanzar la cifra de cero defectos”. No obstante lo que se busca al implementar el método de cero defectos, es buscar la excelencia en el servicio que se está brindando.

“Los estudios de la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los usuarios finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios” (PEIRO, 2001)

El nivel de satisfacción de los usuarios se ve reflejado en la manera como este percibe la atención que esté recibiendo la hora de adquirir el servicio, si este servicio logra cumplir con todas las expectativas esperadas. Sin duda alguna la calidad lo que bus

El hecho de que el paciente tenga confianza y se encuentre satisfecho con los servicios que está recibiendo, va a inclinar su posición sobre la aceptación positiva y la posibilidad de nuevos contactos tanto de su parte como de las personas de su entorno, por el efecto multiplicador, ya que en la mayoría de los casos, los clientes insatisfechos no lo manifiestan directamente, sino que lo hacen a través de comentarios con las personas de su entorno.

Puesto que el servicio es intangible, el cliente es el único juez de la calidad del servicio (Horovitz, 1991); la credibilidad en la calidad del servicio ofrecido por una institución hospitalaria es de vital importancia para mantener a los clientes cautivos.

A partir de estas consideraciones, se orientó el desarrollo de este artículo, en el cual se exploró la importancia de la calidad de los servicios prestados como elemento primordial para mantener la competitividad en el sector salud privado.

Para *Shewhar*, la calidad del servicio puede abordarse básicamente desde dos puntos de vista el objetivo y el subjetivo. El objetivo que está relacionado con los productos tangibles, susceptibles de aplicárseles un control de calidad estadístico, basado en una característica o cualidades físicas de más o menos fácil cuantificación, sobre los que se han establecido unos estandartes que se han de cumplir. (Horovitz, 1991).

Mejora Continua

El Ciclo PDCA también es conocido como "Círculo de Deming", ya que fue el **Dr. Williams Edwards Deming** uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso.

Basado en un concepto ideado por **Walter A. Shewhart**, el Ciclo PDCA constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua y es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad (ISO 9000), medio ambiente (ISO 14000), salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18000), o inocuidad alimentaria (ISO 22000).

Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar.

La interpretación de este ciclo es muy sencilla: cuando se busca obtener algo, lo primero que hay que hacer es planificar cómo conseguirlo, después se procede a realizar las acciones planificadas (hacer), a continuación se comprueba qué tal se ha hecho (verificar) y finalmente se implementan los cambios pertinentes para no volver a incurrir en los mismos errores (actuar). Nuevamente se empieza el ciclo planificando su ejecución pero introduciendo las mejoras provenientes de la experiencia anterior. (CALIDAD & GESTIÓN, s.f.)

1. Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc.

2. Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

3. Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.

4. Actuar (Act): Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar. (JORGE, 2013).

4.5. MARCO CONCEPTUAL

Se define por caracterizar todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de investigación. A través de la revisión de publicación de varios autores y teorías que busca poder encontrar aquellas definiciones y conceptos.

Calidad: se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Confiabilidad: Es la manera como se brinda un servicio de forma segura, para lograr satisfacción en el cliente. Considerando que se deben presentar datos, informes que verifiquen que la información presentada es cierta y verídica.

Cuantificación: Cálculo del número de unidades o tamaño de proporción de una cosa, ya que se utilizó para determinar el tamaño de muestra y lograr de este modo continuar con esta investigación.

Cuestionamiento: Razonamiento para poner en duda lo dicho por alguien.

Expectativas: Es la manera como el cliente espera recibir un determinado producto o servicio, con el fin de lograr satisfacer sus necesidades contribuyendo este a mejorar la calidad en el servicio ofrecido y tener mayores ventajas competitivas.

Hipótesis: indica la credibilidad con la que se realiza esta investigación, considerando, que se presentan datos y referencias reales las cuales pueden ser verificadas en cualquier momento, y comprobar la autenticidad de este trabajo.

Mejoría: Cambio o progreso de una cosa hacia un estado mejor.

Percepción: Es la manera como los clientes analizan la información que obtienen del medio sobre un producto o servicio en particular.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo cubierto por una necesidad.

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

Usuario: Es la persona que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

5. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA SERVQUAL

5.1 MODELO SERVQUAL

El modelo **SERVQUAL** de Calidad de Servicio fue elaborado por *Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry*, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles**. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Este modelo de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Determinando la brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

En la actualidad, cuando se trata acerca de calidad se puede escuchar que se refieren a calidad en educación, calidad en la industria, no se puede dejar de mencionar la calidad en el servicio. Es un tema muy importante y base para

cualquier negocio, ya que de ésta depende el fracaso o éxito de las organizaciones. (MIRANDA González F. C., 2007)

5.2 CRÍTICAS A LA ESCALA SERVQUAL

El modelo SERVQUAL tiene cuatro deficiencias, se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia.

- Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.
- Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones y normas de calidad.
- La utilización de frases en sentido negativo.
- Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
para el modelo de calidad de servicio. (DOLORS, 2004)

5.3 ARGUMENTOS EN CONTRA

Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una

idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.

No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.

Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción.

5.4 ARGUMENTOS A FAVOR

En su artículo *Parasuraman, Zeithaml, & Berry* (1985) plantean 10 dimensiones para medir la calidad del servicio, pero luego en 1988 mediante el uso de estadísticas, proponen un modelo compuesto por 5 dimensiones, las cuales son:

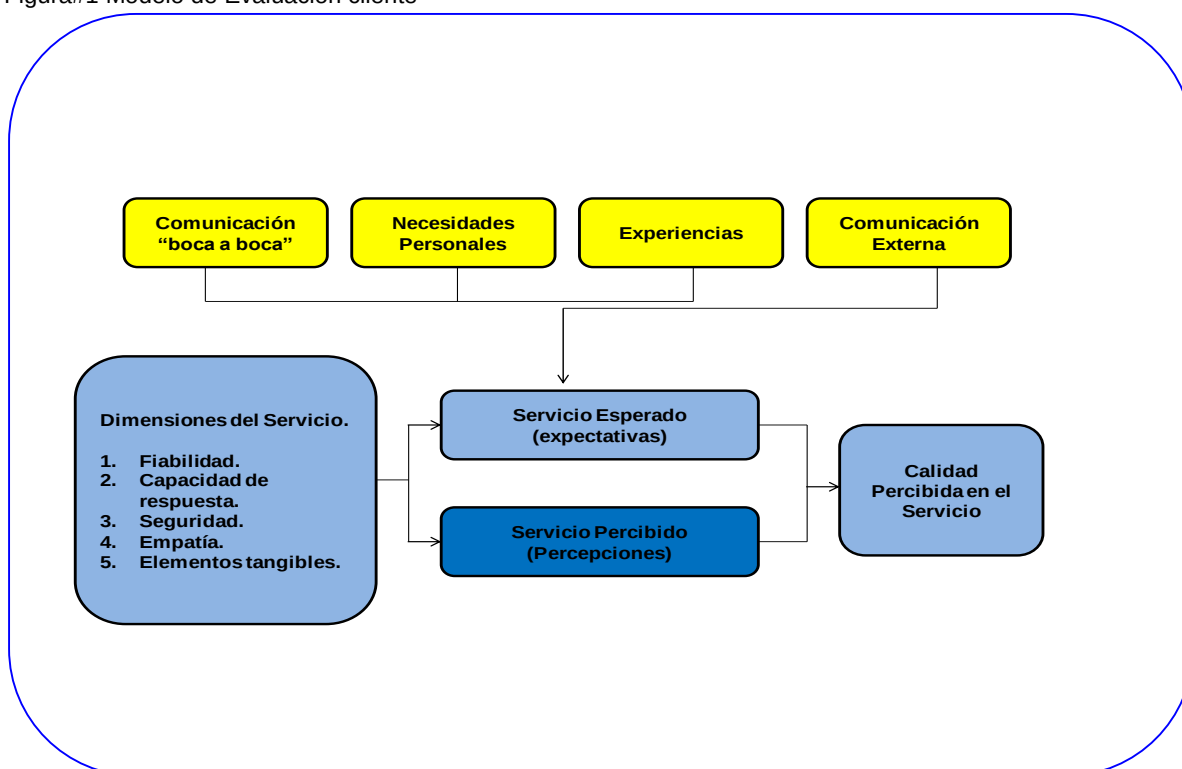
- Elementos tangibles: Apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, entre otros.

- Fiabilidad o confiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa desde la primera vez.
- Capacidad de respuesta o responsabilidad: Disposición de ayudar y servir rápidamente a los clientes.
- Seguridad: Habilidades y conocimientos de los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas. (MIRANDA González F. C., 2007)

5.5 MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

En la figura 1 se muestra el modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en que se basa la metodología Servqual.

Figura#1 Modelo de Evaluación cliente



:

Fuente: "SERVQUAL: Evaluación de la Calidad en el Servicio en las áreas de Catastro e Ingresos del H. Ayuntamiento de Cajame"

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado

éste. Por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes.

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizará para la realización de esta monografía es la siguiente:

- **Investigación Descriptiva**, porque a través de una encuesta se medirán unas variables que serán importantes al momento de determinar los factores que influyen en la calidad en el servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios.

6.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se utilizará será la **Investigación de campo**, porque se estará en contacto directo con los implicados en el problema de la investigación como lo son los usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

Este estudio se realizará mediante una encuesta a los usuarios de los diferentes servicios que presta el Hospital.

6.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Para la recolección de datos, se utilizarán fuentes de información primaria y secundaria:

6.3.1 Fuentes Primarias

Está dada por las respuestas de los usuarios de los diferentes servicios que presta el Hospital Luis Ablanque de la Plata, tales usuarios ya tienen una percepción definida acerca del servicio.

6.3.2 Fuentes Secundarias

Esta información se obtendrá de textos de diferentes autores, miembros de la organización, Trabajos de Grado (relacionados con el tema), Internet, Revistas, entre otros.

7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para poder recopilar toda la información que se requiere será utilizada la siguiente técnica:

- **Encuesta:** Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, conformada por los usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata, con el fin de conocer factores que influyen en la prestación del servicio y el nivel de satisfacción, características o hechos específicos.

En la encuesta se seleccionarán las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación

- **Población y Muestra**

El Hospital Luis Ablanque de la Plata tiene una población total de **1.169 usuarios**. Para esta investigación, se hace necesario utilizar el muestreo probabilístico para definir el tamaño de la muestra, puesto que se identifican parámetros que facilitan la tarea.

Mediante la siguiente fórmula se sacará un grupo representativo de usuarios para realizarle la encuesta:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

$$(N-1)E^2 + Z^2PQ$$

Dónde:

N= Total usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata 1.169

P= 0.5 Probabilidad de Aceptación

Q = 0.5 Probabilidad de Rechazo

E = 5% = 0.05 margen de error

Z = 1.96 confiabilidad del 95%

n= Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{1169 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(1169 - 1) * (0,05) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$(1169 - 1) * (0,05) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)$$

$$n = \frac{1122,70}{3,880} =$$

$$3,880$$

n= 289 encuestados

7.1 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS O PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de los datos se utilizará el programa “*Statistical Product and Service Solutions*” (**SPSS**), que es un conjunto de herramientas de tratamiento de datos para el análisis estadístico.

Después de codificar los datos recolectados de las encuestas en este programa, se procederá a realizar las figuras, tablas y gráficos y la interpretación de los datos.

Ventajas de SPSS

El programa utiliza una serie de cuadros de dialogo que permiten determinar las acciones y seleccionar aquellos análisis útiles.

Potente herramienta para el cálculo estadístico.

Es un software rápido.

Desventajas de SPSS

Si el usuario no tiene experiencia previa utilizando SPSS o si sus conocimientos de estadísticas no están actualizados es difícil discernir que opciones seleccionar.

La mayoría de los reportes de resultados contiene un nivel excesivo de información que muchas veces confunde al usuario.

Posee una gran cantidad de información en forma automática que distrae al usuario.

7.2 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Objetivo: Proporcionar información actual para determinar los factores que influyen en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

Universo o ámbito: Usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

Tamaño de la Muestra: La muestra diseñada consta de 289 encuestas, que se realizarán a los usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

Distribución de la muestra: La muestra es de carácter aleatorio.

Tipo de encuesta: Entrevista personal.

Error estimado: Se estima un margen de error estadístico de 5% y para un nivel de confianza del 95%

Fecha de Recolección: Julio - Agosto 2016.

7.3 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En esta sección se presentan los resultados obtenidos del instrumento de medición utilizado en la investigación, los cuales ayudarán a la elaboración de esta monografía y así cumplir con los objetivos planteados.

La herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 7 niveles, la escala es la siguiente:

1. Totalmente en desacuerdo **(TD)**
2. En desacuerdo **(D)**
3. Indeciso pero más bien en desacuerdo **(ID)**
4. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo **(N)**
5. Indeciso pero más bien de acuerdo **(IA)**
6. De acuerdo **(A)**
7. Totalmente de acuerdo **(TA)**

En el cuestionario se miden 5 aspectos diferentes, estos son:

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, colaboradores y materiales de comunicación. **(Pregunta 1, 2)**

Fiabilidad o presentación del servicio: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad. **(Pregunta 3, 4, 5)**

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio. **(Pregunta 6, 7)**

Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. **(Pregunta 8, 9)**

Empatía: Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes. **(Pregunta 10,11 y 12)**

La interpretación de las encuestas quedará resumida en 2 grupos así: las respuestas buenas o favorables **(IA – A – TA)** y las respuestas malas o desfavorables **(TD – D – ID - N)**

1. ¿Las instalaciones físicas del hospital Luis Ablanque de la Plata son visualmente atractivas?

Estadísticos

Estado de la Planta Física

Tabla#1

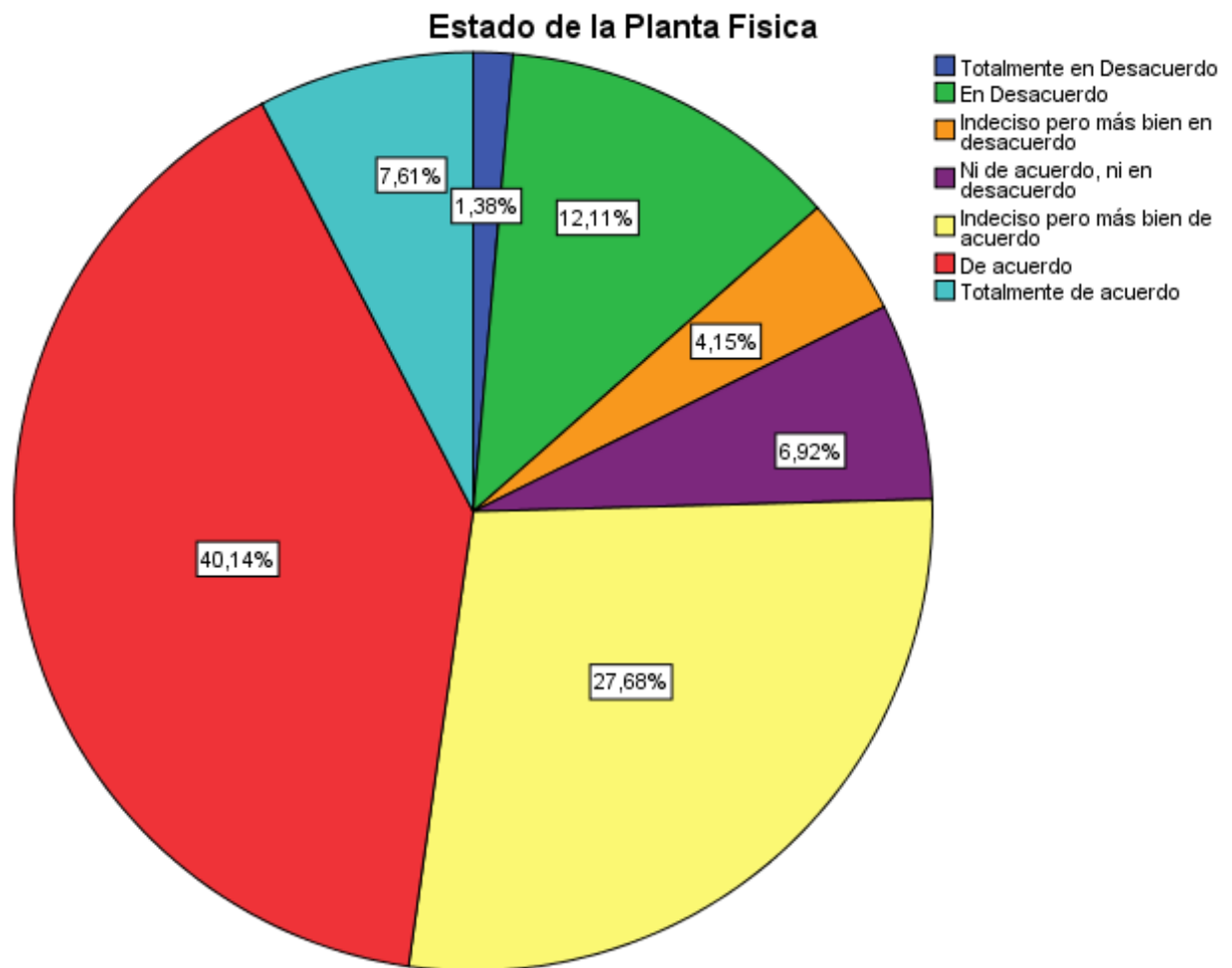
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		4,98
Mediana		5,00
Moda		6
Varianza		2,260
Rango		6

Estado de la Planta Física

Tabla#2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	1,4	1,4	1,4
	En Desacuerdo	35	12,1	12,1	13,5
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	12	4,2	4,2	17,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	6,9	6,9	24,6
	Indeciso pero más bien de acuerdo	80	27,7	27,7	52,2
	De acuerdo	116	40,1	40,1	92,4
	Totalmente de acuerdo	22	7,6	7,6	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Grafico#1



- ❖ El 75% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones físicas se encuentran en buenas condiciones.

Se analiza que la planta física del Hospital Luis Ablanque de la Plata, se encuentra en condiciones aceptables, considerando que se han realizado algunas mejoras en los últimos meses, siendo este un factor importante para la prestación del servicio como medio para atraer a los usuarios. Cabe resaltar que los usuarios valoran el esfuerzo que ha venido haciendo el hospital para mejorar

sus instalaciones y reconocen a través de este sondeo de que dichos cambios aportan a la calidad del servicio.

- ❖ El 25% de los encuestados consideran que las instalaciones físicas del Hospital, no son las mejores. Esto indica que un porcentaje bajo de la población encuestada hasta el momento no identifica las mejoras que se han estado haciendo en cuanto a las instalaciones físicas.

Actualmente el Hospital Luis Ablanque de la Plata presenta problemas con sus instalaciones físicas, como se observa en alguna de las fotos anexas se hace evidente el deterioro que este presenta, dificultando así que se preste un servicio en condiciones adecuadas.

2. ¿Los equipos con los cuales lo atienden en el hospital Luis Ablanque de la Plata son de apariencia moderna?

Estadísticos

Apariencia de los equipos de
atención Médica

Tabla#3

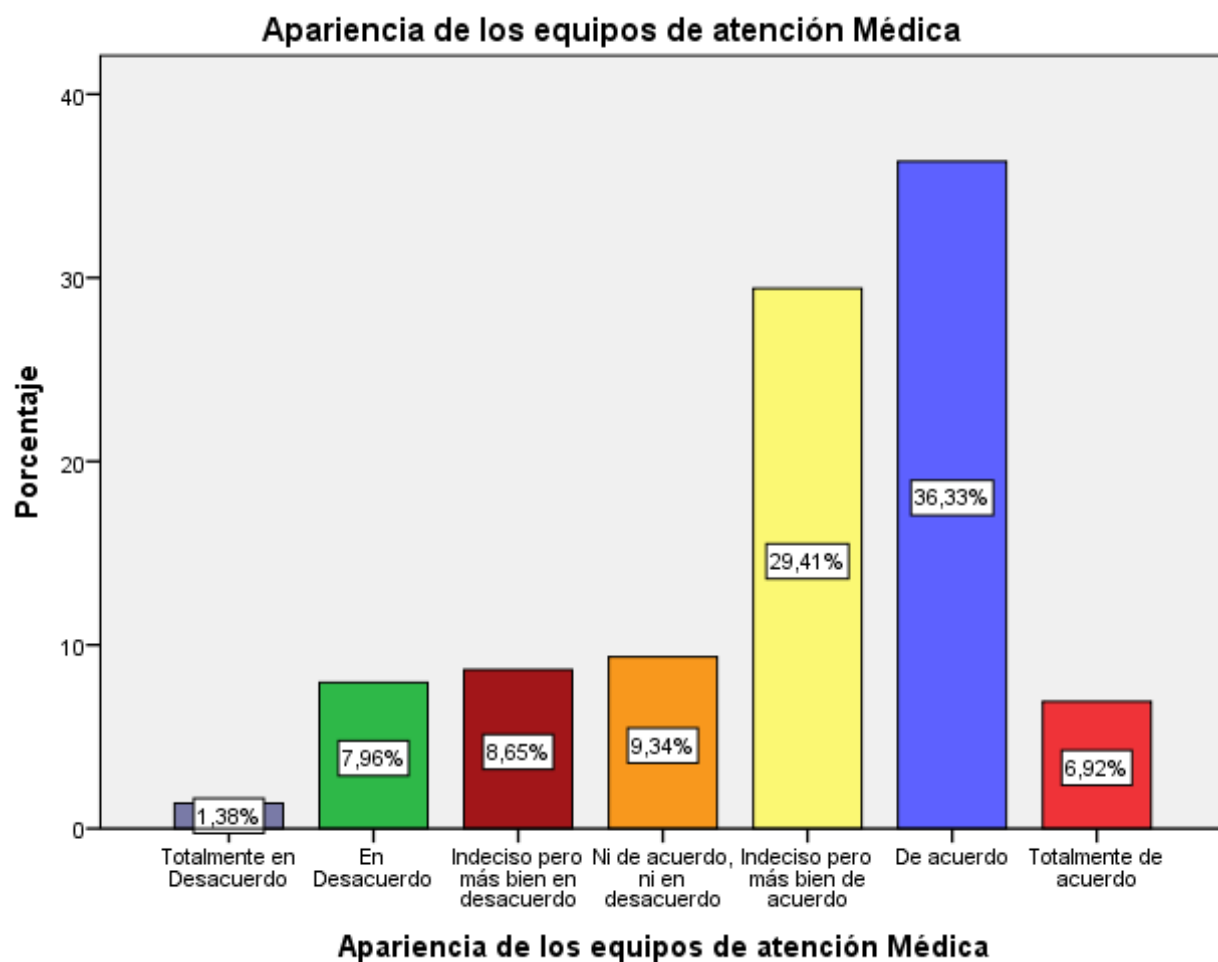
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		4,94
Mediana		5,00
Moda		6
Varianza		2,021
Rango		6

Apariencia de los equipos de atención Médica

Tabla#4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	1,4	1,4	1,4
	En Desacuerdo	23	8,0	8,0	9,3
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	25	8,7	8,7	18,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	9,3	9,3	27,3
	Indeciso pero más bien de acuerdo	85	29,4	29,4	56,7
	De acuerdo	105	36,3	36,3	93,1
	Totalmente de acuerdo	20	6,9	6,9	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Grafico#2



- ❖ El 73% de los usuarios encuestados consideran que la apariencia de los equipos cumple con los requerimientos para atender a los usuarios con. Se considera que los equipos son los apropiados con los cuales debería contar esta entidad. Ya que la calidad es buena y suple las necesidades de los usuarios que utilizan el servicio.

- ❖ Con un porcentaje del 27% de los encuestados consideran que no están satisfechos con la apariencia moderna de los equipos del hospital Luis Ablanque de la Plata, considerando este porcentaje que se deben implementar recursos para la mejora de estos y llevar a cabo resultados óptimos en la atención a los usuarios. Además que se lleven a cabo mantenimientos para mejorar su funcionamiento.

3. ¿El hospital Luis Ablanque de la Plata ofrece una atención de calidad?

Estadísticos

Atención de Calidad

Tabla#5

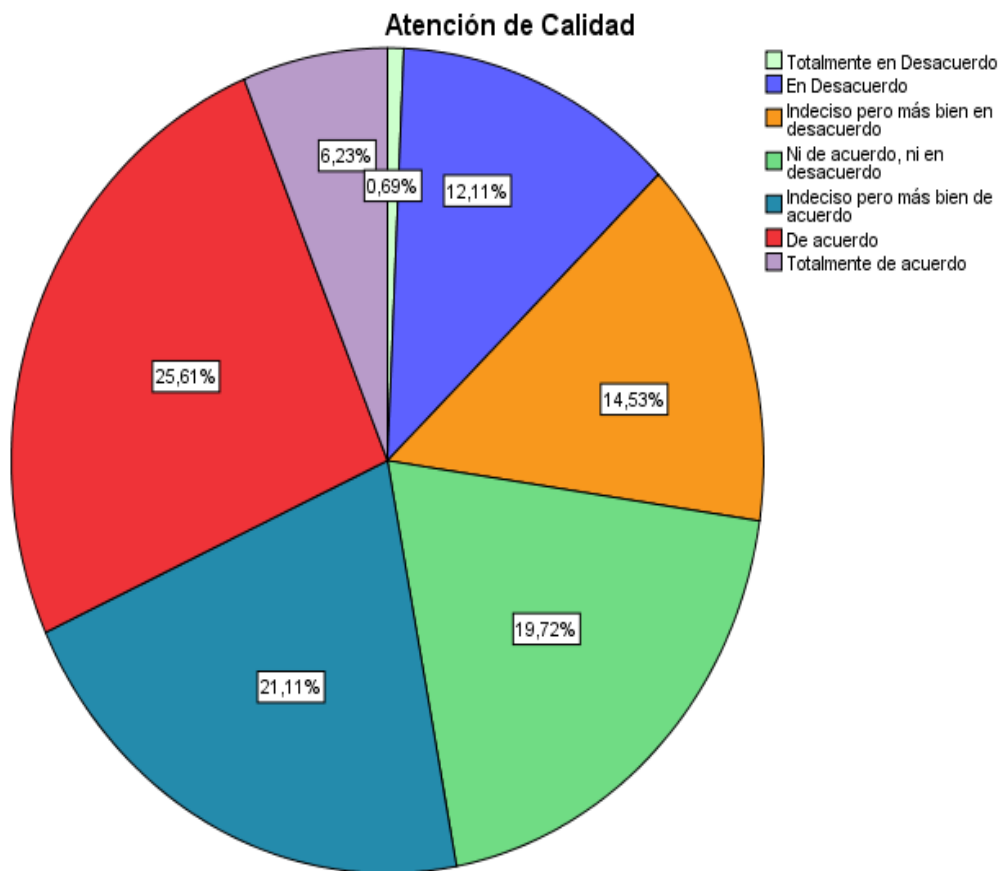
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		4,50
Mediana		5,00
Moda		6
Varianza		2,244
Rango		6

Atención de Calidad

Tabla#6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	,7	,7	,7
	En Desacuerdo	35	12,1	12,1	12,8
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	42	14,5	14,5	27,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	57	19,7	19,7	47,1
	Indeciso pero más bien de acuerdo	61	21,1	21,1	68,2
	De acuerdo	74	25,6	25,6	93,8
	Totalmente de acuerdo	18	6,2	6,2	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#3



- ❖ El 53% de los usuarios encuestados consideran que la atención que se está brindando en el hospital Luis Ablanque de la plata es de calidad.

Se considera que el Hospital Luis Ablanque de la Plata brinda una atención de calidad, ya que cumple con las expectativas esperadas por los usuarios,

- ❖ Con un porcentaje del 47% de los encuestados consideran que la atención no es de calidad. Considerando que para muchos usuarios el hospital debería implementar un plan para mejorar la calidad en la atención, ya

que algunos empleados no enfatizan en la atención al cliente o simplemente no tienen claro el concepto en el momento de un usuario adquirir el servicio por lo tanto no contribuyen a que este se preste de una manera favorable.

4. ¿Cuándo usted presenta un problema al personal del hospital Luis Ablanque de la Plata muestran un sincero interés en solucionarlo?

Interés en la solución de las
solicitudes del usuario

Tabla#7

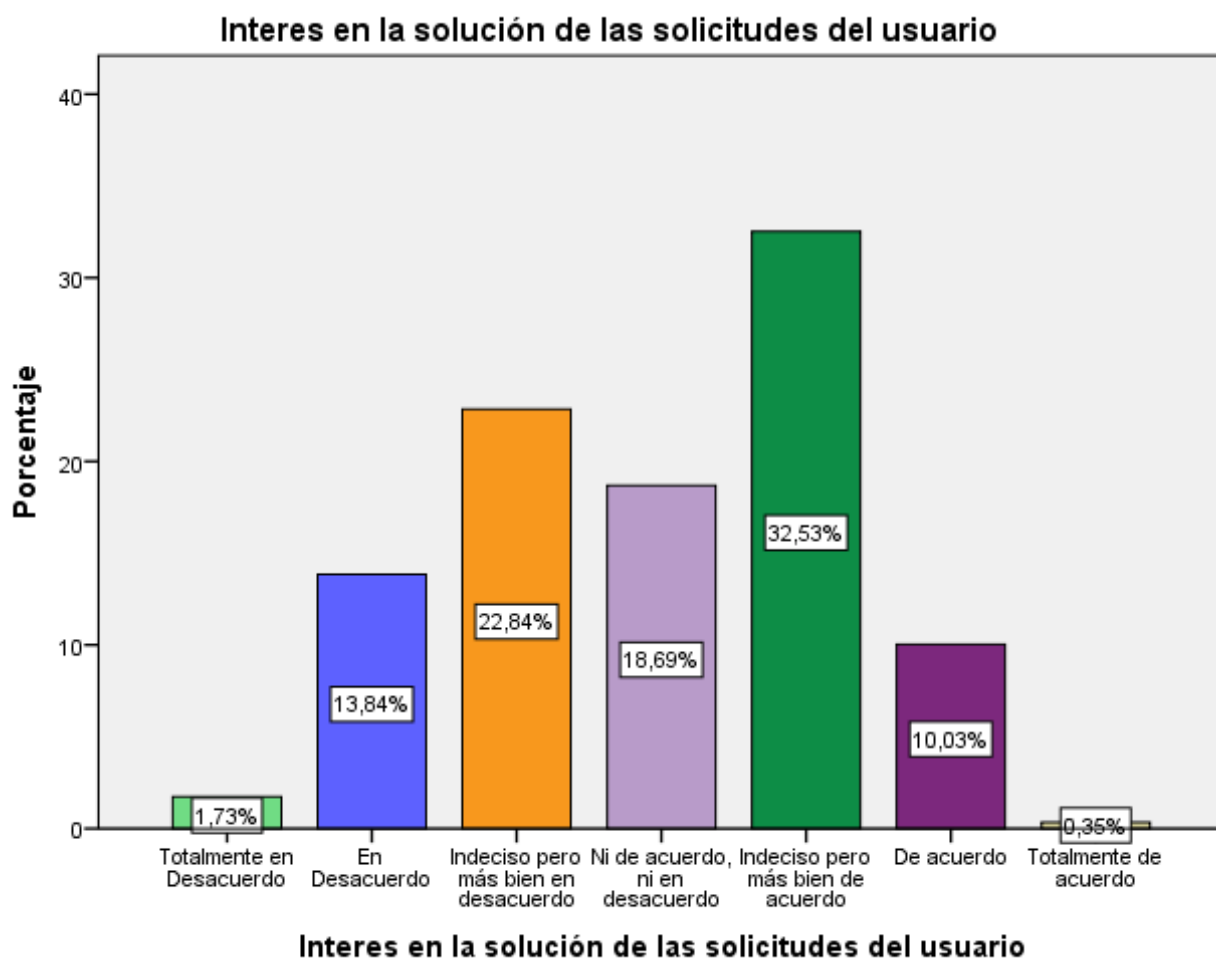
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		3,98
Mediana		4,00
Moda		5
Varianza		1,701
Rango		6

Interés en la solución de las solicitudes del usuario

Tabla#8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	1,7	1,7	1,7
	En Desacuerdo	40	13,8	13,8	15,6
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	66	22,8	22,8	38,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	54	18,7	18,7	57,1
	Indeciso pero más bien de acuerdo	94	32,5	32,5	89,6
	De acuerdo	29	10,0	10,0	99,7
	Totalmente de acuerdo	1	,3	,3	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#4



- ❖ El 57% de los usuarios encuestados consideran que el personal del Hospital Luis Ablanque de la Plata no muestran un sincero interés para resolver sus problemas e inquietudes.

Se considera que los empleados en ocasiones no resuelven o no contestan las inquietudes de los usuarios debido a la complejidad de dicho problema o inquietud o simplemente no están asignados para atender algunos casos por ello se considera tener un personal exclusivo o idóneo para orientar al usuario al momento de adquirir el servicio.

- ❖ Con un porcentaje del 43% de los encuestados consideran que el personal si muestra un sincero interés en solucionar los problemas que se puedan presentar. Se considera que el personal a pesar de no tener la solución del problema muestra un interés al dirigirlo al área encargada la cual puede dar con la solución de la inquietud del usuario.

5. ¿El tiempo de atención por parte del personal del hospital Luis Ablanque de la Plata a su inquietud concluye en el tiempo prometido?

Estadísticos

Tiempo de respuestas a las inquietudes del usuario

Tabla#9

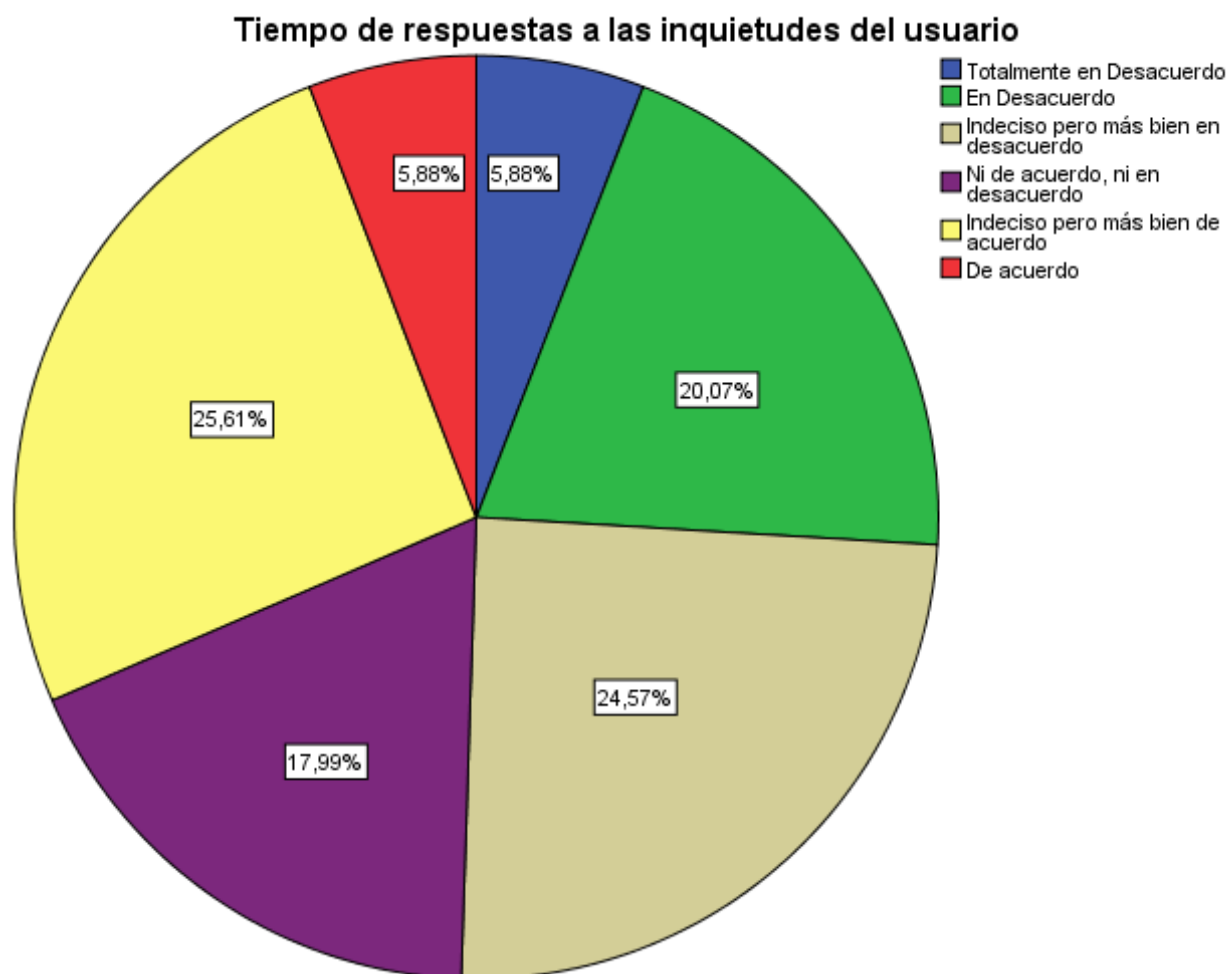
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		3,55
Mediana		3,00
Moda		5
Varianza		1,873
Rango		5

Tiempo de respuestas a las inquietudes del usuario

Tabla#10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	17	5,9	5,9	5,9
	En Desacuerdo	58	20,1	20,1	26,0
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	71	24,6	24,6	50,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	52	18,0	18,0	68,5
	Indeciso pero más bien de acuerdo	74	25,6	25,6	94,1
	De acuerdo	17	5,9	5,9	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#5



- ❖ El 69% de los encuestados considera que el tiempo de atención por parte del personal del Hospital a su inquietud no concluye en el tiempo prometido por que en la mayoría de las veces para atenderlos se demoran demasiadas horas, generando desesperación al usuario que tiene diligencias pendientes, además manifiestan que no hay mucho público para no cumplir con la atención.

- ❖ El 31% de los encuestados considera que el personal del Hospital cumple con el tiempo estimado para concluir con su inquietud. Además argumentan que en algunas ocasiones su inquietud se resuelve antes de dicho tiempo.

6. ¿El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata demuestra estar capacitados para responder a sus preguntas?

Estadísticos

Capacitación del personal

Tabla#11

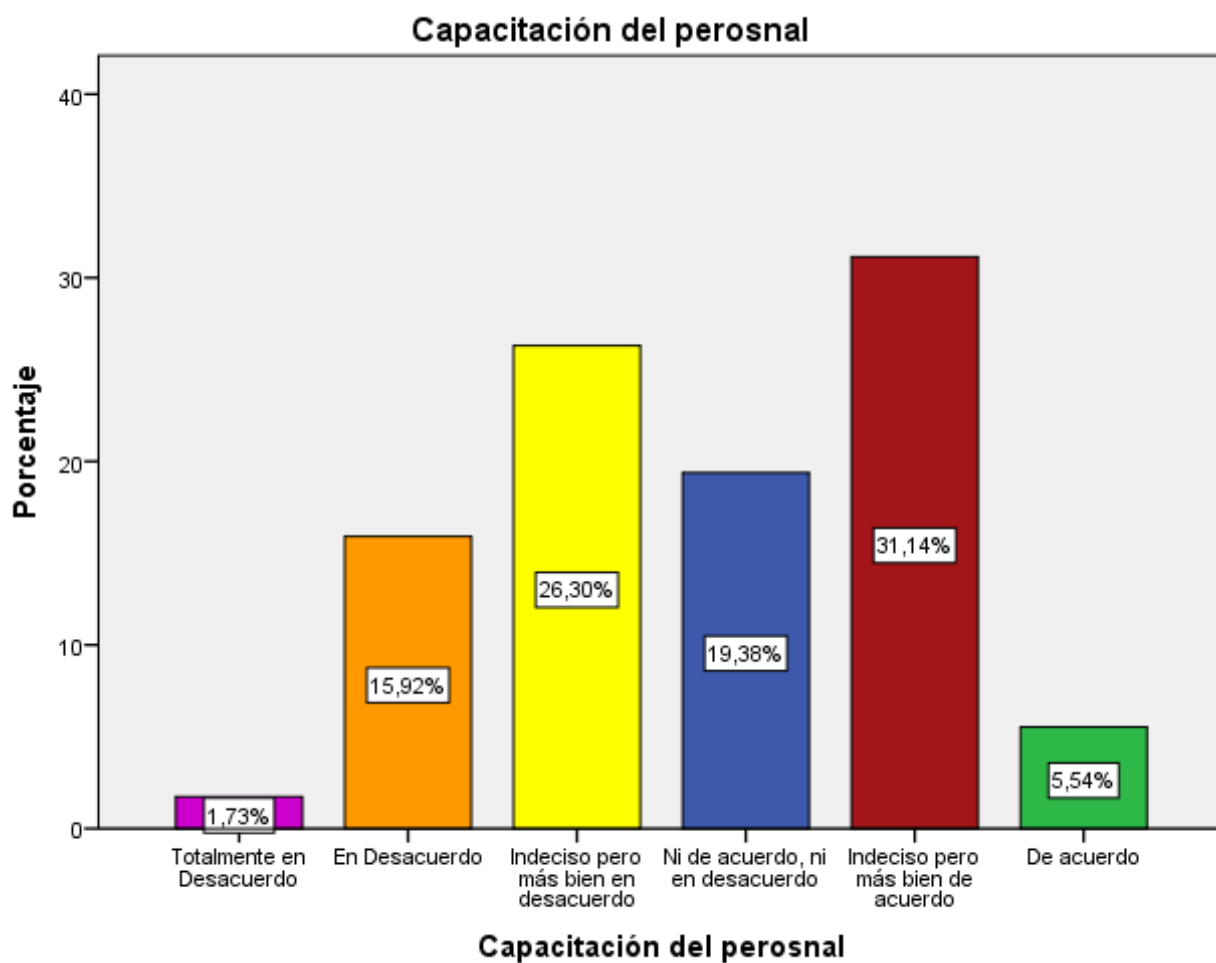
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		3,79
Mediana		4,00
Moda		5
Varianza		1,549
Rango		5

Capacitación del personal

Tabla#12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	1,7	1,7	1,7
	En Desacuerdo	46	15,9	15,9	17,6
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	76	26,3	26,3	43,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	19,4	19,4	63,3
	Indeciso pero más bien de acuerdo	90	31,1	31,1	94,5
	De acuerdo	16	5,5	5,5	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#6



- ❖ El 63% de los encuestados considera que el personal del hospital Luis Ablanque de la Plata no está capacitado para responder a las preguntas de los usuarios, que deben recibir capacitación para adquirir conocimientos que permitan mejorar la interacción con los usuarios.

- ❖ El 37% de los encuestados considera que el personal está capacitado para responder a las diferentes preguntas que se les formula, además argumentan que cumplen con las tareas asignadas.

7. ¿El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata siempre está dispuesto a ayudarlo?

Estadísticos

Disposición de ayuda del personal

Tabla#13

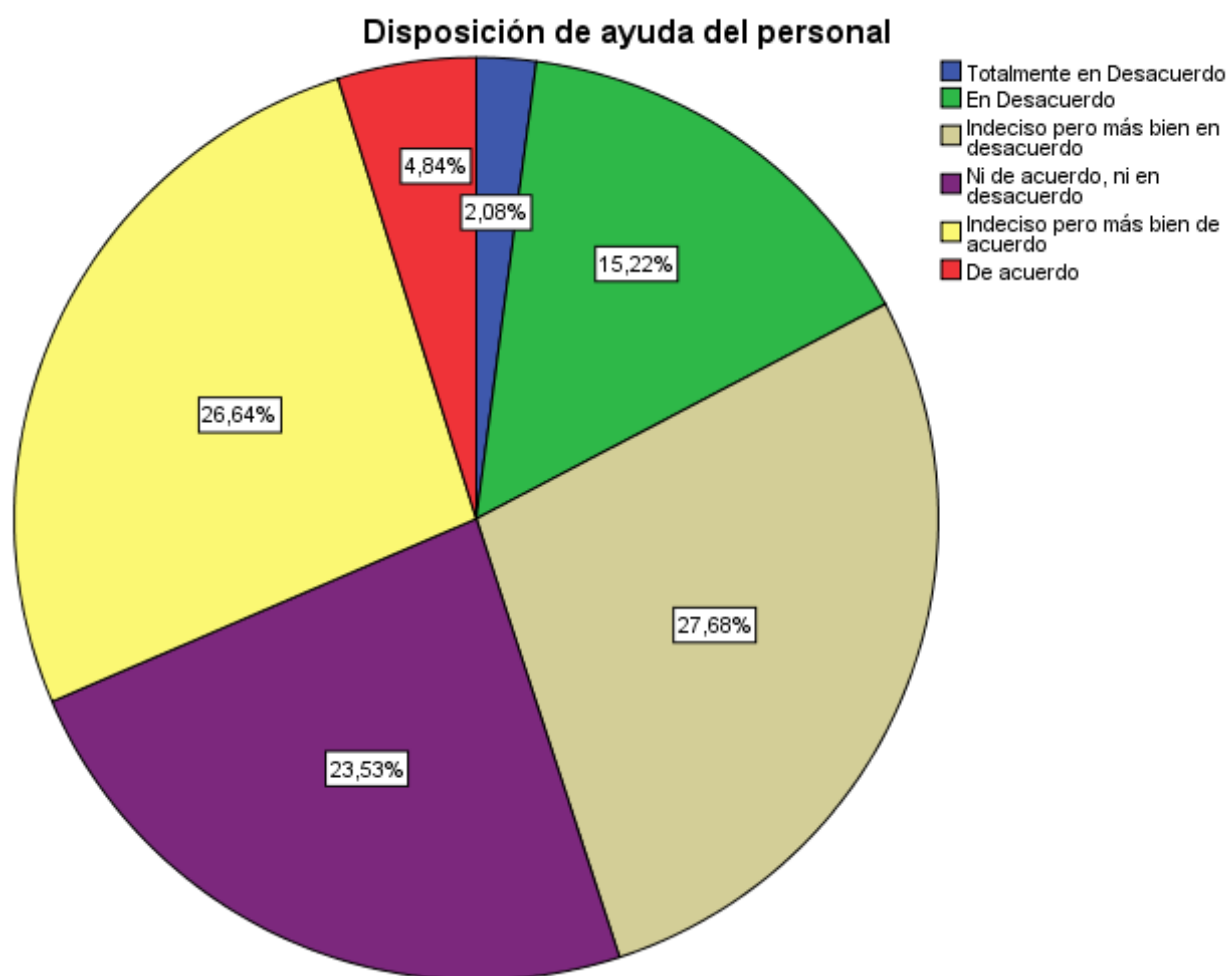
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		3,72
Mediana		4,00
Moda		3
Varianza		1,459
Rango		5

Disposición de ayuda del personal

Tabla#14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	2,1	2,1	2,1
	En Desacuerdo	44	15,2	15,2	17,3
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	80	27,7	27,7	45,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	68	23,5	23,5	68,5
	Indeciso pero más bien de acuerdo	77	26,6	26,6	95,2
	De acuerdo	14	4,8	4,8	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#7



- ❖ El 69% de los encuestados considera que el personal del hospital Luis Ablanque de la Plata no está dispuesto a ayudar en ciertas ocasiones están ocupados en otras cosas que se les olvida brindarle una atención al usuario, además los envían a otras áreas las cuales no son encargadas de la inquietud que presenta el usuario.

- ❖ El 31% de los encuestados considera que el personal del hospital siempre está disponible para orientar y dirigir al usuario cuando acude a buscar ayuda.

8. ¿El comportamiento del personal del hospital Luis Ablanque de la Plata le inspira confianza y seguridad?

Estadísticos

El comportamiento del personal

inspira confianza y seguridad

Tabla#15

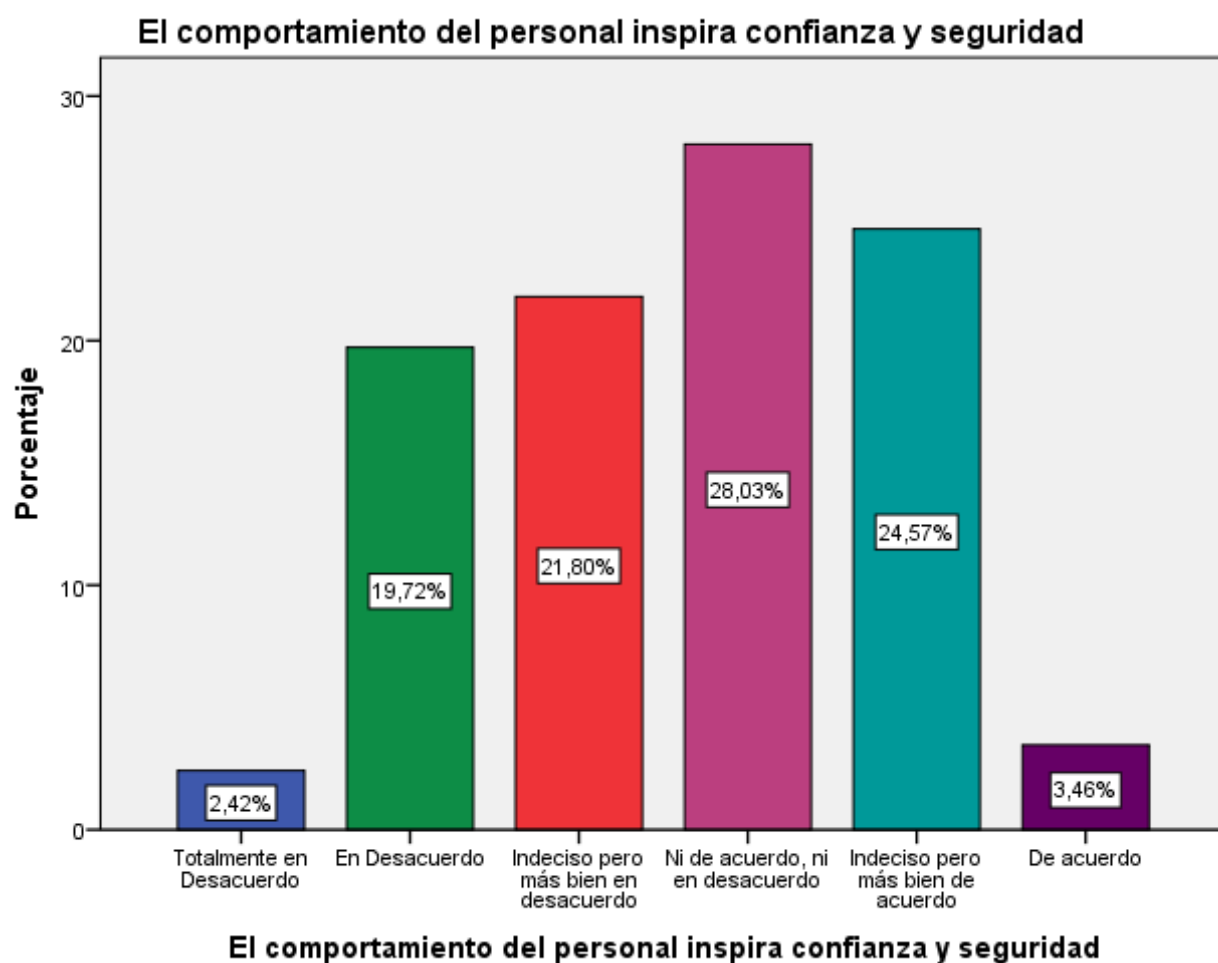
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		3,63
Mediana		4,00
Moda		4
Varianza		1,477
Rango		5

El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad

Tabla#16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	57	19,7	19,7	22,1
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	63	21,8	21,8	43,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	81	28,0	28,0	72,0
	Indeciso pero más bien de acuerdo	71	24,6	24,6	96,5
	De acuerdo	10	3,5	3,5	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#8



- ❖ El 72% de los usuarios encuestados considera que el comportamiento del personal del Hospital Luis Ablanque de la Plata dentro de las instalaciones no genera confianza.

Se analiza que el comportamiento de algunos miembros del personal no brinda confianza, ya que en muchas ocasiones siempre están de mal genio, la manera

de expresarse no es la adecuada con los usuarios, por lo que en muchas ocasiones no generan ningún tipo de confianza.

- ❖ Con un porcentaje del 28% de los encuestados consideran que el personal del Hospital tiene un comportamiento correcto

Se analiza que el comportamiento del personal del Hospital no es el mejor, pero se esmeran por brindar confianza a los usuarios con sus acciones, considerando que también laboran personas cordiales. No obstante otros son bastante desagradables por que mantienen de mal genio y no transmiten confianza.

9. ¿El personal del Hospital Luis Ablanque de la Plata muestran igualdad para todos los usuarios?

Estadísticos

Igualdad de atención para
todos los usuarios

Tabla#17

N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		3,01
Mediana		3,00
Moda		2
Varianza		1,621
Rango		5

Igualdad de atención para todos los usuarios

Tabla#18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	24	8,3	8,3	8,3
	En Desacuerdo	106	36,7	36,7	45,0
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	50	17,3	17,3	62,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	67	23,2	23,2	85,5
	Indeciso pero más bien de acuerdo	36	12,5	12,5	97,9
	De acuerdo	6	2,1	2,1	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#9



- ❖ El 85% de los encuestados consideran que el personal del hospital no muestran igualdad para todos, debido a que en muchas ocasiones tienen como prioridad a algunos usuarios brindándoles el servicio por encima de los demás, generando un malestar entre usuarios los cuales comienza con discusiones que parecen interminables y que finalizan en casos de intolerancia.

- ❖ El 15% de los encuestados considera haber sido atendido con la misma igualdad que los demás, además que consideran que cierta población debe tener prioridad por poseer condiciones especiales.

10. ¿El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata son siempre amables con los usuarios?

Estadísticos

Amabilidad del personal con los usuarios

Tabla#19

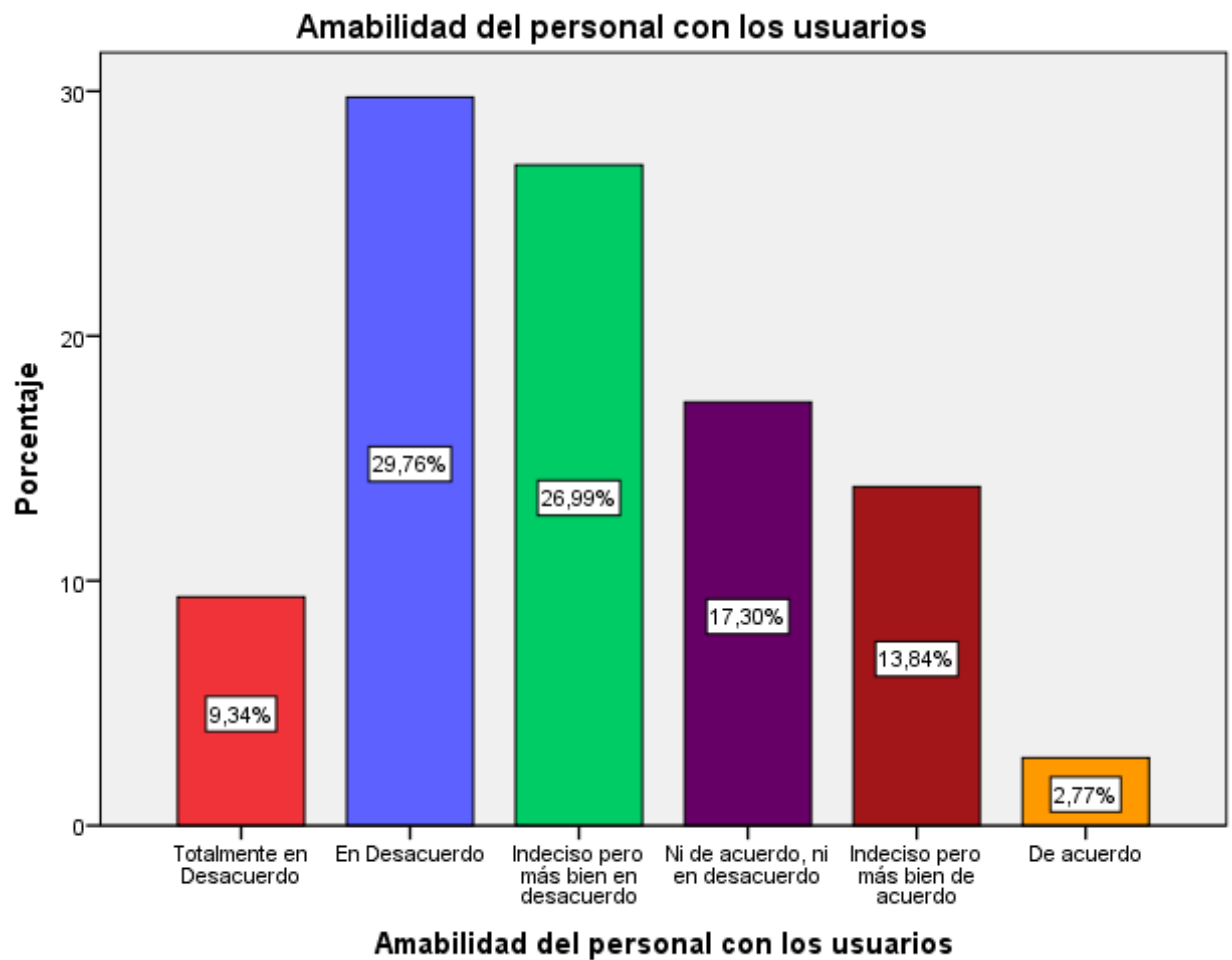
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		3,05
Mediana		3,00
Moda		2
Varianza		1,650
Rango		5

Amabilidad del personal con los usuarios

Tabla#20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	27	9,3	9,3	9,3
	En Desacuerdo	86	29,8	29,8	39,1
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	78	27,0	27,0	66,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	17,3	17,3	83,4
	Indeciso pero más bien de acuerdo	40	13,8	13,8	97,2
	De acuerdo	8	2,8	2,8	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#10



- ❖ El 66% de los usuarios encuestados consideran del personal del hospital Luis Ablanque de la Plata no son cordiales.

Se analiza que el personal del hospital no tratan con amabilidad a los usuarios, ya que en muchas ocasiones no contestan un saludo, no son cordiales con los usuarios, es decir hay que mejorar mucho este aspecto ya que este ambiente no se debería presentar en esta entidad.

- ❖ Con un porcentaje del 17% de los encuestados consideran que el personal del hospital Luis Ablanque de la Plata son personas amables. Se analiza que algunos miembros del personal (Vigilantes, Aseadoras y Administrativos) del hospital tiene un trato cordial y respetuoso hacia los usuarios lo que genera un ambiente agradable.

- ❖ El otro 17% de los encuestados considera que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el trato que da el personal a los usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

11. ¿El hospital Luis Ablanque de la Plata le brinda atención personalizada?

Estadísticos

El Hospital brinda atención

personalizada

Tabla#21

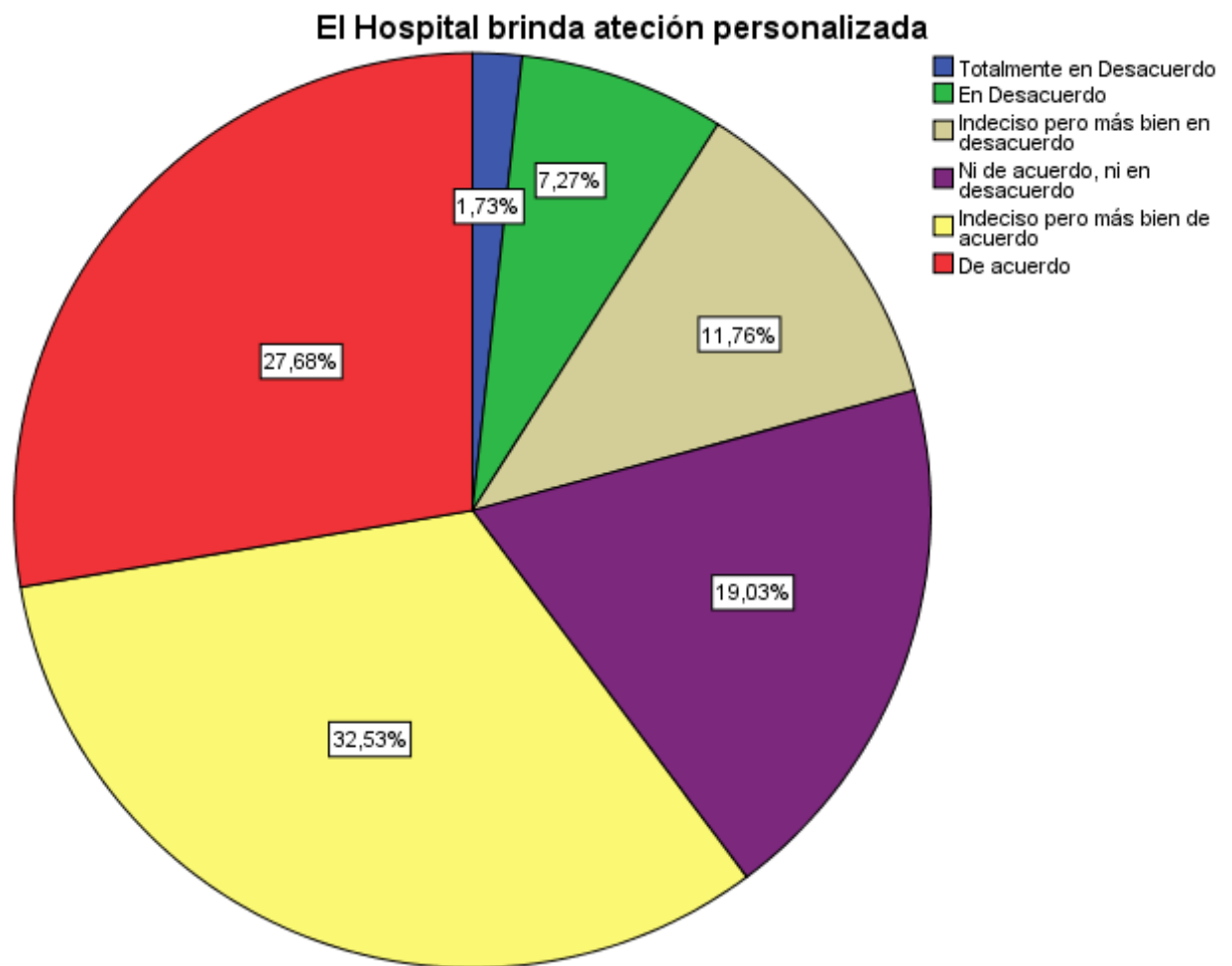
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		4,56
Mediana		5,00
Moda		5
Varianza		1,684
Rango		5

El Hospital brinda atención personalizada

Tabla#22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	1,7	1,7	1,7
	En Desacuerdo	21	7,3	7,3	9,0
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	34	11,8	11,8	20,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	19,0	19,0	39,8
	Indeciso pero más bien de acuerdo	94	32,5	32,5	72,3
	De acuerdo	80	27,7	27,7	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#11



- ❖ El 60% de los encuestados consideran que el personal del hospital Luis Ablanque de la Plata brinda atención personalizada a los usuarios. Se analiza que el hospital brinda una buena atención a los usuarios, sin embargo manifiestan que se deben de mejorar muchos aspectos.
- ❖ Con un porcentaje del 40% de los encuestados consideran que esta entidad le brinda a todos los usuarios atención personalizada.

Se analiza que el personal del hospital Luis Ablanque de la Plata no se ha preocupado por satisfacer las necesidades de sus usuarios, ya que no se interesa por resolver los inconvenientes que se les puedan presentar a los usuarios, ya que la atención que brindan no cumple con las expectativas de los usuarios.

12. ¿En el hospital Luis Ablanque de la Plata el personal comprende las necesidades específicas de cada uno de los usuarios?

Estadísticos

Necesidades específicas de
cada uno de los usuarios

Tabla#23

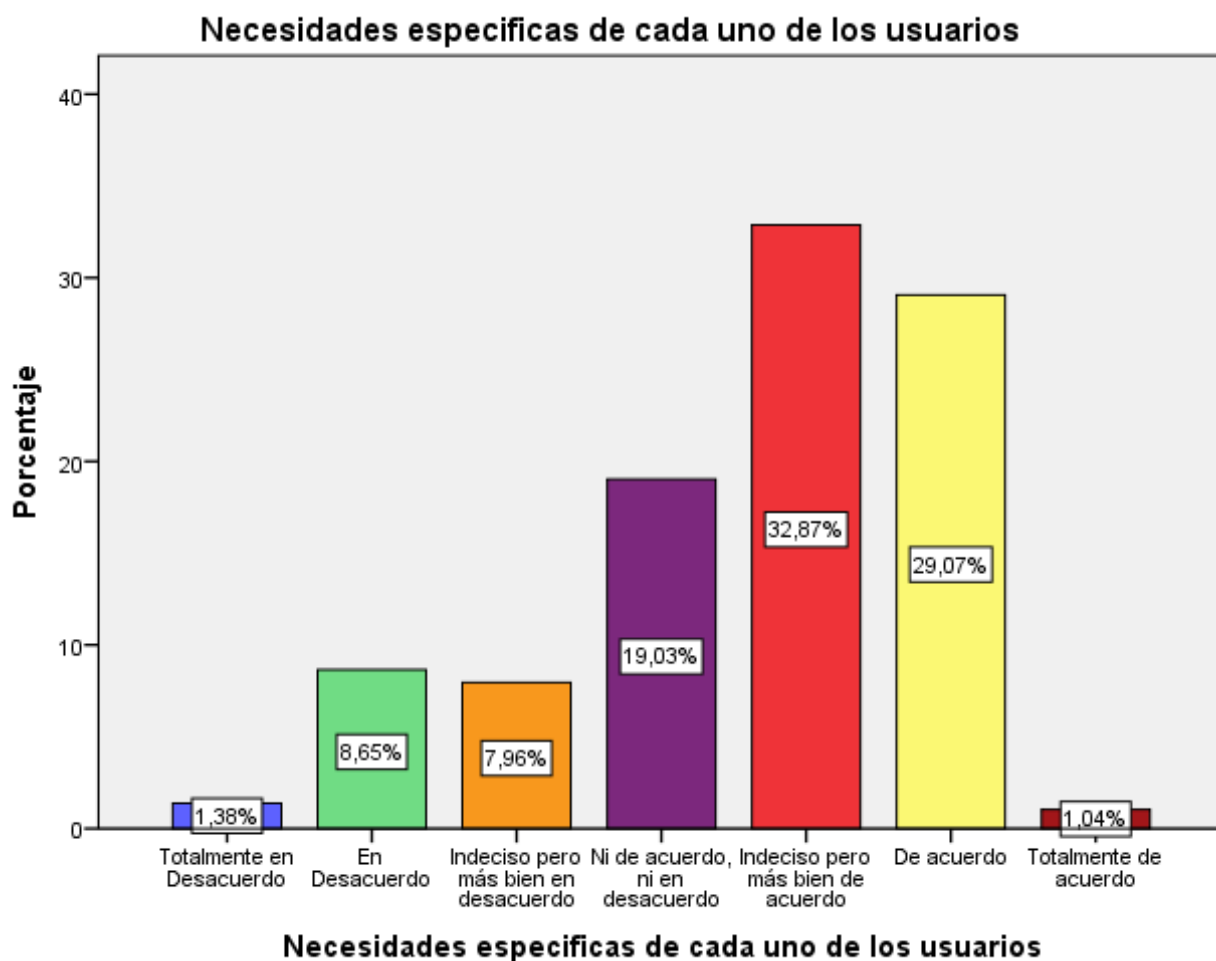
N	Válido	289
	Perdidos	0
Media		4,65
Mediana		5,00
Moda		5
Varianza		1,722
Rango		6

Necesidades específicas de cada uno de los usuarios

Tabla#24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	1,4	1,4	1,4
	En Desacuerdo	25	8,7	8,7	10,0
	Indeciso pero más bien en desacuerdo	23	8,0	8,0	18,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	19,0	19,0	37,0
	Indeciso pero más bien de acuerdo	95	32,9	32,9	69,9
	De acuerdo	84	29,1	29,1	99,0
	Totalmente de acuerdo	3	1,0	1,0	100,0
	Total	289	100,0	100,0	

Gráfico#12



- ❖ El 63% de los usuarios encuestados consideran que el personal del hospital comprenden sus necesidades específicas, sin embargo el problema radica cuando se deben de realizar acciones para resolver dichas necesidades, ya que en algunas ocasiones no las atienden o no las tienen en cuenta como es debido.
- ❖ Con un porcentaje del 37% de los encuestados consideran que el personal del hospital no entienden las necesidades específicas de los alumnos, ya que cada uno de estos entiende y responde de una manera

completamente diferente en cuanto al servicio que se le brinda según la necesidad que este presenta.

8. ANALISIS SITUACIÓN HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA

Durante la aplicación de la encuesta se evidenció que la mayoría de los usuarios valoran mucho la accesibilidad al servicio, ya que para ellos es muy importante el tiempo en el que son atendidos, el trato igualitario que deben tener por parte del personal, además consideran importante una gestión administrativa ágil, eficaz y eficiente. Así mismo es indispensable la disponibilidad del personal médico debido a que por falta de estos los usuarios no pueden acceder a un servicio oportunamente.

Calidad en el servicio significa para muchos usuarios líderes y personal de salud la solución definitiva de los problemas de salud que debe ofrecer el sistema, y esto tiene sentido cuando se hacen intervenciones clínicas que resuelven el problema, cuando se utilizan medicamentos de calidad, y cuando se da un servicio integral. El personal, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Por otro lado es necesario que no solo se entienda la calidad como prestar un servicio eficiente, sino que toda institución debe entender que la calidad también incluye: logro de metas a corto y largo plazo, incluir los requerimientos del usuario en la determinación de metas, considerar la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales entre otros en la fijación de objetivos, reconocer que siempre hay aspectos por mejorar y que por tal razón las metas deben ser revisadas con cierta frecuencia.

En definitiva la calidad significa la satisfacción total de las necesidades de aquellos que más requieren el servicio, al menor costo de la organización y dentro de los límites fijados por las autoridades competentes, de modo que beneficie a la comunidad (los pacientes), la institución y los trabajadores. Por lo tanto, se puede decir que la percepción del usuario es la que determina la calidad y la excelencia del servicio, el estímulo para el trabajador y el buen prestigio de la entidad prestadora de servicios de salud.

Sistema general de calidad

El Hospital tiene un direccionamiento y plan estratégico impulsado por la gerencia y documentado por el área de planeación, en el cual la misión y visión son consistentes con la política de calidad que estamos desplegando a todos los niveles de la organización.

La ESE Hospital Luis Ablanque de la Plata está comprometida en brindar una atención oportuna, pertinente y segura en salud, contribuyendo al estilo de vida saludable de los usuarios, para ello desarrolla una cultura organizacional propia, cimentada en el servicio respetuoso y cálido, orientado al mejoramiento continuo de sus procesos y al respeto de las costumbres de nuestra región.

En cumplimiento de dicha política se ha elaborado:

1. Conformación de un equipo de calidad y gestión
2. El Mapa de Procesos.
3. Caracterización de todos los procesos Misionales, Administrativos y de Apoyo.

4. Establecidos Indicadores de seguimiento a los Procesos que incluyen los de la Circular 030, Única y los del 2193.
5. Plan de mejoramiento Continuo de (Pamec.)
6. Se conformaron los diferentes comités.

Certificación de habilitación

La Secretaria de Salud Departamental Certificó al Hospital Luís Ablanque de la Plata ESE como prestador de servicios de salud de nivel uno que cumple con todas las condiciones técnico científicas, técnico administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera, definidas en el Decreto 1011 de 2006.

Sistema de información

Red Institucional; Se implementó la red en la institución donde se instalaron los dispositivos necesarios para la comunicación, tales como: Routers, Switches, concentradores, servidores y estaciones de trabajo. Todos los Centros y puestos de salud están conectados en red.

Software PYPRIPS versión 4.0: Es el r con el cual se validan los archivos planos generados por la institución, esto nos permite llevar una auditoria de las actividades que se realizan con los usuarios.

Software CG1 versión 8.0: Programa con el cual la institución viene trabajando en el área financiera, para registrar la contabilidad de la misma.

Software dinámica gerencial: programa en el cual se viene implementando, Sirve para el manejo de toda la información generada por la institución donde nos permite capturar, procesar y almacenar la información, quedando registrada en un servidor, nos va permitir sacar los informes y estadísticas

Software Geosalud versión 2: Programa que nos permite realizar demanda inducida

Para facilitar a los usuarios la obtención directa y entrega inmediata de registro civil de nacimiento, nos acogimos al convenio Nacional de la Registraduría, permitiendo el registro de todos los niños que nacen en nuestra red. (HOSPITAL Luis Ablanque de la Plata)

9. CONCLUSIONES

En general se puede percibir que la investigación sobre la calidad en el servicio que se le realizó al hospital Luis Ablanque de la Plata, se han presentado muchas dificultades en cuanto a la atención a los usuarios entre otros, sin embargo hay factores rescatables, como la apariencia moderna, los equipos utilizados, entre otros.

Así mismo el personal del hospital Luis Ablanque de la Plata debería preocuparse más por las necesidades de los usuarios, para un mayor entendimiento entre personal/usuario, ya que si existe una buena relación y por ende una buena atención los usuarios se sentirán más satisfechos en cuanto a la prestación del servicio. Es importante tener en cuenta la opinión del usuario y darle la importancia que se merece ya que esta entidad presta un servicio el cual preserva uno de los derechos fundamentales de los seres humanos por tal razón todas aquellas sugerencias o manifestaciones del usuario garantizan un mejoramiento en el servicio.

La calidad en el servicio se ha convertido en un aspecto fundamental en cualquier tipo de organización, ya que de ella depende en gran medida la satisfacción de los clientes, de la cual se desprenden factores importantes para lograr la fidelización del mismo.

Lo que los usuarios esperan encontrar en un hospital que les brinda una atención en salud con calidad y confiable, es que los tiempos de atención en todas las áreas sean cortos y que se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un

usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados. Igualmente que estos tiempos sean cortos y que se correspondan con las necesidades y prioridades de salud que los usuarios presenten. Con relación a la capacidad de respuesta, los usuarios esperarían encontrar que en el área de Urgencias el tiempo de espera para recibir atención sea muy corto.

Los entrevistados destacan el espíritu servicial con el que atienden algunos miembros del personal, pero también resaltan de manera negativa el desempeño de otros. En una suma de aspectos que van en contravía de la atención individualizada, la empatía y el espíritu servicial que esperarían encontrar y no encuentran.

Una de las limitaciones fue la espera para recibir la información, debido a que la persona encargada del área no contaba con mucho tiempo para atender.

Otra fue la fecha de realización de las encuestas, ya que muchas personas se negaban a responderla por la falta de tiempo.

La demora por razones personales, para enviar avances a la directora del trabajo de grado.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados arrojados en el análisis de la encuesta que realizó el grupo investigativo a 289 a los usuarios del hospital Luis Ablanque de la Plata, se plantean las siguientes sugerencias, como mecanismo de mejoramiento para las distintas dificultades encontradas:

- Se recomienda que se implemente un seminario de capacitación para mejorar los conocimientos que tiene el personal acerca de los diferentes servicios ofrecidos por el hospital Luis Ablanque de la Plata.
- Estimular tanto usuario como al personal a que mantener relaciones asertivas de cordialidad y buen trato las cuales serán fundamentales para un servicio de calidad.
- Realizar jornadas lúdicas que incluyan obras teatrales en las cuales el personal refleje las condiciones actuales de la prestación del servicio.
- Se hace necesario crear un sentido de pertenencia por la entidad para que se echen a perder los esfuerzos logrados.
- Se sugiere procesos educativos para los profesionales de salud, para manejar la comunicación adecuada y la empatía, aún en escenarios de presión, pues se considera una habilidad que deben tener estos profesionales como condición para laborar en una entidad hospitalaria.

Recomendaciones prácticas para el manejo de la insatisfacción

- Una queja es una oportunidad para mejorar, no un “chicharrón”
- La mejor técnica para el desarme de un usuario molesto es la amabilidad.
- Para el usuario, cualquier funcionario es la organización.
- La gestión de quejas puede llegar a ser una importante estrategia de mercadeo.

Los pacientes deben:

- Ser tratados con cortesía en la recepción
- Quedar satisfechos con el tiempo de espera para una cita
- Sentir que sus problemas son bien evaluados.
- Estar satisfechos con el tiempo dedicado a la consulta.
- Sentir que han sido escuchados.
- Quedar satisfechos con la información suministrada.

BIBLIOGRAFIA

- CALIDAD & GESTIÓN. (s.f.). Obtenido de http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58_ciclo_pdca_estrategia_para_mejora_continua.html
- CALIDAD, S. d. (17 de Octubre de 2013). *Secretaria senado*. Obtenido de Secretaria senado: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2003/ley_0872_2003.html
- DOLORS. (2004). De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente. En DOLORS, *De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente* (pág. 44). España: Esic.
- HOSPITAL Luis Ablanque de la Plata . (s.f.). Obtenido de <http://www.hospitalluisablanque.gov.co/hlap/s-g-de-calidad/calidad>
- HOSPITAL, L. A. (2016). *Conocimiento de la entidad*. Buenaventura.
- JORGE, B. J. (23 de Agosto de 2013). *PDCA*. Obtenido de <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- LARREA, P. (1991). *La Calidad de los Servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- MARCO, J. -P. (2002). Gestión de la calidad . En J. -P. MARCO, *Gestión de la calidad* (pág. 262). Madrid: PEARSON EDUCACION.
- MIRANDA González, F. C. (2007). Introducción a la Gestión de Calidad. En F. C. MIRANDA González, *Introducción a la Gestión de Calidad* (pág. 250). España: Delta Publicaciones.
- MIRANDA González, F. C. (2007). Introducción a la Gestión de Calidad. En F. C. MIRANDA González, *Introducción a la Gestión de Calidad* (pág. 243). España: Delta.
- PEIRO, J. M. (2001). La satisfacción del cliente y la calidad de servicio. En J. M. PEIRO, *La satisfacción del cliente y la calidad de servicio* (pág. 40). Madrid: sinstesis S.A.
- PHILIP, C. (1987). La Calidad No Cuesta. En C. PHILIP, *La Calidad No Cuesta* (pág. 14). México: Continetal S.A. .
- SALUD, M. d. (20 de Abril de 2014). *Sistema de salud en Colombia*. Obtenido de Sistema de salud en Colombia: http://es.wikipedia.org/Sistema_de_salud_en_Colombia
- WIKIPEDIA. (s.f.). Obtenido de WIKIPEDIA: [https://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_\(Valle_del_Cauca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_(Valle_del_Cauca))

Anexo A: MODELO ORIGINAL DEL CUESTIONARIO SERVQUAL

CUESTIONARIO ORIGINAL DE MEDICION DE NIVEL DE PERCEPCIONES

Instrucciones. En base a sus experiencias como cliente de los servicios que ofrecen las empresas del sector de _____, por favor piense, en el tipo de empresa de _____ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de _____ con la que usted se sentiría complacido de trabajar en servicios de _____. Por favor, indique en qué medida usted piensa que esta empresa de _____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted siente una característica no es para nada esencial para un servicio de _____ excelente como que el que usted tiene en mente, que característica *no es esencial* para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 1. si cree que es una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo que nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo			
1. Las empresas de _____ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.								
2. Las instalaciones físicas de las empresas de _____ excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7	
3. Los empleados de las empresas de _____ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7	
4. En una empresa de _____ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7	
5. Cuando las empresas de _____ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7	
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de _____ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7	
7. Las empresas de _____ excelentes realizan bien el servicio ala primera vez.	1	2	3	4	5	6	7	
8. Las empresas de _____ excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7	
9. Las empresas de _____ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7	
10. En una empresa de _____ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7	
11. En una empresa de _____ excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
12. En una empresa de _____, excelente, los empleados siempre están dispuestos	1	2	3	4	5	6	7	
13. En una empresa de _____ excelente, los empleados nunca	1	2	3	4	5	6	7	

están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.							
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de __excelentes tramiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de __excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de __excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de __excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de __excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de __excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de __excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. La empresa de __excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de las empresas de __comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo B: CUESTIONARIO APLICADO

El presente cuestionario tiene como objetivo proporcionar información actual para determinar los factores que afectan la calidad en el servicio y saber si los usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata están satisfechos o no en cuanto a la calidad del servicio de salud que les brinda el mismo y buscar mejoras para un excelente servicio.

Instrucciones:



Lea con atención y no dude en preguntar cualquier inquietud que tenga mientras realice el cuestionario.



Este cuestionario es anónimo. No firme ni escriba una identificación.



Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales.



Se miden diferentes aspectos a los que usted debe responder marcando con una “**X**” un número entre el 1 y el 7, para ello utilice la escala que se muestra a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo **(TD)**
2. En desacuerdo **(D)**
3. Indeciso pero más bien en desacuerdo **(ID)**
4. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo **(N)**
5. Indeciso pero más bien de acuerdo **(IA)**

6. De acuerdo **(A)**

7. Totalmente de acuerdo **(T)**

	TD	D	ID	N	IA	A	TA
	1	2	3	4	5	6	7
P1. Las instalaciones físicas del hospital Luis Ablanque de la Plata son visualmente atractivas.							
P2. Los equipos con los cuales lo atienden en el hospital Luis Ablanque de la Plata son de apariencia moderna.							
P3. El hospital Luis Ablanque de la Plata ofrece una atención de calidad.							
P4. Cuando usted presenta un problema al personal del hospital Luis Ablanque de la Plata muestran un sincero interés en solucionarlo.							
P5. El tiempo de atención por parte del personal del hospital Luis Ablanque de la Plata a su inquietud concluye en el tiempo prometido.							
P6. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata demuestra estar capacitados para responder a sus preguntas							
P7. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata siempre está dispuesto a ayudarlo.							
P8. El comportamiento del personal del hospital Luis Ablanque de la Plata le inspira confianza y seguridad.							

P9. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata muestran igualdad para todos los usuarios.							
P10. El personal del hospital Luis Ablanque de la Plata son siempre amables con los usuarios.							
P11. El hospital Luis Ablanque de la Plata le brinda atención personalizada.							
P12. En el hospital Luis Ablanque de la Plata el personal comprende las necesidades específicas de cada uno de los usuarios.							

Anexo C: Imágenes situación actual Hospital Luis Ablanque de la Plata







