

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Evaluación de la Calidad en los Servicios de Salud de la IPS Confimed

Angelica María Jiménez Ojeda

Monografía para optar por el título de Especialista en Auditoria de Salud

Directora

Maryi Yurany Olarte Dueñas

Magíster en Administración De Empresas

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de economía

Especialización en Auditoria de Salud

2021

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, por la salud y por cada día levantarme a cumplir mis sueños.

A mi familia por ser el motor que me impulsa a ser cada día mejor,

por el amor incondicional, la paciencia y la compañía.

A mis amigos por su cariño y presencia en cada momento de mi vida.

Agradecimientos

A los docentes de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga por su formación académica, por los aportes de su experiencia para hacernos mejores personas y profesionales, por todos sus esfuerzos porque a pesar de las circunstancias siempre mantuvieron el compromiso para llegar a las clases.

A la IPS Confimed SAS por darme la oportunidad de aplicar mis conocimientos para el desarrollo del proyecto.

A la Profesora Maryi Yurany Olarte Dueñas por la dirección y orientación de este proyecto.

A mis jefes y compañeros de trabajo por tener la mejor disposición y ayuda los días no podía asistir.

Tabla de contenido

Introducción	13
1. Evaluación de la Calidad en los Servicios de Salud de la Ips Confimed.....	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema.....	17
1.3 Sistematización del Problema.....	17
1.4 Justificación	18
1.5 Objetivos.....	20
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2 Objetivos Específicos.....	20
2. Marco Referencial.....	20
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	20
2.1.1 Antecedentes en el Ámbito Internacional	20
2.1.2 Antecedentes en el Ámbito Nacional	22
2.1.3 Antecedentes en el Ámbito Local	23
2.2 Marco Teórico	25
2.2.1 Definición Calidad en Salud	25
2.2.2 Medición de la Calidad en Salud.....	26
2.2.3 Medidas en Pro de la Calidad en Salud.....	26
2.2.4 Planificación, Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial	28
2.2.5 SERVQUAL.....	29
2.2.6 El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)	32
2.2.7 Auditoria.....	32

2.2.8 Ley 100 de 1993.....	33
2.3 Reseña Empresa.....	34
2.3.1 Historia.....	34
2.3.2 Misión.....	35
2.3.3 Visión	35
2.3.4 Valores Corporativos.....	35
3. Diseño Metodológico.....	38
3.1 Tipificación de la Investigación.....	38
3.2 Diseño de Investigación.....	39
3.3 Metodología.....	39
3.4 Fuentes y Herramientas de Recolección de Información	40
3.4.1 Fuentes Primarias	40
3.4.2 Fuentes Secundarias:	41
3.4.3 Herramientas de Recolección de Datos.....	41
3.5 Procesamiento de Datos.....	42
3.6 Población y Muestra	42
3.6.1 Caracterización de la Población	42
3.6.2 Muestra.....	43
4. Resultados de la Investigación.....	43
4.1 Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud en los Pacientes de la Ips Confimed Sas	44
4.1.1 Dimensión 1: Tangibilidad.....	44
4.1.2 Dimensión 2: Fiabilidad.....	46

4.1.3 Dimensión 3: Capacidad de Respuesta o Sensibilidad.....	48
4.1.4 Dimensión 4: Seguridad.....	50
4.1.5 Dimensión 5: Empatía.....	51
5. Descripción de Hallazgos en la Prestación de Servicios de Salud.....	52
6. Medidas de Mejora de Acuerdo con los Resultados Obtenidos de la Evaluación de la Percepción de la Calidad.....	55
7. Conclusiones	59
8. Recomendaciones	61
Bibliografía	62

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Plan de mejora</i>	56
---	----

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Medidas en Pro de la Calidad.</i>	27
Figura 2. <i>Dimensiones de SERQUAL</i>	31
Figura 3. <i>Valores Corporativos IPS CONFIMED SAS</i>	36
Figura 4. <i>Servicios ofertados CONFIMED SAS</i>	38
Figura 5. <i>Fases de la investigación</i>	40
Figura 6. <i>Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión tangibilidad</i>	45
Figura 7. <i>Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión fiabilidad.</i>	47
Figura 8. <i>Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión capacidad de respuesta</i>	49
Figura 9. <i>Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión seguridad.</i>	50
Figura 10. <i>Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión empatía</i>	52
Figura 11. <i>Matriz DOFA CRUZADA.</i>	54

Lista de Apéndices

Apéndice A. <i>Cuestionario SERVQUAL Modificado para Medir la Calidad de los Servicios en la IPS CONFIMED SAS</i>	67
Apéndice B. <i>Resultado Validación Encuesta</i>	68
Apéndice C. <i>Tabulación de Encuestas por Dimensiones SERVQUAL</i>	69
Apéndice D. <i>Cronograma</i>	70
Apéndice E. <i>Presupuesto</i>	71

Resumen

Título: Evaluación de la calidad en los servicios de salud en la IPS CONFIMED SAS

Autora: Angélica María Jiménez Ojeda

Descripción:

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es un proceso que pretende el mejoramiento continuo de la atención de los usuarios, este proyecto de grado tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios de salud que presta la IPS CONFIMED SAS en la ciudad de Bucaramanga, para cumplirlo se plantearon tres objetivos específicos en primer lugar analizar la percepción de la calidad de los servicios de salud en los pacientes atendidos por la IPS para esto se aplicó la encuesta con el modelo SERVQUAL y se realizó el análisis de los datos con estadística descriptiva utilizando las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL; en segundo lugar describir los hallazgos en la prestación de los servicios de salud los cuales se presentaron mediante una matriz DOFA y en tercer lugar establecer las medidas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de la percepción de la calidad, para esto se realizó el respectivo análisis DOFA y así diseñar las estrategias y las acciones de mejora. El enfoque de esta investigación es cuantitativo y el diseño no experimental transversal – descriptivo. Como resultado de este proyecto de investigación se puede concluir el correcto uso de las herramientas del modelo SERVQUAL, se recomienda el seguimiento a la evaluación realizada y se proponen estrategias de mejora con el fin de que el servicio prestado por la IPS objeto de estudio cumpla las expectativas de sus usuarios.

Palabras claves: Calidad, SERVQUAL, atención en salud, auditoria, institución prestadora de servicios de salud, servicio al usuario.

Abstract

Title: Evaluation of the quality of health services in the IPS CONFIMED SAS

Author: Angélica María Jiménez Ojeda

Description:

The evaluation of the quality of health services is a process that aims to continuously improve the care of users, this degree project aims to evaluate the quality of health services provided by IPS CONFIMED SAS in the city of Bucaramanga, in order to fulfill it, three specific objectives were proposed, first of all, to analyze the perception of the quality of health services in the patients attended by the IPS, for this, the survey was applied with the SERVQUAL model and the data was analyzed with statistics descriptive using the five dimensions of the SERVQUAL model; secondly describe the findings in the provision of health services which were presented through a SWOT matrix and thirdly establish the improvement measures according to the results obtained in the evaluation of the perception of quality for this was carried out the respective SWOT analysis and thus design strategies and improvement actions. The focus of this research is quantitative and the non-experimental cross-sectional design is descriptive. As a result of this research project, the correct use of the SERVQUAL model tools can be concluded, monitoring the evaluation carried out is recommended and improvement strategies are proposed so that the service provided by the IPS under study complies with the expectations of its users.

Keywords: Quality, SERVQUAL, health care, audit, health service provider institution, user service.

Introducción

La calidad en la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología medicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (Donabedian, 2001). La calidad también ha sido conocida como la satisfacción del cliente y esta satisfacción se cumple cuando las organizaciones cumplen las necesidades y expectativas de los usuarios.

El gobierno nacional a través de la ley 100 de 1993 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007) ha creado regímenes con el fin de ampliar la cobertura y ha reglamentado la prestación de los servicios de salud, para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad de los servicios prestados; en el caso de la IPS Confimed SAS objeto de estudio sus usuarios pertenecen al régimen contributivo de la EPS Coosalud del departamento de Santander.

El presente proyecto está enmarcado en la ciudad de Bucaramanga por ser la sede principal de la IPS Confimed SAS y ser la que más usuarios concentra. Se va a evaluar la calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL para conocer la percepción del usuario de manera que se puedan identificar los resultados según las 5 dimensiones del modelo tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad (Pares, 2003).

En un mercado como el de la salud que es altamente competitivo hoy en día las IPS deben mejorar su productividad y estar innovando con el fin de proporcionar un mejor servicio a los pacientes, llevando a la empresa una mejor posición en el mercado y un obteniendo un mayor soporte financiero, para esto se hace necesario tener un sistema de valuación o monitoreo periódico de la medición de la calidad de los servicios de salud prestados.

1. Evaluación de la Calidad en los Servicios de Salud de la IPS Confimed

1.1 Planteamiento del Problema

La calidad en los servicios de salud se ha convertido en una preocupación creciente en las últimas décadas a nivel mundial, brindar unos servicios de salud de calidad es esencial para garantizar el bien común; Según la OMS (World Health Organization, 2018) la calidad de la asistencia sanitaria consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso; las publicaciones han incrementado considerablemente el conocimiento que se tiene de la importancia de la calidad de los servicios de salud y han dado cobertura a distintos aspectos de la calidad de los sistemas de salud y llaman la atención sobre la medición de la calidad a nivel local, nacional e internacional.

Según lo anterior la globalización influye en todos los modelos de comercialización de bienes y servicios aumentando el interés en la prestación de los servicios de salud con la calidad. En concreto, la OMS está apoyando a los países en la elaboración, el perfeccionamiento y la aplicación de políticas y estrategias nacionales de calidad para un enfoque integrado de los servicios sanitarios de calidad; promoviendo iniciativas y fomentando servicios de calidad a nivel mundial (Organización Mundial de la salud, 2020), así mismo los gobiernos se han sumado a implementar estrategias primero para brindar a toda la población los servicios de salud y segundo para que estos sean accesibles y de calidad.

En Colombia las organizaciones tanto privadas como públicas están encaminadas en implementar y mejorar sus sistemas de gestión y así prestar servicios con óptima calidad, para esto la Superintendencia Nacional de Salud ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud regulada por el decreto 2309 de 2002 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2002); por otro parte existen las firmas externas como Aplistaff, D&G Consultores S.A. que se han creado debido al auge en el tema de calidad y que prestan servicios de auditoria para que las entidades prestadoras de salud (EPS) públicas y privadas puedan llevar control de los servicios de salud que presta la red de proveedores a su población vinculada ya sean régimen contributivo o subsidiado.

El Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC), en conjunto con el ministerio de Salud, presentaron el informe: Evaluación de la Calidad de la Atención en el Sector de la Salud en Colombia (Veillard, 2019), según este informe publicado muestra como Colombia prácticamente ha alcanzado cobertura universal de salud y también como ha tenido un progreso importante en la promoción de servicios de calidad en el sistema de atención en salud, esto quiere decir que las EPS implementan estas iniciativas y regulan a las Ips para que cumplan las políticas y regulaciones en pro de la calidad de los servicios de salud, brindando además una sostenibilidad financiera al sector salud.

De esta manera, la norma plantea la necesidad de garantizar la calidad a través de un continuo mejoramiento de la atención en salud, basado en un enfoque sistemático e integral. Esto refuerza la idea, del sistema de salud Colombiano altamente fragmentado donde se ha construido una red de prestación de servicios para garantizar el cumplimiento de los servicios al paciente y es debido a esto que el Estado es quien debe propender para que sea una obligación de las entidades

frente al tema de salud garantizar la integralidad y continuidad en la prestación de los servicios, especialmente la asignación de las citas, lo anterior a través de una serie de guías para garantizar al usuario final un flujo coordinado por el sistema de salud en la prestación de servicios, independientemente de cuántos necesite y de qué tipo, como lo indica (Botero, 2008, págs. 34-47).

Es por esa razón, que se deben realizar auditorías periódicas, ya que estas hacen referencia a un aseguramiento en la calidad de la atención médica y cumplimiento de las normas, midiendo el rendimiento de las instituciones que brindan los servicios de salud, verificar los avances y las deficiencias en materia de calidad y mejorar la atención en todo el sistema de salud fomentando la preocupación por la calidad de los servicios (Pavón Rosero & García Salazar, 2017, págs. 130-135).

Según lo expuesto anteriormente a nivel internacional y nacional, se puede observar como todos los gobiernos y autoridades se están viendo retados a sumar habilidades para mejorar la calidad en la atención de los servicios de salud, en pro de la eficiencia en la prestación de estos, para lograr la sostenibilidad del sistema, dejando claro que la calidad en los servicios de salud no está basada en los resultados físicos sino en la atención, prestación, vinculación de los pacientes a los servicios de salud. Es por esto que para evaluar la calidad es importante revisar tres factores; estructura, proceso y resultado, lo cual permite tener una perspectiva de la prestación del servicio de una forma integral (Suárez Lugo, 2002).

Por lo anterior la IPS CONFIMED SAS debe implementar la evaluación de políticas de calidad, aunque en este tema se ha venido mejorando progresivamente, aún han quedado en espera parte de los procesos. El trabajar en equipo con todos los actores del sistema es una meta de la IPS, desde Adres que gira los recursos hasta el Usuario Final y que cada uno haga su función ayuda a obtener resultados satisfactorios para la empresa.

Es por esto que ésta investigación se basa en la evaluación de la calidad de los servicios de salud que presta la IPS CONFIMED SAS la cual tiene la necesidad de brindar satisfacción a sus usuarios, para esto debe conocer la percepción que tienen los pacientes; Confimed es una IPS de constitución privada, proveedor de servicios de las EPS del departamento de Santander, habilitada por la secretaria de salud del departamento de Santander con las condiciones normativas de la Resolución 3100 de 2019 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007), con número de registro especial de prestadores de servicios de salud REPS 6827604088, la IPS cuenta con una población asignada en Bucaramanga de 4.500 pacientes aproximadamente, y atención diaria entre 40 a 50 pacientes día (promedio de los últimos 6 meses) en los servicios de laboratorio clínico, medicina general, odontología, programas de promoción y prevención, otorrinolaringología, medicina interna y Pediatría (Servicios Medicos Confiabiles Confimed SAS, s.f.).

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la calidad de los servicios de salud brindados a los pacientes de la IPS Confimed SAS de Bucaramanga?

1.3 Sistematizacion del Problema

¿Qué percepción tienen los pacientes de la Ips Confimed SAS respecto a los servicios de salud recibidos?

¿Qué aspectos inciden en la calidad de la prestación de los servicios de salud?

¿Qué acciones puede implementar la IPS para cumplir las expectativas de los usuarios?

1.4 Justificación

La evaluación de la calidad es una herramienta muy importante que permite conocer cuál es la percepción de calidad de los usuarios para medir los resultados y poder establecer un mayor nivel confianza en beneficio del paciente. Donabedian considerado el padre de la calidad de la atención en salud define la calidad en salud a una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados, obteniendo mayores beneficios con menores riesgos para el usuario final en función de los recursos disponibles y de los valores sociales actuales (Donabedian, 2001).

Llegar a tener una buena atención en los servicios de salud depende del trabajo de todos los actores vinculados a la prestación, incluyendo los pacientes; este trabajo en equipo evita debilidades y vacíos en los procesos de calidad. El reto de las entidades prestadoras de salud y sus proveedores no es solo brindar el acceso a los servicios o vincular toda población, sino prestar un servicio de calidad y diferencial que hace que esta tarea sea todo un desafío. Este aparte, que se encuentra en el artículo 199 de la ley 100: “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” y en su parágrafo: “El Ministerio de Salud solicitará la información que estime necesaria con el objeto de establecer sistemas homogéneos de registro y análisis que permitan periódicamente la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario”, plantea la importancia de esta investigación (Botero, 2008, pág. 41), el saber la perspectiva de calidad del paciente permite conocer la eficacia en la asignación de citas, y lo eficiente en la prestación de servicios, además arrojará resultados para permitir un análisis tanto interno como externo. Hoy en día el tema de la salud y la calidad de los servicios está en auge, pero quien al

final decide es el usuario quien tiene el poder de decidir en qué EPS quiere estar afiliado con su núcleo familiar.

Por consiguiente, esta investigación es un elemento fundamental para la aplicación de conocimientos vistos en la especialización de auditoria en salud y siendo la evaluación de los servicios de salud de la IPS Confimed SAS un garante de la calidad para la prestación de los servicios posteriores contando con datos objetivos para la toma de decisiones por parte de quienes dirigen la empresa, definen políticas y disponen de los recursos, para poder prestar los servicios. Por lo tanto, la evaluación de los servicios de salud debe ser planeada, basada en criterios predeterminados, con un propósito y tener una periodicidad establecida, para obtener resultados que sirvan de base a la elaboración de un plan de mejoras y aprovechamiento de nuevas oportunidades, abarcando una mayor participación en el mercado de la salud.

Con base en lo anterior, es muy importante realizar una evaluación de la calidad en los servicios de salud que brindan la Ips Confimed SAS; beneficia a los pacientes de la IPS objeto de estudio quienes van a recibir un servicio de calidad, además va a ayudar a la empresa Confimed SAS porque para ellos un análisis de estos les representaría costos, al finalizar ellos tendrán una evaluación completa para identificar como los ven sus usuarios y así aprovechar oportunidades frente a un mercado competitivo y disminuir las debilidades que puedan presentar, como fortalecer sus oportunidades; y finalmente ya que este va a ser un proyecto que me motiva a investigar e indagar acerca del tema de calidad en los servicios de salud, y a la universidad le aporta como conocimiento o investigación para futuros estudiantes que necesiten consultar acerca del tema.

1.5 Objetivos

1.5.1 *Objetivo General*

Evaluar la calidad de los servicios de salud en la Ips Confimed SAS, Bucaramanga.

1.5.2 *Objetivos Específicos*

- Analizar la percepción de la calidad de los servicios de salud en los pacientes atendidos por la Ips.
- Describir hallazgos en la prestación de los servicios de salud a partir de una DOFA.
- Establecer medidas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de la evaluación de la percepción de la calidad.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 *Antecedentes en el Ámbito Internacional*

Las estudiantes de la Universidad de Málaga, España (Inmaculada Concepción Jemes Campana, Rita Pilar Romero-Galisteo, María Teresa Labajos Manzanares, Noelia Moreno Morales) realizaron la evaluación de la calidad del servicio en Atención Temprana pediátrico en España. Para el desarrollo de la investigación usaron la metodología cualitativa, basadas en la revisión bibliográfica de páginas como Medline (a través de Pubmed), Web of Science, PsycINFO, Cochrane, Scopus, ERIC y Scielo, y diferentes bases de datos. Como resultado encontraron que

no hay un consenso entre los autores sobre la medición de la calidad de este servicio, las dimensiones que debe abarcar y la heterogeneidad de las herramientas seleccionadas ya que todas dan mayor o menor importancia a algunos aspectos, y que no se tiene un resultado de la percepción de la familia de los pacientes debido que no hay unificación de criterios y que a pesar de que los artículos que estudiaron enriquecieron sus conocimientos, les mostro la escasa y poca calidad en cuanto a la temática revisada. (Jemes Campana, Romero-Galisteo, Labajos Manzanares, & Moreno Morales, 2018).

En la Universidad Ricardo Palma, la estudiante Paola Ortiz (Vargas, 2014) desarrollo su tesis de grado basada en Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL su investigación fue de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal, estudiando los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en Chorrillos sus resultados fueron para destacar que SERVQUAL es una herramienta útil para la medición de la calidad y satisfacción en las áreas de salud y que la satisfacción del usuario externo en servicios de salud y calidad de atención es uno de los ejes de evaluación demostrando que los pacientes están satisfechos con el servicio brindado, para ellos fue muy importante aplicar el cuestionario SERVQUAL para identificar la calidad percibida y poder comprender mejor las necesidades de los pacientes.

Así mismo la estudiante Wendy Angélica Maggi Vera (Vera, 2018), de la Universidad de Guayaquil tituló su proyecto de investigación "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro", el alcance fue descriptivo, el método de esta investigación deductivo y su enfoque cuantitativo debido a se utilizó la estadística como medio para presentar y analizar los resultados, utilizó la escala de medición SERVQUAL para determinar la satisfacción de los usuarios midiendo

las diferencias entre expectativas y percepciones; su resultado fue conocer la insatisfacción de los usuarios y conocer la metodología SERVQUAL como la herramienta adecuada cuando se busca medir la satisfacción en las personas con respecto a las expectativas y percepciones del servicio de Salud.

2.1.2 Antecedentes en el Ámbito Nacional

En Colombia los estudiantes Daniel Eduardo Henao Nieto, Adriana Giraldo Villa y Carlos Enrique Yepes Delgado (Henao Nieto, Giraldo Villa, & Yepes Delgado, 2018) de la Universidad Javeriana de Bogotá realizaron una investigación de los Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud, su metodología fue hacer una revisión descriptiva de los artículos, guías de práctica clínica, tesis de posgrado y demás documentos donde se referenciaran instrumentos cualitativos o cuantitativos para la medición de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario, el resultado de sus estudios mostraron una validez interna adecuada para los estudios y diferentes adaptaciones de las metodologías, aunque en nuestro país se ha intentado validar diferentes modelos para evaluar la calidad sin embargo no se han comprobado resultados.

Las estudiantes de la Universidad de Boyacá (Angélica Viviana Boada Niño, Adriana Mayeto Barbosa López, Elisa Andrea Cobo Mejía) realizaron un artículo titulado “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa” (Boada Niño, Barbosa López, & Cobo Mejía, 2018) usaron metodología de tipo descriptiva con diseño transversal, para determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS en el primer semestre del año 2018, aplicaron el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios que se prestan a los

usuarios, el resultado fue que cada días más IPS se evalúan con el propósito de fortalecer el mejoramiento continuo a fin de ofrecer servicios oportunos con calidad, responsabilidad, eficiencia y eficacia para alcanzar altos estándares de calidad.

El artículo "Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia" publicado en la revista archivos de medicina (Lezcano Tobón & Cardona Arias, 2018) con el objetivo de analizar la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del SERVQUAL y sus factores asociados, se utilizó el método de estudio longitudinal y evaluación psicométrica, el resultado de la investigación fue la valoración de la calidad insatisfactoria en los servicios, excepto en urgencias, lo que resulto relevante para investigaciones posteriores y acciones de mejoramiento de la IPS, destacando así mismo que SERVQUAL es una herramienta para medir la calidad de los servicios que ya ha sido probada como un instrumento confiable en otras industrias de servicios y que en el sector salud el cuestionario SERVQUAL puede aplicarse en población colombiana dado al excelente desempeño psicométrico.

2.1.3 Antecedentes en el Ámbito Local

Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud (Otero Gómez & Camargo Rosas, 2019) es una Monografía de tipo descriptivo de las estudiantes Sully Katherine Otero Gómez y María Del Rosario Camargo Rosas de la universidad de Santander UDES, y para ello se cuenta con herramientas como Servqual, Servqhos y Servperf, que se catalogan como los instrumentos ideales para tal fin y elaborada basada en la atención en salud que se ha convertido en el eje principal de las diferentes Instituciones prestadoras de servicios, y que la calidad que ofrecen está basada principalmente en el criterio de los usuarios

según su experiencia en la atención, por lo tanto se ve reflejado en la satisfacción de los mismos frente a estos servicios; su resultado fue determinar que estas tres herramientas son de gran utilidad para las Instituciones de salud y además son de fácil comprensión por parte de los usuarios, lo que permite que su aplicación sea sencilla y muestre resultados óptimos en cuanto a la toma de decisiones para aumentar la satisfacción del cliente.

Otro proyecto para mencionar titulado Importancia de la calidad en los servicios de salud y SERVQUAL como método para la medición de la calidad en los servicios de salud (Garzón Ariza & Ariza Pardo, 2018); las cuales realizaron una investigación de tipo descriptiva sobre calidad en salud, la importancia, el impacto en los usuarios, normatividad, conceptos y componentes para cumplir con lo que los usuarios esperan en un servicio; y su resultado fue comprobar que uno de los métodos de medición más usados en calidad es la encuesta SERVQUAL no solo en Colombia sino en el mundo.

Para finalizar con los antecedentes locales; las estudiantes Sandra Milena Olaya Marín y Diana Milena Camacho Sierra (Camacho Sierra & Olaya Marín, 2018) en su proyecto de grado “Evaluación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en la atención de salud de una institución prestadora de servicios de salud en un municipio del departamento de Santander”, para el desarrollo de la investigación usaron la metodología cuantitativo, observacional y descriptivo, basadas en la evaluación del PAMEC de una IPS de un municipio del departamento de Santander, utilizaron como herramienta la lista de chequeo establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social, como resultado obtuvieron un diagnóstico basado en los estándares de acreditación en calidad que afectan la prestación del servicio hacia el cliente externo, con fallas en el fortalecimiento de la política de humanización y seguridad del paciente.

Revisando los antecedentes de la investigación se puede concluir que el sistema de evaluación de la calidad no está unificado, que existen varios métodos y que SERVQUAL es un instrumento de medición válido, confiable y flexible para monitorear y medir la calidad de los servicios de salud y que ha sido un método modificado en el sector de servicios, así mismo que la percepción del paciente respecto a la calidad de los servicios, se ha convertido en un elemento determinante para los planes de gestión en las instituciones de salud y que por lo tanto cada empresa debe realizar sus auditorías y conocer la percepción de sus usuarios. Según los antecedentes una de las metodologías más utilizadas es la descriptiva debido a que permite especificar características, propiedades, rasgos de los casos analizados, saber el cómo es y como suceden, además de permitir la recolección de datos de los casos analizados, y han sido en su mayoría investigaciones cualitativas sujetas a la dinámica y proceso particular de la indagación.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición Calidad en Salud

Según la OMS (Organización Mundial de la salud, 2020), la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Según lo definido por el Ministerio de Salud y Protección Social definen la calidad en los servicios de salud como el empleo de la ciencia y tecnologías médicas esto para optimizar los beneficios en su bienestar sin causar ni aumentar ningún riesgo de forma proporcional. Con todo esto se busca que la calidad en la atención prestada genere un equilibrio adecuado entre los riesgos y beneficios. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007)

2.2.2 *Medición de la Calidad en Salud*

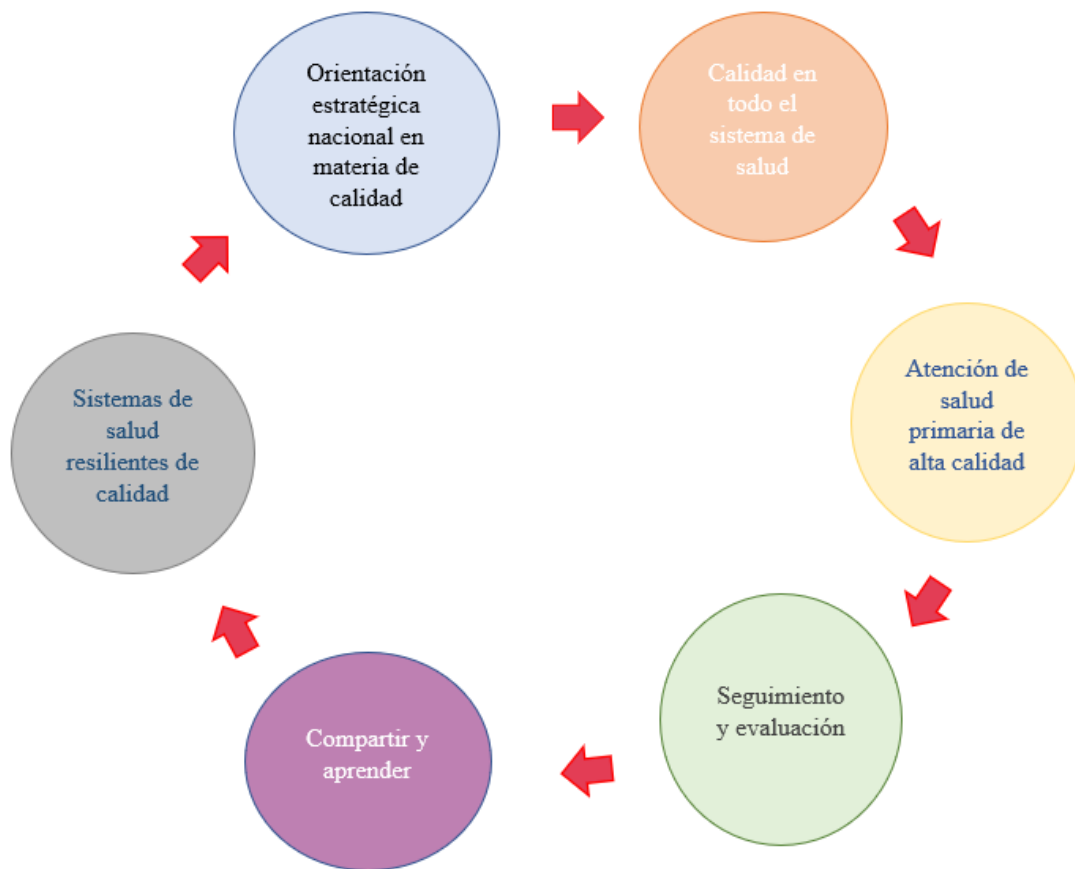
La esencia de la calidad son los resultados, una característica principal de calidad es que se puede medir y lo que se mide se mejora, un sistema que no se mide no se puede gerenciar. La razón primordial de los datos es crear conocimiento. La calidad no se asume, la calidad se demuestra, y esto se realiza con hechos y datos tangibles, bien estructurados y disciplinadamente recolectados. Estos datos incluyen los costos, que son frecuentemente ignorados en las mediciones de calidad. De igual forma, es frecuente encontrar el fenómeno de organizaciones que pretender medir todas las cosas posibles, olvidando cuáles son en realidad las cosas importantes a ser medidas. En el tema de la medición hay que identificar cuándo, por qué y qué tipo de variación se está produciendo. (Botero, 2008, pág. 196)

2.2.3 *Medidas en Pro de la Calidad en Salud*

Los servicios de salud de calidad son el resultado tanto del entorno más amplio de los sistemas de salud como de las medidas que adoptan los proveedores y las personas que trabajan en el mismo. La OMS, la OCDE y el Banco Mundial han propuesto una serie de medidas a los gobiernos, sistemas de salud, ciudadanos y pacientes, y personal sanitario, que deberían trabajar

juntos para lograr el objetivo de la prestación de servicios de salud de calidad (Organización Mundial de la salud, 2020).

Figura 1. *Medidas en Pro de la Calidad.*



Nota: Elaboración propia

- **Orientación estratégica nacional en materia de calidad:** tomar las medidas necesarias en todo el sistema de salud para diseñar el entorno del sistema, reducir los daños, mejorar la atención clínica y lograr la implicación de los pacientes, las familias y las comunidades.

- **Calidad en todo el sistema de salud:** mecanismos de financiación que posibiliten y fomenten una atención de calidad; sistemas de información que continuamente realicen labores de

vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor; medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados; y centros sanitarios accesibles y bien equipados.

- Atención de salud primaria de alta calidad: la atención primaria de salud es fundamental para ofrecer una cobertura sanitaria universal de alta calidad. Los tres pilares interrelacionados de la atención primaria de salud son: empoderar a las personas e implicar a las comunidades; medidas multisectoriales en materia de salud; y servicios de salud que prioricen la prestación de atención primaria de alta calidad y las funciones esenciales de salud pública.

- Seguimiento y evaluación: la calidad debe medirse y supervisarse continuamente a fin de impulsar mejoras.

- Compartir y aprender: existe una clara necesidad de recopilar y compartir enseñanzas y experiencias en materia de calidad a nivel nacional e internacional a fin de establecer un proceso de intercambio de ideas y de aprendizaje activo.

- Sistemas de salud resilientes de calidad: Los sistemas de salud, para ser resilientes, necesitan prestar servicios de salud de calidad antes de una emergencia de salud pública, mantenerlos durante el desarrollo de la emergencia y mejorarlos tras su finalización (Organización Mundial de la salud, 2020).

2.2.4 Planificación, Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial

Según el artículo de la revista de calidad asistencial página S40 (Donabedian, 2001), en todo proceso se debe tener un plan para prever los pro y contras que se puedan presentar durante la ejecución de una labor en este caso en los procesos asistenciales ya que estamos manejando la

salud de los usuarios y sus familias, teniendo en cuenta todos los aspectos tanto económicos, sociales y culturales.

Una vez planificada la mejora de la calidad por medio de la definición de la calidad deben crearse prioridades para los servicios buscando las brechas en cada uno para iniciar con los diferentes procesos de mejorar en cada uno de ellos. Es entonces cuando puede producirse la evaluación de la calidad y la implementación de las medidas para que la mejora de la calidad pueda producirse siendo un modelo integrador entre el costo y la calidad en salud. (Donabedian, 2001)

2.2.4.1 Metodología de la Evaluación de la Calidad Asistencial. Para realizar una adecuada evaluación se deben tener en cuenta cada uno de los procesos asistenciales al igual a las personas que los componen para determinar cuáles son las falencias que se presentan, además se deben tener en cuenta a los usuarios y sus familias, para esto se utilizan las encuestas de satisfacción o los procesos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, PQRS, con el fin de determinar las actividades a realizar para las mejoras, priorizar los procesos para un mejoramiento continuo de la calidad apoyado de los estándares de acreditación.

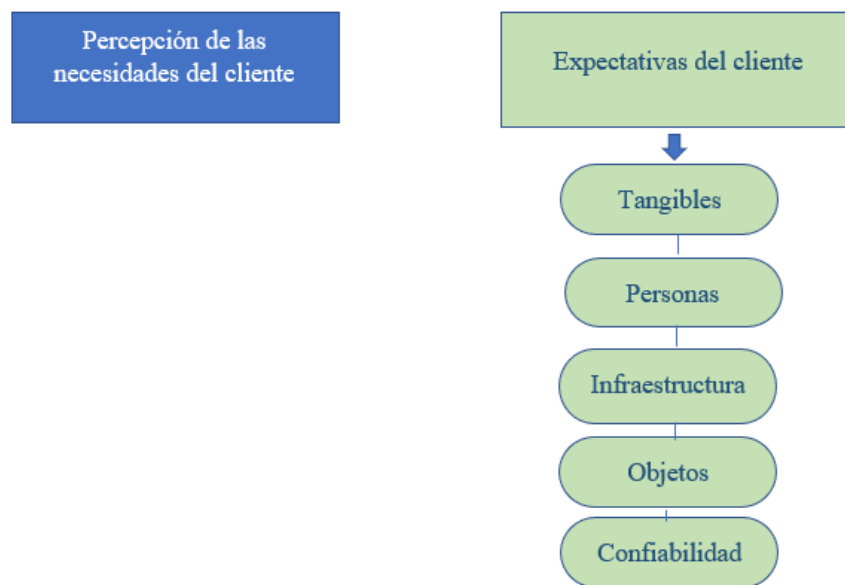
En resumen, la evaluación y mejora de la calidad consiste en: establecer cuál es en cada momento la práctica considerada como correcta, compararla con la que se está realizando, establecer los motivos por los cuales se tienen problemas, aplicar los cambios necesarios para solucionarlos, comprobar si estos cambios son eficaces. (Donabedian, 2001)

2.2.5 SERVQUAL

El modelo SERVQUAL se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta. La diferencia entre la expectativa

y la percepción es denominada gap (falla) en la cual reside la oportunidad para la mejoría del servicio (Igami, s.f.). SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992. SERVQUAL, que es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio. Es conocido como "Modelo de Discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio (Pares, 2003)

2.2.5.1 Dimensiones de SERVQUAL. Brindar servicios de salud de calidad es fundamental si se quiere fidelizar al usuario, y si se quiere cumplir con los estándares de acreditación, por esto la importancia de medir la calidad que no solo va a conocer la percepción del cliente, también sirve para identificar problemas y permite establecer objetivos de mejora, para esto el modelo SERVQUAL plantea un cuestionario en dos dimensiones la expectativa y la percepción del cliente (*Pares, 2003*).

Figura 2. Dimensiones de SERQUAL

Nota: Elaboración propia

A partir de la figura 2. Dimensiones de SERVQUAL se define la percepción de las necesidades del cliente como: El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

Expectativas del cliente: Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio. Zeithalm, Parasuraman y Berry, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios. (Pares, 2003) Estas dimensiones son:

Tangibles: Los aspectos que percibe el cliente como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.

Personas: Características percibidas en primera instancia por el usuario de las personas que lo atienden.

Infraestructura: Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio.

Objetos: Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto.

Confiabilidad: La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó.

2.2.6 *El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)*

El Sistema tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios; está integrado por cuatro componentes a saber: Habilitación, Auditoria, Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007).

2.2.7 *Auditoria*

La auditoría hace parte del sistema obligatorio de garantía de calidad, es un instrumento cuyo resultado final es contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que se les presten a los habitantes del territorio nacional. Este es el hecho que refuerza su obligatoriedad,

tanto para entidades de naturaleza privada, como para las de carácter público. (Botero, 2008, pág. 96).

2.2.7.1 Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, PAMEC. El programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, PAMEC es la forma a través de la cual la institución prestadora de servicios de salud debe implementar el componente de auditoria en la atención a salud, tiene como objetivo mejorar la atención al usuario a través de autoevaluación y monitoreo constante de la calidad observada respecto a la calidad esperada en la atención de salud que reciben los usuarios. (*Ministerio de Salud y Protección Social, 2007*).

2.2.8 Ley 100 de 1993

Se tiene como precedente la Ley 100 de 1993, que obliga a los prestadores de servicios de salud en especial el artículo 178 a que establezcan procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007).

De acuerdo con el marco teórico antes mencionado se puede observar que a medida que pasa el tiempo es de vital importancia evaluar la calidad en los procesos de atención para de una u otra manera también evitar incumplir la ley, y así ofrecer un servicio con calidad teniendo en cuenta la información antes relacionada.

2.3 Reseña Empresa

2.3.1 Historia

La IPS objeto de estudio para esta investigación es “Servicios Médicos Confiables CONFIMED S.A.S.” que nace en Floridablanca en el año 2012, es una empresa privada especializada en el cuidado de la salud de la comunidad, creada como respuesta al cada vez más incipiente mercado de la salud, dando una solución al sistema de salud prestando servicios de extensión domiciliaria, y ambulatorios contribuyendo con el ahorro de costos en las EPS.

CONFIMED S.A.S., está interesada en satisfacer las necesidades, y cuidar del bienestar físico, mental y social de la comunidad, cuyos valores corporativos, son el pilar para cumplir con los objetivos de Crecimiento, Calidad y servicio, contando con un equipo humano motivado, competente, amable, con actitud de servicio, comprometido con el mejoramiento continuo, generando de esta manera competitividad y un gran valor agregado. Los comienzos de la empresa siempre estuvieron ligados a las EPS del departamento de Santander en dónde se originó la expansión de la empresa, siempre de la mano de clientes con una proyección de crecimiento muy positiva a lo largo de los años. Posteriormente con la cada vez mayor consolidación en el mercado se fue también adquiriendo participación en las empresas privadas y pacientes particulares, aportando investigación en salud, tarifas diferenciales de carácter social y ofreciendo servicios de alta calidad y diversidad terapéutica (Servicios Medicos Confiables Confimed SAS, s.f.).

Su planta de personal, así como su estructura ha ido creciendo y se ha consolidado como una empresa que brinda estabilidad laboral y que se compromete con el departamento en la mejora de calidad de vida de los santandereanos. CONFIMED S.A.S. cuenta con dos sedes en Floridablanca una dispuesta para el personal domiciliario y otra para la atención ambulatoria. En

Bucaramanga y Girón cuenta con una sede en cada municipio para la atención de servicios ambulatorios. (Servicios Medicos Confiables Confimed SAS, s.f.)

2.3.2 Misión

La misión de la IPS objeto de estudio “Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud comprometidos con prestar servicios de salud de excelente calidad a través de un equipo de trabajo interdisciplinario que satisface las necesidades de atención de los pacientes y su pronta recuperación para el mejoramiento de la calidad de vida en su entorno familiar. Estamos en mejoramiento continuo de nuestros procesos, con el fin de brindar a todos los usuarios servicios oportunos, con calidad técnica y científica garantizando la sostenibilidad, rentabilidad social y financiera en el tiempo” (Servicios Medicos Confiables Confimed SAS, s.f.).

2.3.3 Visión

Ser una IPS reconocida en la prestación de servicios médicos asistenciales en el Oriente Colombiano, liderando a través de la innovación, desarrollo tecnológico, creatividad y desarrollo de programas que garanticen a nuestros usuarios seguridad, tranquilidad y respaldo desde la atención inicial hasta el control de su enfermedad, con un alto grado de Responsabilidad, Calidad y Calidez en los servicios (Servicios Medicos Confiables Confimed SAS, s.f.).

2.3.4 Valores Corporativos

Los valores corporativos son las creencias y conceptos básicos que proporcionan un sentido de dirección común y establecen directrices de comportamiento en la empresa, definiendo el éxito

de los empleados y de la organización. (Vesga, 2013). La Figura 3 define los valores corporativos de la IPS (Servicios Medicos Confiables Confimed SAS, s.f.):

Figura 3. *Valores Corporativos IPS CONFIMED SAS*



Nota: Elaboración propia

Respeto: Contribuir al mantenimiento de un ambiente de trabajo cordial y amable reconociendo y aceptando los derechos y las diferencias de las demás personas, cumpliendo de manera oportuna con las responsabilidades establecidas, y brindando un trato considerado y cortés a las personas con las que día a día nos relacionamos, principalmente nuestros pacientes.

Humanización: Actuamos con coherencia entre lo que se hace, lo que se piensa y lo que se dice, en la relación con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas

reconociendo en cada usuario su dignidad humana, su valor intrínseco como persona y en consecuencia contribuir a la satisfacción de sus necesidades respetándolo como persona y con derechos y deberes como paciente.

Confianza: Trabajar día a día demostrando un alto sentido de pertenencia y compromiso institucional, uniendo esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos, defendiendo el nombre de la institución, y actuando siempre con transparencia y sinceridad, siendo leales hacia las normas y valores de la institución.

Honestidad: Actuar con la verdad en todos y cada uno de los actos hacia nuestros clientes, proveedores y comunidad en general, imprimiendo un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.

Innovación y Creatividad: Trabajar en pro del desarrollo personal e institucional, creando nuevas y mejores formas de hacer las cosas, manteniendo siempre una actitud de flexibilidad hacia el cambio, que a su vez permita la búsqueda de soluciones hacia contratiempos inesperados, que conlleven a seguir fortaleciendo la capacidad de aprendizaje continuo (Servicios Medicos Confiables Confimed SAS, s.f.).

2.3.5. Servicios Ofrecidos

CONFIMED SAS Presta servicios de Salud de bajo nivel de complejidad para su población, a continuación, se presentan los servicios ofertados por la institución (Servicios Medicos Confiables Confimed SAS, s.f.).

Figura 4. *Servicios ofertados CONFIMED SAS*

MEDICINA GENERAL	MEDICINA INTERNA	ODONTOLOGIA
		
ALQUILER EQUIPOS	LABORATORIO CLINICO	TERAPIAS
		
SERVICIO TRANSPORTE	PEDIATRIA	GINECOLOGIA
		
SERVICIOS DOMICILIARIOS	PROGRAMAS PROMOCION Y PREVENCION	OTORRINOLARINGOLOGIA
		

Nota: Elaboración propia

3. Diseño Metodológico

3.1 Tipificación de la Investigación

La presente monografía es de enfoque cuantitativo la cual sirve para responder las preguntas de la investigación y cumplir los objetivos del estudio. El enfoque cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población, generalizando los datos de

una muestra a una población. La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos (Sampieri, 2014, págs. 4-14).

3.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental transversal - descriptivo, ya que se van a observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural en un determinado tiempo para luego analizarlos, no se genera ninguna situación experimental, ni se provocan fenómenos intencionalmente (Sampieri, 2014, págs. 90-97). La investigación es descriptiva porque tiene como objetivo indagar la incidencia de una o más variables en una población, las variables que ocurren y que no es posible manipularlas, ni se tiene control directo sobre ellas, tampoco se puede influir en estas porque ya sucedieron, en este caso se evalúan servicios ya prestados y la recolección de estos datos se da en un determinado periodo de tiempo, para analizar los resultados de cada variable de manera independiente.

3.3 Metodología

La metodología es la definición de las etapas de la investigación, es decir la forma en la que se recolecta, ordenan y analizan los datos obtenidos en la esta misma; a través de procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimiento (Sampieri, 2014, págs. 381-390).

Para el desarrollo del proyecto se establece un cronograma (ver apéndice C) y un presupuesto (ver apéndice D).

Figura 5. *Fases de la investigación*

Objetivos Específicos	Actividades	Herramientas	Resultados
1. Analizar la percepción de la calidad de los servicios de salud en los pacientes atendidos por la Ips.	Aplicar la encuesta modelo SERVQUAL (ver anexo 1), a los pacientes que asisten a citas médicas en la IPS Confimed SAS en la sede de Bucaramanga en el mes de marzo de 2021	Cuestionario SERVQUAL	Trabajo de campo para recolectar información
	Realizar un análisis de los datos obtenidos con estadística descriptiva.	Excel, gráficos.	Determinar la percepción del usuario en las encuestas, a través de las 5 dimensiones de SERVQUAL
2. Describir hallazgos en la prestación de los servicios de salud.	Identificar puntos críticos a través de matriz DOFA.	Matriz DOFA	Identificar oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas para describir los hallazgos de la evaluación de los servicios.
3. Establecer medidas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de la evaluación de la percepción de la calidad.	Diseñar las estrategias para los hallazgos obtenidos en la investigación	Plan de Mejora	Crear un plan de mejoramiento para la IPS CONFIMED con el fin de cumplir con la calidad deseada por los pacientes

Nota: Elaboración propia

3.4 Fuentes y Herramientas de Recolección de Información

3.4.1 Fuentes Primarias

Las fuentes de información primarias es la población objeto de estudio, son todos aquellos usuarios y acompañantes a quienes se les aplica un instrumento de investigación, los datos provienen directamente de la población o una muestra de la misma (Miranda Soberón & Acosta, 2009), es decir los pacientes de la IPS Confimed SAS, a los cuales se les va a realizar el cuestionario SERVQUAL cuando asistan a las citas durante el periodo de aplicación de la encuesta, este método permitirá reunir la información necesaria para la realización del presente proyecto; y su fin será la de evaluar la calidad en la atención de los servicios médicos.

3.4.2 Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Parten de datos preelaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos relacionados, libros, tesis, informes oficiales, etc. (Miranda Soberón & Acosta, 2009). Para esta investigación es la revisión bibliográfica, búsquedas en diferentes bases de datos, libros y otros documentos, y guías de atención de Ministerio de Salud; los cuales servirán como soportes para la investigación, para recopilar información, verificar antecedentes.

3.4.3 Herramientas de Recolección de Datos

La recolección se basa en instrumentos estandarizados, es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas (Sampieri, 2014, págs. 199-200).

El instrumento es la encuesta que es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información y que se aplica en diferentes contextos (Sampieri, 2014, págs. 199-200).

La recolección de datos se realizará mediante el Cuestionario SERVQUAL (Pares, 2003) modificado para conocer la percepción de calidad de los servicios en la IPS Confimed SAS (ver apéndice A).

Se realizó una validación de la encuesta modificada con un pilotaje de 10 pacientes diferentes a la muestra (ver apéndice B) para ver si el cuestionario era entendido o necesitaba modificaciones.

3.5 Procesamiento de Datos

Se realizará a través del programa Excel para la tabulación, el procesamiento, el análisis de la información, para el diseño de gráficos y tablas dinámicas que permitan un análisis de estadística descriptiva. Para la edición del texto del informe final se utilizará el programa Microsoft Word.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Caracterización de la Población

La población objeto de estudio la conforman los 4.500 usuarios atendidos en los servicios de salud que presta la IPS Confimed SAS, Bucaramanga (Servicios Medicos Confiabiles Confimed SAS, s.f.).

3.6.2 Muestra

Para la investigación cuantitativa, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (Sampieri, 2014, págs. 40-48)

Para determinar la muestra se realizó la siguiente fórmula para la población finita (bioestadistico.com, 2010), teniendo en cuenta el promedio de atenciones de los meses de septiembre, noviembre y diciembre 2020 en la sede de Bucaramanga.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q} \quad n = \frac{1008 \times 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}{0,05 (1008 - 1) + 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95} = 279$$

Donde:

- N = 1.008 (promedio mensual, 3 últimos meses pacientes atendidos en la Ips Confimed de Bucaramanga)
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (5%).

4. Resultados de la Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se procedió a realizar las encuestas para conocer a través de la indagación la percepción del servicio de salud prestado por la IPS CONFIMED SAS, se aplicaron las encuestas a la muestra y se exponen los resultados; se procede a describir los hallazgos en una matriz DOFA cruzada y finalmente se establece un plan de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación.

4.1 Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud en los Pacientes de la IPS CONFIMED SAS

Los resultados de los cuestionarios realizados se resumen en las 5 dimensiones de la calidad propuestas por Parasuraman y Zeithaml, en su método SERVQUAL, esto con el fin de analizar la información de variables similares que evalúan la dimensión de calidad (Pares, 2003).

A continuación, el análisis para cada dimensión del modelo SERVQUAL, resultado de la tabulación de las encuestas aplicadas en la IPS CONFIMED SAS en la ciudad de Bucaramanga.

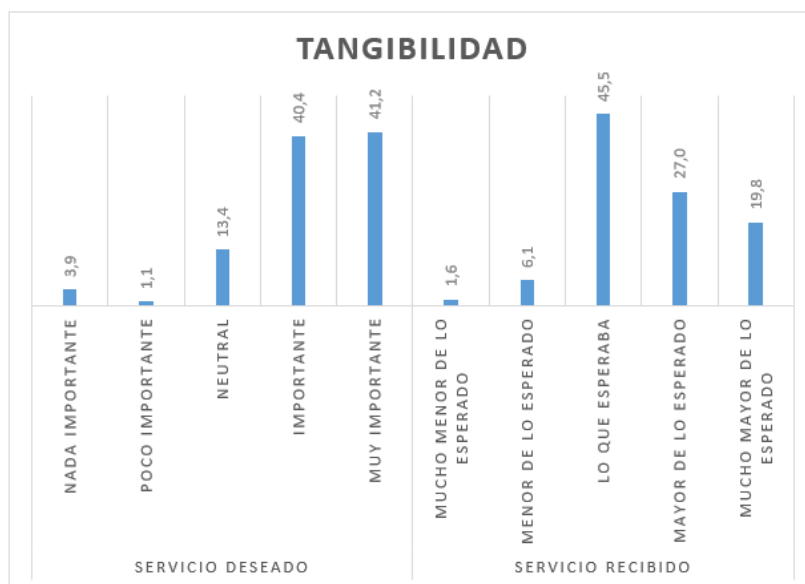
4.1.1 Dimensión 1: Tangibilidad

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Pares, 2003). Esta dimensión incluye aspectos como la apariencia de la IPS objeto de estudio en cuanto a fachada, espacios físicos, ubicación, estado de los equipos Biomédicos y materiales de trabajo del personal de salud y la apariencia del personal que pertenece a la Ips y que tiene contacto con los pacientes.

Para esta dimensión era necesario conocer si la IPS CONFIMED SAS cuenta con Equipos modernos para atender a los pacientes, si las instalaciones físicas y material de trabajo son visualmente agradables y aptas para brindar un buen servicio y si los empleados cuentan con apariencia pulcra y profesional.

Teniendo en cuenta los datos recolectados, se procedió a calcular el promedio correspondiente a estas tres preguntas obteniendo los siguientes resultados:

Figura 6. Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión tangibilidad



Nota: Elaboración Propia. Resultados de las tres preguntas que miden la tangibilidad en la encuesta ¿La IPS cuenta con Equipos modernos? ¿Las instalaciones físicas y material de trabajo son visualmente agradables y aptas para brindar un buen servicio? ¿Los Empleados cuentan con apariencia pulcra y profesional?

En la figura 6 se puede observar que los pacientes en el servicio deseado calificaron como importante y muy importante con una proporción del 40.4% y 41.2% los aspectos de tangibilidad para sentirse satisfechos; el servicio recibido en su mayoría con un 45.5% fue como lo esperaban, un 27% mayor de lo esperado y un 19.8% mucho mayor de lo esperado, según esto la Ips CONFIMED SAS tiene equipos médicos (fonendos, basculas, otoscopios, sillas de odontología, entre otros), personal pulcro, materiales de comunicación e instalaciones físicas que mantienen y superan aquellas expectativas de los pacientes, aunque la gráfica muestra que hay un 6.1% que les pareció un servicio menor de lo esperado y que en cuanto a la actual situación de pandemia, podrían percibir desorden debido a que no se usan todas las áreas, y que no se permite el ingreso de

acompañantes. En esta dimensión también se puede resaltar que los empleados usan uniformes de dotación de la empresa, que el calzado no es institucional y que esto puede generar que se noten diferencias y no uniformidad, como consecuencia hace que las personas los califiquen de mala apariencia o que no sea para ellos agradables a la vista y desorganizados en su presentación personal.

4.1.2 Dimensión 2: *Fiabilidad*

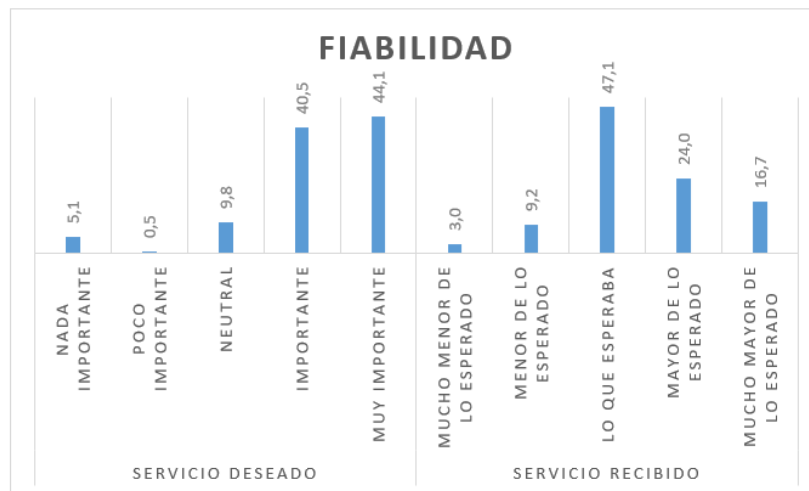
Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios (Pares, 2003).

Esta dimensión califica la habilidad de la empresa CONFIMED SAS de prestar el servicio de salud prometido, con cero errores, es decir sin necesidad de reprocesos, la fiabilidad también mide la efectividad de obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Para esto es necesario conocer si existe Simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio, si la facturación fue correcta y precisa para el paciente y si recibió el servicio solicitado en el tiempo prometido.

Teniendo en cuenta los datos recolectados en estas preguntas, se procedió a calcular el promedio correspondiente a estas tres preguntas obteniendo los siguientes resultados:

Figura 7. Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en l



Nota: Elaboración propia. Resultados de las tres preguntas que miden la fiabilidad ¿Existe Simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio? ¿Considera la Facturación correcta y precisa? ¿Recibió el servicio solicitado en el tiempo prometido?

Según la figura 7 se identificó que la IPS CONFIMED cumple con las expectativas de la mayoría de sus pacientes, y por encima de estas sumando un 87.8% de pacientes satisfechos, mientras el 12.2% restante calificaron un servicio por debajo de lo que esperaban aunque no es un porcentaje muy alto si indica que esos usuarios no sienten que el servicio se esté prestando de manera correcta, que la empresa debe centrarse en mejorar tiempos y capacidad de respuesta, lo cual ocasiona que la IPS prometa al paciente un determinado servicio en cierto tiempo y transcurrido este no pueda ser cumplido, además esta dimensión incluye cumplimiento de promesas, interés de los empleados en la resolución de problemas, concluir con el servicio en el tiempo prometido y la ausencia de errores.

4.1.3 Dimensión 3: Capacidad de Respuesta o Sensibilidad

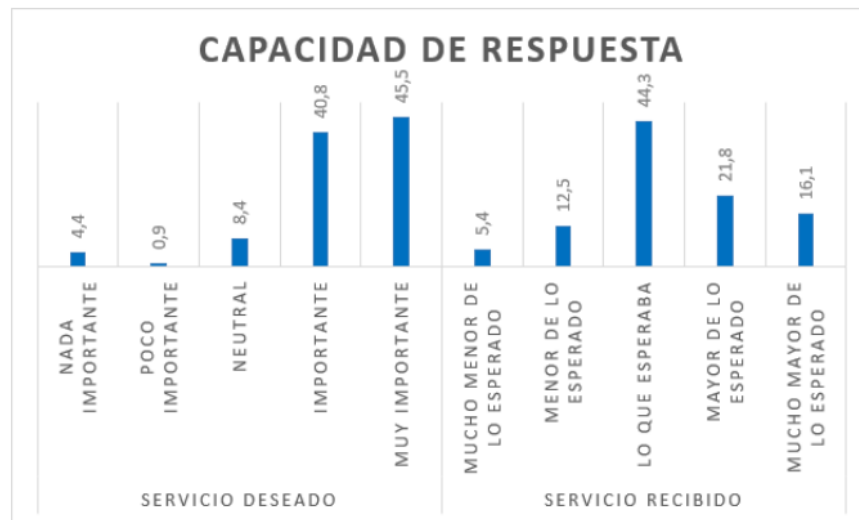
Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas (Pares, 2003).

Esta dimensión mide factores relacionados con la forma como se presta el servicio en la IPS CONFIMED SAS, mide si el servicio se presta de manera eficiente, si el personal es colaborativo y comunicativo.

Para esta dimensión se indago acerca de si los pacientes estuvieron informados sobre cuando les prestarían los servicios, si hubo prontitud en responder a las peticiones, si los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudarlos y si los horarios de atención de la IPS CONFIMED SAS son convenientes para la prestación de los servicios.

Teniendo en cuenta los datos recolectados en estas preguntas, se procedió a calcular el promedio correspondiente a estas cuatro preguntas obteniendo los siguientes resultados:

Figura 8. Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Elaboración propia. Resultados de las cuatro preguntas que en la encuesta medían la capacidad de respuesta ¿Lo mantuvieron informados sobre cuando exactamente se prestarán los servicios? ¿Existe prontitud en responder a las peticiones de los pacientes? ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes? ¿Los horarios de atención de la IPS son convenientes para los usuarios?

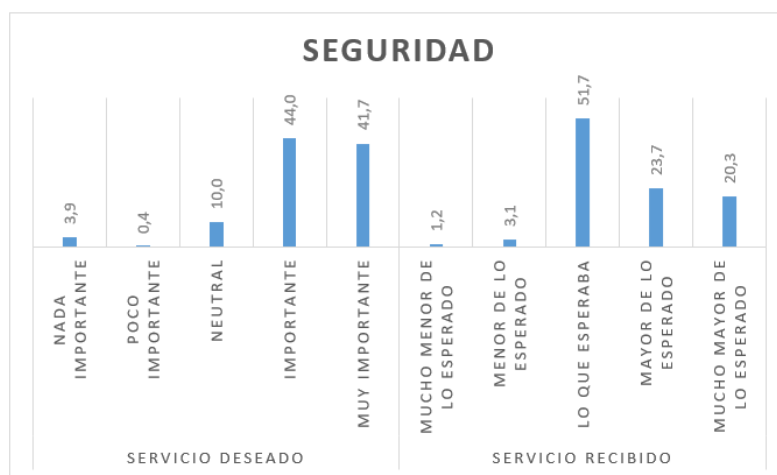
Esta dimensión de Calidad es la que tuvo un mayor número de pacientes insatisfechos con un 17.9%, no se cumple con las expectativas de servicio generadas mientras que un 37.9% está satisfecho con el servicio prestado ya que el servicio fue para ellos mejor de lo que se esperaba, el 44.3 % restante recibió el servicio que esperaba. Esta dimensión evidencia que no se están respondiendo con prontitud las solicitudes de los pacientes, que hay fallas en la información de la prestación de los servicios, y que hace falta motivar y capacitar a los empleados en atención al cliente, además de revisar los horarios de atención.

4.1.4 Dimensión 4: Seguridad

Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (Pares, 2003). La dimensión incluye el conocimiento de los empleados de la IPS acerca del servicio prestado, la cortesía y habilidad para transmitir confianza. Para esta dimensión fue necesario indagar si la Ips hace que los pacientes se sientan seguros en sus interacciones con los empleados, si los pacientes consideran que los empleados de CONFIMED SAS tienen el apoyo adecuado de sus empleadores para hacer bien sus trabajos, y si los empleados poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas que surgen en la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta los datos recolectados en estas preguntas, se procedió a calcular el promedio correspondiente a estas tres preguntas obteniendo los siguientes resultados:

Figura 9. Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dime



Nota: Elaboración propia. Resultados de las tres preguntas que en la encuesta miden la dimensión de seguridad. ¿La Ips hace que los pacientes se sientan seguros en sus interacciones con los empleados de esta? ¿Los Empleados que tienen el apoyo adecuado de sus empleadores para hacer bien sus trabajos? ¿Los Empleados poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes?

Esta dimensión fue bien calificada como lo muestra la figura 9 ya que el 95.7 % de los pacientes recibieron servicios y se sienten seguros con la IPS CONFIMED SAS, y solo un 4.3% sienten que no se cumple con sus expectativas en cuanto a seguridad en la empresa, se puede concluir de este resultado que los pacientes se sienten atendidos por personal capacitado y con conocimientos adecuados a la labor, que el personal tiene las habilidades para responder sus necesidades y se sienten seguros con los servicios que reciben en la IPS, los pacientes encuentran funcionarios con la capacidad de responder a cualquier tipo de inquietud, dar solución a problemas.

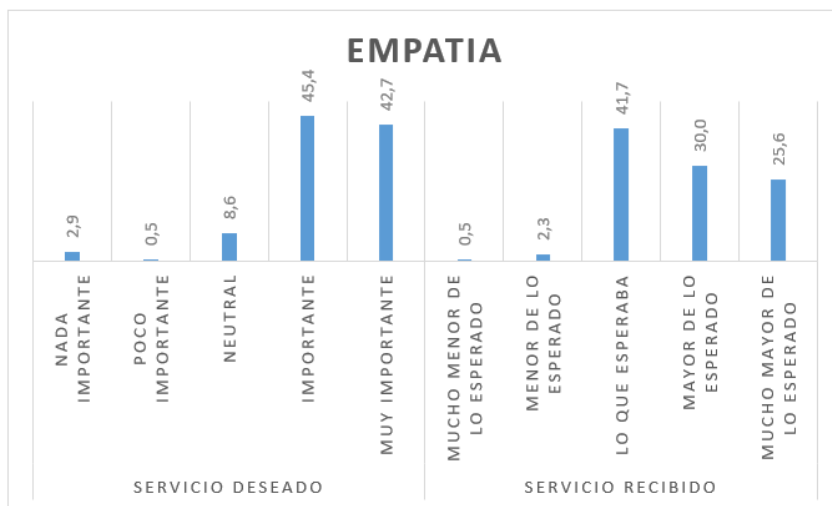
4.1.5 Dimensión 5: Empatía

Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente (Pares, 2003).

La dimensión de empatía hace referencia a cuando una persona es capaz de ponerse en la situación del otro, es una dimensión que mide vocación de servicio, flexibilidad frente a las necesidades de cada usuario. De acuerdo con lo anterior a los usuarios se les pregunto si recibieron atención individual, si los empleados tienen interés por la atención a los pacientes, y si los empleados los trataron en una forma comprensiva, demostrando amabilidad y buen trato.

Teniendo en cuenta los datos recolectados en estas preguntas, se procedió a calcular el promedio correspondiente a estas tres preguntas obteniendo los siguientes resultados:

Figura 10. Escala de valoración en términos de la percepción del servicio deseado y servicio recibido en la dimensión empatía



Nota: Elaboración propia. Resultados a las tres preguntas de la encuesta que miden esta dimensión. ¿Usted recibió atención individual? ¿Los empleados tienen interés por la atención a los pacientes? ¿Los empleados tratan a los pacientes en una forma comprensiva, demuestran amabilidad y buen trato?

Esta dimensión según la figura 10 es la mejor calificada por parte de los pacientes con un resultado de 55.6% que encuentran el servicio recibido por encima de sus expectativas, un 41.7% que recibió lo que esperaba calificando en cuanto a empatía, además la gráfica muestra que es una dimensión en la que en el servicio deseado fue considerado en un 88.1% importante y muy importante.

5. Descripción de Hallazgos en la Prestación de Servicios de Salud

La descripción de los hallazgos de la evaluación de la calidad en los servicios de la salud que presta la IPS CONFIMED SAS se presenta a continuación a través de una matriz DOFA la cual permite identificar los factores de la situación actual de la empresa y poder formular el plan

de mejora. La matriz DOFA (conocido por algunos como FODA, y SWOT en inglés) es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea (Millan, 2004).

La matriz DOFA facilita la toma de decisiones por eso es utilizada como metodología de trabajo, fue creada por Albert.S Humphrey en la Universidad de Stanford (EEUU) en los años sesenta. Cada una de las siglas de DAFO representa las cuatro variables que la componen: F de Fortalezas, D de Debilidades, O de Oportunidades y A de Amenazas.

Las Fortalezas y Debilidades hacen parte del análisis interno de la empresa, siendo las fortalezas el punto fuerte que generan una ventaja competitiva; las debilidades como su nombre lo indica son los puntos débiles que generan una desventaja competitiva para la empresa.

Las Oportunidades y Amenazas hacen parte del análisis externo de la IPS, siendo las Oportunidades las situaciones externas que pueden afectar de manera positiva a una empresa, las amenazas son las situaciones externas a la empresa que afectan de manera negativa si no se controlan y enfrentan. Después de realizada la matriz DOFA, se confrontan las cuatro variables y se plantean las estrategias para cumplir las expectativas de los pacientes en la IPS CONFIMED SAS a partir de la valoración de los resultados.

Figura 11. Matriz DOFA CRUZADA

MATRIZ DOFA CRUZADA IPS CONFIMED SAS		FORTALEZAS	*Adecuada Infraestructura, espacios amplios, cuenta con los equipos y capacidad instalada suficiente para la población afiliada. *La cobertura de los servicios es suficiente para abarcar la mayoría de los usuarios afiliados. *Interés por atender los pacientes con respeto y amabilidad. *La atención es individual. *Compromiso por parte del personal de la IPS. *Socialmente responsables prestando un servicio de salud con empatía. *Los pacientes se sienten seguros con la atención, el personal tiene experiencia y conocimiento en el sector. *Empresa estable en el sector de la salud, su estructura permite que sus áreas de trabajo sean funcionales.	DEBILIDADES	*No hay agilidad en el proceso de responder las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del paciente. *Ausencia de inversión en equipos modernos. *Escasa dotación de uniformes del personal por barreras presupuestales que impiden la unificación del personal. *Falta de apoyo logístico, las actividades carecen de programación, control y seguimiento por parte de la IPS. *Demora en atención y tiempos de respuesta. *Insuficientes horarios de atención. *Falta de capacitación de los empleados en servicio, calidad y atención al usuario.
OPORTUNIDADES	*Alta demanda de servicios de salud en el País, convenios con diferentes EPS. *Apertura de nuevos servicios complementarios, ampliando la cobertura de servicios de otro nivel de complejidad. *Crecimiento del potencial humano por medio de capacitaciones para aumentar su nivel competitivo. *Mejorar canales de comunicación con los pacientes. *Ampliar horarios de atención. *Disponibilidad de nuevas tecnologías para agilizar procesos.	ESTRATEGIAS FO	* Realizar capacitación del personal que hace parte de la prestación del servicio. *Buscar nuevos contratos o convenios aprovechando sus servicios y capacidad instalada. *Socialización de programas de mejoramiento continuo en servicio al cliente. *Revisar los horarios de atención para poder ampliarlos y cumplir con las expectativas del servicio.	ESTRATEGIAS FA	*Conocer a las Ips competidoras para determinar si es necesario implementar cambios. *Invertir en equipos modernos. *Reestructurar los espacios para la atención durante la pandemia. *Mantener motivado al personal con incentivos para que no quieran buscar otras opciones laborales.
AMENAZAS	*Amplia competencia, presencia de nuevas IPS para prestar los mismos servicios. *Escasez de médicos para suplir la demanda. *Inestabilidad económica del sector salud. *Falta de información de los usuarios afiliados.	ESTRATEGIAS DO	*Realizar seguimiento al programa de auditoria y medir la satisfacción del usuario. *Realizar la descripción de procesos y retroalimentar las funciones de los empleados para tener un óptimo desempeño. *Invertir en dotación para el personal.	ESTRATEGIAS DA	*Implementar canales de comunicación efectivos para atender las PQRS de los pacientes. *Ofrecer un servicio en el menor tiempo de lo esperado por el paciente para que se sienta satisfecho con la atención.

Nota: Elaboración propia. Datos recolectados mediante cuestionario aplicado a los pacientes de la IPS CONFIMED SAS. El análisis DOFA es la Formulación de estrategias FO (fortalezas – oportunidades) DO (debilidades - oportunidades) FA (fortalezas- amenazas) DA (debilidades - amenazas) a partir de la matriz DOFA realizada con los datos recolectados en el cuestionario aplicado a los pacientes de la IPS CONFIMED SAS.

Lo anteriormente expuesto demuestra que las fortalezas de la IPS son mayores y que de acuerdo con los resultados de las encuestas la dimensión de empatía fue la mejor calificada lo que demuestra el interés por atender a los pacientes, brindar servicios individualizados, ofrecer un trato amable y de forma comprensiva, además los empleados demuestran interés por la atención a los pacientes.

La dimensión de capacidad de respuesta fue la que presento más pacientes insatisfechos lo que demuestra las debilidades de la IPS ya que los pacientes no obtienen prontitud en la atención, los horarios no se consideran adecuados y no obtienen información de los servicios estas son acciones que se deben priorizar en la IPS. Aunque la dimensión de tangibilidad deja ver también debilidades para la IPS no fueron tantos los pacientes inconformes con respecto a la capacidad de respuesta.

6. Medidas de Mejora de Acuerdo con los Resultados Obtenidos de la Evaluación de la Percepción de la Calidad

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. La metodología utilizada consiste en el análisis de las áreas a mejorar, definiendo los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar un plan de acción, que esté formado por objetivos, actividades, responsables e indicadores de gestión que permita evaluar constantemente, este proceso debe ser alcanzable en un periodo determinado (Proaño Villavicencio, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017).

Tabla 1. *Plan de mejora*

NO.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DIMENSIÓN SERVQUAL	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	PLAZO	AREA RESPONSABLE DE LA EJECUCION	INDICADORES
1	Realizar capacitación del personal que hace parte de la prestación del servicio.	Empatía	Fomentar y promover actitudes en el personal de salud y asistencial que propendan por el trato respetuoso y cálido	Humanizar la atención a través de la capacitación del personal	1 mes	Gerencia operativa	Numero de capacitaciones ejecutadas/ capacitaciones programadas
2	Buscar nuevos contratos o convenios aprovechando sus servicios y capacidad instalada.	Tangibilidad	Posicionar la IPS en el sector salud	Fortalecer el portafolio de servicios y realizar visitas para conseguir nuevos convenios	12 meses	Gerencia comercial	Número de contratos nuevos / contratos nuevos del año anterior
3	Socialización de programas de mejoramiento continuo en servicio al cliente.	Fiabilidad	Lograr que cada uno de los colaboradores de la IPS CONFIMED cumpla con los programas establecidos.	Realizar socialización de los programas de mejoramiento continuo que tiene la IPS.	1 mes	Departamento de calidad	Numero de capacitaciones ejecutadas/ capacitaciones programadas
4	Revisar los horarios de atención para poder ampliarlos y cumplir con las expectativas del servicio.	Capacidad de respuesta	Obtener mayor cobertura en asignación de citas	Determinar la necesidad de ampliar los horarios de atención	1 mes	Gerencia operativa	Indicadores de oportunidad
5	Realizar seguimiento al programa de auditoria y medir la satisfacción del usuario.	Capacidad de respuesta	Verificar el seguimiento de los programas de auditoria	Realizar el seguimiento a las auditorias realizadas, y aplicar las encuestas diseñadas en el modelo de calidad de la IPS	4 meses	Departamento de calidad	Numero de objetivos alcanzados / objetivos planteados
6	Realizar la descripción de procesos y retroalimentar las funciones de los empleados para tener un óptimo desempeño.	Seguridad	Lograr minimizar los riesgos relacionados a la prestación de los servicios	Estructurar el proceso para la retroalimentación de las funciones	2 semanas	Recursos humanos	Numero de capacitaciones ejecutadas/ capacitaciones programadas

NO.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DIMENSIÓN SERVQUAL	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	PLAZO	AREA RESPONSABLE DE LA EJECUCION	INDICADORES
7	Invertir en dotación para el personal.	Tangibilidad	Optimizar los recursos financieros que impacten de forma positiva en la presentación personal de los empleados	Determinar la viabilidad financiera para la compra de la dotación unificada para el personal	3 meses	Gerencia general	Costo efectividad
8	Conocer a las Ips competidoras para determinar si es necesario implementar cambios.	Capacidad de respuesta	Aumentar la competitividad de la IPS CONFIMED	Realizar el seguimiento a los competidores del sector salud	3 meses	Gerencia comercial	Numero de oportunidades de mejora identificadas
9	Invertir en equipos modernos.	Tangibilidad	Incrementar la dotación de los equipos biomédicos para la prestación del servicio	Verificar la viabilidad financiera para la asignación de recursos que garanticen la inversión en equipos biomédicos	6 meses	Gerencia general	Costo efectividad
10	Reestructurar los espacios para la atención durante la pandemia.	Tangibilidad	Incrementar los espacios a utilizar en la IPS	Organizar las áreas para habilitar nuevos espacios	2 meses	Gerencia operativa	Numero de áreas habilitadas
11	Mantener motivado al personal con incentivos para que no quieran buscar otras opciones laborales.	Seguridad	Lograr el sentido de pertenencia con los colaboradores adecuados y que tengan actitudes adecuadas	Implementar el programa de bienestar para los colaboradores	6 meses	Recursos humanos	Personal nuevo último mes / total personal
12	Implementar canales de comunicación efectivos para atender las PQRS de los pacientes.	Capacidad de respuesta	Mejorar la gestión de las PQRS de la IPS	Adoptar los elementos necesarios para el recibo y la gestión oportuna de las PQRS	2 meses	Gerencia operativa	PQRS radicados / PQRS solucionados
13	Ofrecer un servicio en el menor tiempo de lo esperado por el paciente para que se sienta satisfecho con la atención.	Capacidad de respuesta	Promover procesos de seguimiento y evaluación de la gestión del personal asistencial de la IPS	Realizar el seguimiento y aplicar los indicadores de evaluación de la calidad	2 meses	Servicio cliente	Número de pacientes insatisfechos mes/ total paciente atendidos mes

Elaboración propia

Para realizar este plan de mejora fue importante conocer los resultados de las encuestas y los hallazgos representados en la figura 11 para identificar las deficiencias, áreas de mejora, identificar posibles causas del problema, para así formular los objetivos y las acciones a implementar

mejorando los resultados en una futura evaluación y realizando el respectivo cumplimiento y seguimiento de las acciones.

Las oportunidades de mejora planteadas en el plan son las estrategias del resultado del análisis DOFA, cada una ha sido planteada desde la dimensión SERVQUAL correspondiente, luego se planifican las acciones y se establecen las áreas responsables de poner en marcha las actividades, así mismo se determina el plazo de la ejecución para medir el cumplimiento y llegar al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios en la IPS CONFIMED SAS.

7. Conclusiones

Este proyecto de investigación permitió aplicar las áreas de estudio de la Especialización de auditoria en salud aplicando la evaluación de la calidad de los servicios de salud, y aportando a la IPS CONFIMED SAS estrategias de mejora para que los pacientes se sientan satisfechos y cumplan sus expectativas con respecto al servicio prestado.

La adaptación del modelo SERVQUAL se realizó de forma sencilla para que las preguntas fueran de fácil comprensión y los pacientes entendieran las variables que se evaluaban según su percepción y el servicio recibido, además permitió determinar la percepción desde las diferentes dimensiones que propone el modelo, las cuales se pudieron relacionar con los atributos de calidad establecidos por el SOGC.

La evaluación de la calidad de los servicios de salud que presta la IPS CONFIMED SAS en el municipio de Bucaramanga arrojó como resultado principal que la IPS si está cumpliendo con las expectativas del servicio y que la mayoría de sus pacientes se sienten satisfechos del servicio recibido, con la atención por parte del personal, sintiéndose seguros con los conocimientos del personal de salud y satisfechos con las instalaciones en las que se presta el servicio.

La resolución de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos presento falencias y se requiere una mejora continua, es necesario para la IPS implementar las encuestas de satisfacción para identificar fallas en el servicio, dándole prioridad a los procesos que pueden estar generando por el momento incomodidades no muy significativas y así medir los niveles de satisfacción de la población atendida.

El análisis estadístico se planteó con el fin de saber como se concentra por dimensiones la satisfacción y unificar los conceptos para poder entregar un análisis a las personas encargadas de realizar su seguimiento posterior al proyecto de investigación.

Se plantearon estrategias como recomendaciones a las cinco dimensiones de calidad evaluadas, el alcance de las estrategias está enfocado a evaluar los resultados y el impacto en los pacientes de la IPS objeto de estudio, teniendo en cuenta que la evaluación de la calidad requiere una medición y un mejoramiento continuo.

La revisión bibliográfica permitió conocer investigaciones realizadas siendo útiles para la indagación de la información relevante del tema estudio la calidad de los servicios de salud, teniendo teorías de base para identificar la que mejor se adaptara a la medición de este proyecto.

8. Recomendaciones

Según los resultados obtenidos en el proyecto se recomienda implementar las encuestas de satisfacción en todos los municipios donde presten servicios de salud y así obtener un resultado global de la calidad de los servicios, es necesario una evaluación externa para medir la satisfacción de los afiliados en los servicios prestados, el modelo SERVQUAL utilizado se recomienda aplicarlo periódicamente para determinar estrategias o medidas de intervención y brindar servicios de excelente calidad.

Se considera importante capacitar y retroalimentar a los empleados de la importancia de la calidad en los servicios de salud y la evaluación de estos para tomar medidas de acción y mejoramiento continuo que representen a la IPS una mejor imagen ante sus usuarios.

Se recomienda reforzar los canales de comunicación con los pacientes para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás procesos en los que intervienen y en los cuales ellos no se encuentran totalmente satisfechos.

Con el fin de optimizar la calidad se recomienda establecer un plan de capacitaciones orientadas a la atención al usuario en salud, así mejorar la calidad, productividad y fortalecimiento de conocimientos de los empleados.

Bibliografía

- bioestadistico.com. (2010). <https://bioestadistico.com/>. Obtenido de https://bioestadistico.com/?option=com_content&view=article&id=153%3Acalculo-del-tamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblaciones-finitas&catid=46%3Acalculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213
- Boada Niño, A. V., Barbosa López, A. M., & Cobo Mejía, E. A. (12 de Abril de 2018). <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/>. Obtenido de <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Botero, C. A. (2008). *Calidad en salud en Colombia Los principios*. Bogotá: Scripto Ltda.
- Camacho Sierra, D. M., & Olaya Marín, S. M. (2018). *Universidad De Santander UDES*. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/>
- Correa, A. P. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *Revista CES Salud Pública Volumen 5 No.2 Julio - Diciembre* , 107-116.
- Donabedian, A. (2001). *Fundación Avedis Donabedian*. Obtenido de <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Garzón Ariza, G. Y., & Ariza Pardo, Y. (2018 de Octubre de 2018). <https://repositorio.udes.edu.co/>. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/698>
- Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (15 de Agosto de 2018). *Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Ibarra Morales, L. E., Espinoza Galindo, B., & Casas Medina, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora . *Tecnociencia Chihuahua*, 98-108.

Igami, M. P. (s.f.). *elibro.net*. Obtenido de elibro.net/es/ereader/usta/5145?as_all=servqual&as_all_opunaccent_icontains&prev=as&page=7

Jaramillo Mejía, M. C., & Chernichovsky, D. (12 de Diciembre de 2014). *Estudios gerenciales*. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314X00094/1-s2.0-S0123592314001855/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEGYyYXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDT0rbfyGorG7MZdMlHreWcWWCy8tLmR8PNBd3oddCbGQIhANt52NIGN5a%2FD2mcropONeRyMZzy6aQ6bXkcPv%2BF>

Jemes Campana, I. C., Romero-Galisteo, R. P., Labajos Manzanares, M. T., & Moreno Morales, N. (08 de Junio de 2018). *www.analesdepediatria.org*. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1695403318301802?token=FE04234E7D740EA74CF322849F8718D0990DEDCABDB60EF473FC623AC51F5D773D4447568151C549F61C80EDF8609B55>

Lezcano Tobón, L. A., & Cardona Arias, J. A. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia Vol 14. *Archivos de medicina*, 4-10.

- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llana Abreu, M. D., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (5 de 06 de 2008). *Scielosp*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>
- Millan, A. (2004). *academica.edu*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45320229/AnalisisFODAyPEST-with-cover-page.pdf?Expires=1620493877&Signature=FSLtzKN0sXMx7CR5HqFYEppZ2wtieRbPAsXhPP34HK-UfdkFs0c3aEPn-v1YhkZp668Yp7CIpnYSiBsQ6TVDnsz37vuvwIjEOsXUXrNICRhAcagfWbeGEI6AnqBLh4J7oiRv8DGkUk~tE>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2002). <https://www.minsalud.gov.co/>. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-2309-de-2002.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2007). *minsalud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>
- Miranda Soberón, U., & Acosta, Z. (2009). <https://docs.bvsalud.org/>. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Organización Mundial de la salud. (Agosto de 2020). *Organización Mundial de la salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Otero Gómez , S. K., & Camargo Rosas, M. D. (13 de Junio de 2019). <https://repositorio.udes.edu.co>. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/4394>

- Pares, R. B. (2003). *Medwave*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
- Pavón Rosero, L. E., & García Salazar, M. A. (2017). *La auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria del Ecuador*. Quito: Imprenta Calderón.
- Proaño Villavicencio, D. X., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). *3ciencias.com*. Obtenido de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Rodríguez Villamizar, L., Acosta Ramírez, N., & Ruiz Rodríguez, M. (18 de Julio de 2012). *Scielosp*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2013.v15n2/183-195/es/>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Servicios Medicos Confiables Confimed SAS. (s.f.). <https://confimedsas.com/>. Obtenido de <https://confimedsas.com/>
- Suárez Lugo, N. (02 de 11 de 2002). *scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662002000200008
- Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación Segunda Edición*. México: Pearson education.
- Vargas, P. M. (2014). *repositorio.urp.edu.pe*. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veillard, J. (25 de Noviembre de 2019). *minsalud.gov.co*. Obtenido de [bancomundial.org: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/present-quality-assessment-worldbankgroup-ppt-forum-finalaf-small.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/present-quality-assessment-worldbankgroup-ppt-forum-finalaf-small.pdf)

- Vera, W. A. (2018). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Vesga, J. J. (Julio de 2013). <http://revistas.usbbog.edu.co>. Obtenido de <http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/612/412>
- World Health Organization. (Diciembre de 2018). WHO. Obtenido de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266.pdf>
- Zambrano, C. J. (17 de Diciembre de 2017). UDES . Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/689/1/Percepci%3b%20de%20los%20usuarios%20sobre%20la%20calidad%20en%20la%20atenci%3b%20de%20los%20servicios%20de%20Medicina%20General%20prestados%20en%20el%20c%a1rea%20de%20consulta%20externa%20del%2>

Apéndice A. *Cuestionario SERVQUAL Modificado para Medir la Calidad de los Servicios en la IPS CONFIMED SAS*

OBJETIVO: Esta encuesta se realiza para evaluar la calidad de los servicios de salud que presta la IPS

Confimed SAS a sus usuarios en la ciudad de Bucaramanga, esta encuesta es anónima y se usa como medio de estudio de un proyecto de grado, las respuestas se analizan en grupo y no individuales.

⇒ Lea con atención y no dude en hacer cualquier pregunta mientras realice el cuestionario.

⇒ No lo firme ni escriba una identificación.

⇒Por favor piense sobre la importancia que tienen para usted cada una de las siguientes preguntas en la prestación de servicios de salud y marque con una X la casilla correspondiente; desde nada importante hasta muy importante.

⇒Usted deberá marcar una X en el servicio deseado (servicio que usted desea le preste cualquier institución de salud) y otra X en el de servicio recibido (la calificación del servicio que usted acaba de recibir).

⇒ El ítem es el aspecto que vamos a evaluar.

[illegible]

Apéndice B. Resultado Validación Encuesta

Se realizó un pilotaje de 10 encuestas aparte del estudio para identificar si el cuestionario debía ser modificado o si estaba claro y era fácil de diligenciar

Ítem	SERVICIO DESEADO					SERVICIO RECIBIDO				
	Nada Importante	Poco Importante	Neutral	Importante	Muy Importante	Mucho menor de lo esperado	Menor de lo esperado	Lo que esperaba	Mayor de lo esperado	Mucho mayor de lo esperado
Ítem 1: La IPS cuenta con Equipos modernos	1		2	4	3		1	6	2	1
Ítem 2: Las instalaciones físicas y material de trabajo son visualmente agradables y aptas para brindar un buen servicio.				8	2		1	6	1	2
Ítem 3: Los Empleados cuentan con apariencia pulcra y profesional				2	8			7	2	1
Ítem 4: Existe Simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio			1	6	3			5	3	2
Ítem 5: Considera la Facturación correcta y precisa				5	5			6	3	1
Ítem 6: Recibió el servicio solicitado en el tiempo prometido			1	2	7			6	2	2
Ítem 7: Lo mantuvieron informados sobre cuando exactamente se prestarán los servicios.				2	8	1		5	2	2
Ítem 8: Existe prontitud en responder a las peticiones de los pacientes				2	8		1	4	3	2
Ítem 9: Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes			1	2	7			4	4	2
Ítem 10: Los horarios de atención de la IPS son convenientes para los usuarios.			1	2	7			5	3	2
Ítem 11: La Ips hace que los pacientes se sientan seguros en sus interacciones con los empleados de esta				2	8			5	3	2
Ítem 12: Los Empleados que tienen el apoyo adecuado de sus empleadores para hacer bien sus trabajos			1	7	2		1	4	3	2
Ítem 13: Los Empleados poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes				4	6			5	3	2
Ítem 14: usted recibió atención individual				1	9			2	6	2
Ítem 15: los empleados tienen interés por la atención a los pacientes				5	5			3	5	2
Ítem 16: Los empleados tratan a los pacientes en una forma comprensiva, demuestran amabilidad y buen trato.				6	4			3	5	2

Apéndice C. Tabulación de Encuestas por Dimensiones SERVQUAL

Ítem	SERVICIO DESEADO					SERVICIO RECIBIDO				
	Nada Importante	Poco Importante	Neutral	Importante	Muy Importante	Mucho menor de lo esperado	Menor de lo esperado	Lo que esperaba	Mayor de lo esperado	Mucho mayor de lo esperado
Ítem 1: La IPS cuenta con Equipos modernos	6	3	26	112	132	8	25	153	64	29
Ítem 2: Las instalaciones físicas y material de trabajo son visualmente agradables y aptas para brindar un buen servicio.	12	5	37	107	118	2	11	110	87	69
Ítem 3: Los Empleados cuentan con apariencia pulcra y profesional	15	1	49	119	95	3	15	118	75	68
TANGIBILIDAD	33	9	112	338	345	13	51	381	226	166
Ítem 4: Existe Simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio	15	3	31	108	122	2	12	138	76	51
Ítem 5: Considera la Facturación correcta y precisa	14	0	27	128	110	0	13	140	70	56
Ítem 6: Recibió el servicio solicitado en el tiempo prometido	14	1	24	103	137	23	52	116	55	33
FIABILIDAD	43	4	82	339	369	25	77	394	201	140
Ítem 7: Lo mantuvieron informados sobre cuando exactamente se prestarán los servicios.	14	2	22	105	136	15	49	104	66	45
Ítem 8: Existe prontitud en responder a las peticiones de los pacientes	11	0	27	101	140	19	57	113	55	35
Ítem 9: Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	12	5	19	148	95	10	15	151	59	44
Ítem 10: Los horarios de atención de la IPS son convenientes para los usuarios.	12	3	26	101	137	16	18	126	63	56
CAPACIDAD DE RESPUESTA	49	10	94	455	508	60	139	494	243	180
Ítem 11: La Ips hace que los pacientes se sientan seguros en sus interacciones con los empleados del hospital.	13	1	24	145	96	2	10	162	62	43
Ítem 12: Los Empleados que tienen el apoyo adecuado de sus empleadores para hacer bien sus trabajos	10	1	28	119	121	3	8	139	65	64
Ítem 13: Los Empleados poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes	10	1	32	104	132	5	8	132	71	63
SEGURIDAD	33	3	84	368	349	10	26	433	198	170
Ítem 14: usted recibió atención individual	8	1	29	128	113	1	4	103	91	80
Ítem 15: los empleados tienen interés por la atención a los pacientes	11	1	23	123	121	0	10	128	74	67
Ítem 16: Los empleados tratan a los pacientes en una forma comprensiva, demuestran amabilidad y buen trato.	5	2	20	129	123	3	5	118	86	67
EMPATIA	24	4	72	380	357	4	19	349	251	214

Apéndice D. Cronograma

El cronograma muestra de forma estructuradas las diferentes actividades a realizar para el desarrollo de la investigación, indicando el orden y duración de las actividades, y se representa a través de una gráfica de GANT (Torres, 2006). A continuación, el cronograma de la evaluación de la calidad de los servicios de la IPS CONFIMED SAS.

ACTIVIDAD / TIEMPO	DIC- 20	ENE- 21	FEB- 21	MAR- 21	ABR- 21
Diseño de encuestas.					
Recolección de datos aplicando las encuestas a los pacientes de Confimed.					
Tabulación de encuestas.					
Análisis de resultados.					
Redacción de los documentos.					

Apéndice E. Presupuesto

El presupuesto muestra de forma estructurada el monto de la inversión, indicando los costos requeridos para cada uno de los diferentes aspectos que son necesarios para desarrollar la investigación (Torres, 2006). A continuación, el presupuesto para el desarrollo de este proyecto.

CANTIDAD	CONCEPTO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
5	INTERNET	\$ 68.000	\$ 340.000
4	TONER	\$ 21.500	\$ 86.000
2	RESMAS CARTA	\$ 13.000	\$ 26.000
1	CAJA LAPICEROS	\$ 8.900	\$ 8.900
N/A	GASTOS VARIOS (GASOLINA, LUZ, REFRIGERIOS)	\$ 200.000	\$ 200.000
TOTAL			\$ 660.900