

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LOS
SERVICIOS DE SALUD OFRECIDOS POR “BIENESTAR IPS” DE LA CIUDAD
DE BOGOTÁ Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

AUTORES

Vanessa Margarita Mier Angarita

Linda Natalia Moreno Sierra

Leonardo Andrés Rodríguez Moreno

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA UNICOC
FACULTAD DE SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA Y AUDITORIA EN SERVICIOS DE SALUD
BOGOTÁ COLOMBIA
2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LOS
SERVICIOS DE SALUD OFRECIDOS POR “BIENESTAR IPS” DE LA CIUDAD
DE BOGOTÁ Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

AUTORES

Vanessa Margarita Mier Angarita
Linda Natalia Moreno Sierra
Leonardo Andrés Rodríguez Moreno

Propuesta de trabajo para optar al título de: Especialista en Gerencia y Auditoria
En Servicios de Salud

Asesor
Oswaldo Sánchez Villalobos
Docente

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA UNICO
FACULTAD DE SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA Y AUDITORIA EN SERVICIOS DE SALUD
BOGOTÁ COLOMBIA
2015

Nota de aceptación

Firma de jurado 1

Firma jurado 2

Bogotá, Noviembre de 2015

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecerles sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos con nosotros para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Especialmente agradecemos a nuestro asesor Oswaldo Sánchez Villalobos por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua de este trabajo, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de este año.

Gracias al Dr. Antonio Gómez por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

Un agradecimiento muy especial, merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de nuestras familias y amigos

A todos ellos muchas gracias.

DEDICATORIAS

Esta tesis se la dedicamos a Dios quién supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A nuestras familias y padres por su gran apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, ya que nos han dado todo lo que somos como persona, los valores, los principios, el carácter, el empeño, la perseverancia, y el coraje para conseguir nuestros objetivos.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. **Thomas Chalmers**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. ANTECEDENTES	13
1.1 PROBLEMA.....	13
1.1.1 Descripción del problema	13
1.1.2 Formulación del problema	14
1.1.3 Sistematización del problema	14
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.2.1 Objetivo General	15
1.2.2 Objetivos Especificos	15
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4 MARCO DE REFERENCIA	19
1.4.1 Marco Teórico	19
1.4.2 Marco Institucional	26
1.4.3 Marco Conceptual	28
1.4.4 Marco Legal.	30
1.5 DISEÑO METODOLÓGICO	41
1.5.1 Tipo de estudio.....	41
1.5.2 Enfoque del estudio.....	41
1.5.3 Método de estudio.....	41
1.5.4 Fuentes de información	42
1.5.5 Población	42
1.5.6 Muestra	42
1.5.7 Instrumentos de recolección de la información	43
2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
2.1 ATENCIÓN, DISPOSICIÓN, HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL DE IPS BIENESTAR.	45

2.1.1	Atención al usuario.....	45
2.1.2	Disposición.....	48
2.1.3	Habilidades y conocimientos.....	51
2.2	NIVEL DE OPORTUNIDAD Y COHERENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA IPS	56
2.3	INSTALACIONES FÍSICAS, EQUIPOS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA IPS BIENESTAR	59
2.4	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD OFRECIDO POR LA IPS BIENESTAR.....	62
3.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA IPS BIENESTAR	67
3.1	INTRODUCCIÓN.....	67
3.2	JUSTIFICACIÓN.....	68
3.3	OBJETIVOS.....	69
3.3.1	Objetivo general	69
3.3.2	Objetivos específicos	69
3.4	PRIORIZACIÓN DE FACTORES EVALUADOS.....	69
3.5	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS	71
3.5.1	Análisis de impacto de estrategias en factores priorizados	71
3.5.2	Estrategias de mejoramiento propuestas	74
3.5.2.1	Diseño de un modelo de gestión de la información antes, durante y después del servicio	74
3.5.2.2	Optimización de los recursos físicos, instalaciones y equipos	77
3.6	PRESUPUESTO TENTATIVO DE COSTOS DEL DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	79
3.7	CRONOGRAMA PARA EL DESARROLLO PROPUESTA.....	80
4.	CONCLUSIONES.....	81
5.	RECOMENDACIONES	83
	BIBLIOGRAFÍA.....	84
	ANEXOS	86

LISTA DE CUADROS

pág

Cuadro 1. Nivel de satisfacción de la atención al usuario en la IPS BIENESTAR .	47
Cuadro 2. Nivel de satisfacción relativa a la disposición del personal de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	50
Cuadro 3. Nivel de satisfacción relativa a las habilidades y conocimientos del personal de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	53
Cuadro 4. Nivel de satisfacción relativa a la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal de la IPS BIENESTAR, según usuarios.....	55
Cuadro 5. Nivel de satisfacción relativa a la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	57
Cuadro 6. Nivel de satisfacción relativa a las instalaciones, equipos e instrumentos utilizados en los procesos de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	61
Cuadro 7. Nivel de satisfacción de los usuarios de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	63
Grafico 8. Nivel de satisfacción de los usuarios de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	63
Cuadro 8. Análisis específico de los aspectos de satisfacción de los usuarios evaluados en la IPS BIENESTAR.....	64
Cuadro 9. Priorización de los aspectos o factores de satisfacción de los usuarios evaluados en la IPS BIENESTAR.....	70
Cuadro 10. Aspectos mejorar para maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios de IPS BIENESTAR	72
Cuadro 11. Costos del plan de mejoramiento de la satisfacción de usuarios de la IPS	79
cuadro 12. Cronograma para el desarrollo propuesta.....	80

LISTA DE GRÁFICOS

Pág

Grafico 1. Organigrama de BIENESTAR IPS S.A.S.	27
Gráfico 2. Nivel de satisfacción de la atención al usuario en la IPS BIENESTAR .	48
Grafico 3. Nivel de satisfacción relativa a la disposición del personal de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	51
Gráfico 4. Nivel de satisfacción relativa a las habilidades y conocimientos del personal de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	54
Grafico 5. Nivel de satisfacción relativa a la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal de la IPS BIENESTAR, según usuarios.....	55
Grafico 6. Nivel de satisfacción relativa a la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	59
Grafico 7. Nivel de satisfacción relativa a las instalaciones, equipos e instrumentos utilizados en los procesos de la IPS BIENESTAR, según usuarios.....	62
Grafico 8. Nivel de satisfacción de los usuarios de la IPS BIENESTAR, según usuarios.	63
Grafico 9. Análisis específico de los aspectos de satisfacción de los usuarios evaluados en la IPS BIENESTAR.....	66
Cuadro 9. Priorización de los aspectos o factores de satisfacción de los usuarios evaluados en la IPS BIENESTAR.....	70
Grafico 10. Integración de las estrategias en pro del mejoramiento de la satisfacción de los usuarios de la IPS BIENESTAR	78

LISTA DE ANEXOS

	pág
Anexo A. Encuesta de satisfacción en el servicio de los usuarios de IPS bienestar de la ciudad de Bogotá.....	86

INTRODUCCIÓN

Este estudio busco determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá. De forma particular el estudio se enfocó en el análisis de factores relacionados con la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal que presta los servicios; la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS a las necesidades de los usuarios y la conveniencia de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención. Para finalmente hacer una propuesta enfocada a optimizar en el nivel de satisfacción a través de estrategias que permitan un mejoramiento continuo.

A nivel metodológico este estudio fue de tipo descriptivo con método inductivo y un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, debido a que fue necesario combinar calificaciones cuánticas porcentuales y numéricas, con valoraciones y análisis cualitativos que describen integralmente el comportamiento de las variables objeto de estudio. El estudio estuvo enfocado a una población de 140.000 usuarios que posee actualmente Bienestar IPS de la ciudad de Bogotá, de los cuales se eligió una muestra por Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S) de 383 elementos, a los que se les aplico una encuesta previamente diseñada por los investigadores y los directivos de la IPS.

El documento consta básicamente de cinco capítulos; el primer capítulo refiere elementos básicos de la propuesta inicial, tales como: el problema, los objetivos, el marco de referencia teórico, institucional, conceptual y legal, así como el diseño metodológico que encierra el tipo de estudio, el enfoque, el método, las fuentes de información, la población, la muestra y los instrumentos de recolección de la información.

En el segundo capítulo se presentan los resultados del diagnóstico, en donde se mide el nivel de satisfacción de los usuarios a nivel general e individual para: la atención, disposición, habilidades y conocimientos de los colaboradores y/o empleados; la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta a las necesidades de los usuarios y la conveniencia de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en los procesos que integran el servicio.

El cuarto capítulo contiene la propuesta realizada por los investigadores, esta propuesta busca optimizar en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece Bienestar IPS a través de estrategias que permitan un mejoramiento continuo; para este caso se presenta una introducción y una justificación, se fijan unos objetivos, se priorizan los factores con mayor oportunidad de mejora y se definen las estrategias con sus respectivos costos y tiempos de implementación.

Finalmente en los capítulos cuatro y cinco se presentan las conclusiones de acuerdo con los objetivos propuestos y se hacen las respectivas recomendaciones.

1. ANTECEDENTES

1.1 PROBLEMA

1.1.1 Descripción del problema. La insatisfacción de los usuarios en el sistema de salud en Colombia es generalizada y alcanza a todas las EPS e IPS del país pues según un estudio que hizo la Defensoría del Pueblo a 17.000 usuarios del sistema, en el cual se analizó la satisfacción de los afiliados con las entidades de salud, estableció una puntuación de 1 a 100 en la que mientras mayor fuera el puntaje, mejor era la calificación. Así, el límite de calificación positiva más bajo establecido por la Defensoría fue de 60. Las categorías que superaron ese puntaje, lo hicieron casi 'raspando'. Lo cual indica, que los resultados obtenidos por entidades no han sido muy satisfactorios, pues escasamente el indicador de satisfacción se sitúa en el límite más bajo de aprobación establecido; eso quiere decir que "la tenencia de un carné de afiliación al sistema general de seguridad social en salud no es garantía de acceso oportuno y de calidad a tal sistema".¹

De forma específica el estudio demostró que la oportunidad en los servicios de salud entendida como la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud, está por encima de los 60 puntos que le dieron un promedio de 78,75; de otro lado la facilidad que tiene el usuario de acudir a la entidad aseguradora para solicitar servicios recibió una calificación de 74 puntos y además, los usuarios, en su mayoría, dijeron que se sienten incómodos con las instalaciones de las clínicas y los hospitales mediante los cuales las EPS ofrecen sus servicios de salud.²

¹ SEMANA. Nacion. En qué se raja la atención en salud en Colombia. 30 de agosto de 2010. [Citado el de septiembre de 2015] disponible en: <http://www.semana.com/nacion/articulo/en-que-raja-atencion-salud-colombia/121237-3>

² Ibid.,

De otro lado, un estudio de satisfacción del cliente del sistema de salud en Colombia, demostró que, durante los últimos cinco años, el porcentaje de personas que se sienten satisfechas con el servicio de salud se redujo y se incrementó la proporción de las que se sienten insatisfechas; siendo Bogotá (28,4%) y Cali (25,2%) las ciudades que reportaron la más alta proporción de personas insatisfechas en comparación con el resto de ciudades.³

Para el caso específico de Bienestar IPS, al igual que muchas entidades de la salud en Colombia el nivel de satisfacción no es del 100%, de ahí que el estudio de satisfacción de sus usuarios sea una necesidad para poder identificar las falencias que repercuten directamente en la calidad del servicio. Así mismo este es un requerimiento para cumplir con los estándares claves de la certificación.

1.1.2 Formulación del problema. ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá y cuáles son las estrategias que contribuyen a mejorarlo?

1.1.3 Sistematización del problema

✓ ¿Qué apreciación poseen los usuarios de Bienestar IPS con respecto a la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal que le presta los servicios?

✓ ¿Cuál es el nivel de oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS según apreciación directa de los usuarios?

³ REINA, Yuri Carolina. Documentos de trabajo sobre economía regional: Acceso de los servicios de salud en las principales ciudades colombianas. Bogotá: Banco de la República. Marzo de 2014. p. 18

- ✓ ¿Según apreciación de los usuarios de Bienestar IPS las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención son adecuados?
- ✓ ¿Qué estrategias permitirán la maximización en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece Bienestar IPS?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General. Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá, para finalmente estructurar una propuesta estratégica de mejoramiento.

1.2.2 Objetivos Especificos

- ✓ Determinar la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal que presta los servicios en Bienestar IPS
- ✓ Establecer el nivel de oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS según apreciación directa de los usuarios.
- ✓ Determinar si las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención son adecuados.
- ✓ Optimizar en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece Bienestar IPS a través de estrategias que permitan un mejoramiento continuo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de este estudio se fundamenta básicamente en los beneficios que ofrece el análisis y evaluación de la satisfacción de los usuarios para las organizaciones del sistema de salud, es decir, cuando se cuenta con usuarios satisfechos se puede crear un sentido de lealtad, además de mejorar la imagen de la organización. De esta forma, el estudio busca consolidar un procedimiento efectivo de gestión del servicio, permitiendo un seguimiento periódico del cumplimiento de los objetivos de calidad en salud, lo que consecuentemente conlleva a conocer la opinión o percepción de los beneficiarios del servicio, para posteriormente tomar las medidas de mejoramiento necesarias.

Es importante realizar esta investigación porque es un aporte directo al proceso de mejoramiento continuo que requieren las entidades de salud en Colombia, en otras palabras, el estudio contribuye a la IPS en la medida que le permite definir acciones estrategias que en su conjunto contribuyen a mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen, pues un proceso de evaluación del servicio desde la perspectiva de los usuarios repercute directamente en la eficiencia de los procesos y la efectividad de los resultados.

Los motivos que llevaron a adelantar esta investigación no son únicamente de tipo académico, sino que también es un aporte directo a Bienestar IPS en donde laboran las investigadoras. Institución que se encuentra inmersa actualmente dentro de un proceso de mejoramiento continuo, el cual le demanda la aplicación de instrumentos que contribuya al cumplimiento de los criterios de evaluación enfocados a la atención al cliente asistencial, los cuales analizan los derechos de los pacientes, la seguridad del paciente, el acceso al servicio, el registro e ingreso, la evaluación de necesidades al ingreso, la planeación de la atención, la ejecución del tratamiento, la evaluación de la atención y la salida y seguimiento.

De forma específica, el estudio responde a los estándares de certificación propuestos por el ministerio de salud, los cuales establece puntualmente que las

organizaciones deben contar con estrategias estandarizadas de educación en salud a los usuarios, las cuales implican contar con un sistema de evaluación (incluyendo indicadores de satisfacción del usuario) y un sistema proactivo de mercadeo o información a los potenciales usuarios, recolectando sistemáticamente información sobre las necesidades, opiniones y los niveles de satisfacción de los clientes.

En resumen, este estudio sirve para que Bienestar IPS cuente con información relevante sobre la calidad y así contribuir a la gestión, mejoramiento y control, además, los resultados de la encuesta permite identificar los puntos o procedimientos críticos que vienen afectando la prestación de los servicios y generando insatisfacción en los usuarios, para finalmente establecer acciones estratégicas que contribuyan a maximizar positivamente la percepción del usuario y lograr así los estándares de calidad exigidos por el Ministerio de Salud. En otras palabras, la evaluación de la satisfacción de usuarios beneficia a la IPS debido a que contribuye a maximizar las posibilidades de certificación de la entidad, alineado las acciones de los empleados con las metas y/o objetivos de calidad en el servicio, tomando como base información relevante obtenida directamente desde la perspectivas de los usuarios.

Por todo lo anterior, la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de la Bienestar IPS de Bogotá a través de variables como conocimientos, atención, disposición y habilidades del personal, oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta y la calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención; se considera clave para valorar la calidad del servicio, identificar las necesidades de los usuarios y detectar las fallas en los procesos; además de servir de guía para la toma de decisiones y el mejoramiento en el desempeño y desarrollo de los colaboradores, así como para identificar los errores de gestión del servicio y tomar medidas proactivas, e incluso reorientar las

estrategias si es necesario, con el fin de alcanzar las metas de calidad en el servicio establecidas por el ministerio de salud.

1.4 MARCO DE REFERENCIA

1.4.1 Marco Teórico. Para determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá, es pertinente hacer referencia teórica de la conceptualización de la satisfacción del cliente que para el caso es el usuario y las IPS.

Para iniciar, “la satisfacción es una medida subjetiva que captura la opinión del individuo acerca de una vivencia o experiencia; sin embargo esta percepción puede estar influenciada tanto por características propias del individuo como por situaciones particulares aisladas que haya enfrentado.”⁴ Pero aunque la satisfacción es subjetiva, esta percepción debe ser tomada en cuenta por los directivos para tomar las decisiones necesarias que lleven a mejorar la calidad en el servicio.

Al hablar de satisfacción del cliente se habla del cumplimiento a cabalidad de las expectativas y necesidades del mismo, al respecto es bueno anotar que todo cliente o usuarios tiene tres tipos de necesidades a satisfacer: ⁵

- 1) Aquellas fácilmente explicables que constituirán las necesidades objetivas.
- 2) Aquellos elementos implícitos que no se especifican por su propia evidencia. Son aspectos del servicio que el cliente da por supuesto; corresponde a aquellas necesidades que sin lugar a duda el cliente espera ver satisfechas pero no siente necesidad de mencionarlas.

⁴ ORTIZ ESPINOSA, Rosa María; MUÑOZ JUÁREZ, Sergio y TORRES CARREÑO Erick . “Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México”, Rev Esp Salud Pública, vol 78, núm. 4, México 2004.p. 527-537

⁵ PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio. Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total. Madrid: ESIC Editorial, 2004. p. 91

3) El tercer grupo corresponde a necesidades, más bien expectativas, que por su propia naturaleza son principalmente subjetivas y que determinarán en gran medida la percepción por el cliente de la calidad del servicio recibido, ya que necesita satisfacerlas.

Puesto que la satisfacción del cliente depende, en gran medida, de las percepciones y expectativas de los clientes, los investigadores necesitan conocer algunos de los factores que influyen en esas percepciones y expectativas. Los siguientes son algunos de ellos:⁶

1) Necesidades y deseos: están relacionados con un problema que el cliente percibe y que trata de resolver por medio de una transacción con la empresa. Si las necesidades y preocupaciones del cliente son grandes, sus expectativas de resultados serán altas, por supuesto. Por el contrario, preocupaciones que impliquen riesgos menores, crean niveles de expectativas más bajos.

2) Experiencia previa con los productos y servicios de la empresa y con los de los competidores.

3) El conocimiento sobre la experiencia que han tenido sus relacionados como clientes. La comunicación "boca-a-boca" puede tener una influencia muy poderosa en las percepciones del cliente, particularmente cuando perciben un alto riesgo en la compra potencial y cuando la fuente de la información se considera creíble.

4) Las comunicaciones de la publicidad y el marketing también contribuyen a las expectativas del cliente. Una buena razón para cerciorarse de que el personal de ventas y las campañas de publicidad no sobrepasen las expectativas del cliente

⁶ BAND, William A.. Creación del valor. La clave de la gestión competitiva: Diseño e implantación de una estrategia global. Barcelona: Ediciones Díaz de Santos, 1994. p. 92-93

más allá de las prestaciones que puede realmente conseguir con el producto o servicio que se vende.

También existe otra amplia gama de hechos contribuye a enfocar las expectativas que un cliente tiene cuando solicita un servicio; entre ellos se encuentran los siguientes:⁷

- ✓ *Experiencias previas con el suministrador.*
- ✓ *Referencias de terceros.*
- ✓ *Imagen y reputación.*
- ✓ *Contactos previos.*
- ✓ *Avances tecnológicos.*
- ✓ *Aspectos relacionados con el desempeño del personal:* facilidad de trato, amabilidad, saber escuchar al cliente, confiabilidad, capacidad de empatía para sintonizar las expectativas del cliente, capacidad para adaptarse al lenguaje en las comunicaciones con el cliente, disponibilidad frente al servicio, capacidad técnica para el desempeño del trabajo que tramite al cliente confianza, seriedad y seguridad y finalmente promesas realizadas y cumplidas.
- ✓ *Las necesidades reales del cliente, tanto profesionales como personales.*

En lo que respecta a la satisfacción de las personas respecto a la atención médica recibida, esta puede estar influenciada por aspectos como las expectativas, el ingreso y la educación. Las ideas previas que el individuo tiene acerca del servicio médico tienen gran relevancia, así en la medida en que la atención recibida cubra las expectativas, el usuario estará más inclinado a sentirse satisfecho. Sin embargo, si las expectativas son bajas será posible que el individuo manifieste sentirse satisfecho aun cuando el servicio recibido haya sido deficiente. Por su parte, se espera que individuos con mayor ingreso y nivel

⁷ *Ibíd.*, p. 93

educativo emitan un juicio de valor más riguroso y menos condescendiente, basados en la mayor oportunidad que tienen de comparar con experiencias anteriores⁸

Investigar la satisfacción/insatisfacción de los clientes a través de técnicas fiables, permiten conocer la percepción de estos y los aspectos que se pueden trabajar para el desarrollo de mejoras continuas y cumplir con el ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar)⁹

De otro lado, en función de la satisfacción de cada una de las necesidades apuntadas, existen tres tipos de calidad (relación existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido), de acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas:¹⁰

- 1) *Calidad requerida*: nivel de cumplimiento de las especificaciones de los servicios.
- 2) *Calidad esperada*: satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.
- 3) *Calidad subyacente*: relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicadas que todo cliente tiene.

Si los clientes perciben que la calidad del producto o servicio excede sus necesidades, deseos y expectativas, la satisfacción del cliente será alta. Si, por otro lado, los clientes perciben que la calidad del producto o servicio no satisface

⁸ ORTIZ ESPINOSA, Rosa María; MUÑOZ JUÁREZ, Sergio y TORRES CARREÑO Erick . "Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México", Rev Esp Salud Pública, vol 78, núm. 4, México 2004.p. 527-537

⁹ REIS, Paulo. Evaluación de la Satisfacción de Clientes. Madrid: Verlag Dashöfer Ed.s Prof.s P. 6

¹⁰ PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio. Op. Cit. p. 94

sus necesidades, deseos y expectativas, la tasa de satisfacción del cliente será baja.¹¹

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:¹² la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1) *El Rendimiento Percibido*: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- ✓ Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- ✓ Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- ✓ Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- ✓ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

2) *Las Expectativas*: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ✓ Experiencias de compras anteriores.

¹¹ BAND, William A.. Creación del valor. Op. Cit. p. 93

¹² Promonegocios.net. Clientes: La Satisfacción del Cliente - Artículo Publicado en Julio 2005. [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- ✓ Promesas que ofrecen los competidores.

3) *Los Niveles de Satisfacción:* Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Importancia de la medición de la satisfacción del cliente: evaluar la satisfacción del cliente es ya habitual en la gestión empresarial; pues la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión. Lo que se pretende al medir la satisfacción del cliente es valorar objetivamente la percepción que éstos tienen sobre los servicios y utilizar posteriormente esta información para mejorar el rendimiento en aquellas áreas que contribuyen más a aumentar la satisfacción.¹³

Medir la satisfacción del cliente permite:¹⁴

¹³ Fundación CETMO. Manual de apoyo para la implementación de la gestión de la calidad según UNE-EN 13816: medir la satisfacción del cliente. 2006. P. 1

¹⁴ Calidad & Gestión. Consultoría en Medición de la Satisfacción del cliente. [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: http://calidad-gestion.com.ar/servicios/medicion_de_satisfaccion_del_cliente.html

- ✓ Definir fortalezas sobre las cuales elaborar la estrategia comercial más adecuada para la empresa.
- ✓ Detectar debilidades propias y de la competencia.
- ✓ Evaluar el resultado de estrategias implantadas.
- ✓ Encontrar áreas de oportunidad.
- ✓ Contar con una potente fuente de ideas para el Plan Comercial.

Si la medición se realiza mediante recursos y métodos adecuados pueden esperarse los siguientes resultados:¹⁵

- ✓ Índice de satisfacción del cliente.
- ✓ Areas de satisfacción de los clientes.
- ✓ Distancia entre la satisfacción esperada y la lograda.
- ✓ Reglas de decisión para mejorar la satisfacción del cliente.
- ✓ Principales factores de la pérdida de satisfacción.

Medir la satisfacción del cliente es rentable siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación. Si no está dispuesto a invertir (tiempo y/o esfuerzo y/o dinero) en consecuencia de los resultados, la medición de la satisfacción del cliente es intrascendente. Para hacer rentable la satisfacción del cliente, se debe establecer con claridad el “para qué”. Es común escuchar que el objetivo es crear lealtad, propiciar la repetición de la venta e incrementar el índice de recomendación. Pero para obtener esos resultados hay que partir de la estrategia que la compañía tiene para competir y posicionarse.¹⁶

¹⁵ *Ibíd.*,

¹⁶ NIEVES CRUZ. Felipe. Medición de la satisfacción del cliente. 01-08-2006 [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: <http://www.gestiopolis.com/medicion-de-la-satisfaccion-del-cliente/>

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente:¹⁷ Pensar en mantenerse vigente en un mercado de alta competencia es sinónimo de lograr la satisfacción del cliente. Sin esto el posicionamiento es una falacia. Esta es la razón por la cual el tema de la “satisfacción del cliente” es prioridad en la agenda de la más alta dirección de toda organización. Estos beneficios se pueden agrupar en tres grandes grupos:

a. La compra repetitiva. El cliente satisfecho, tiende a reiterar su comprar. Esto va definiendo un concepto de lealtad y permite la venta de igual o nuevos productos en cada interacción.

b. El boca a boca. El cliente motivado por la experiencia positiva siente deseos de comunicar la misma y se estima que esto lo hace a razón de 3 a 4 personas allegadas al mismo. Claramente este es un beneficio de promoción sin costo con el agregado del aporte emocional por efecto de la confianza que los receptores tienen para con el emisor.

c. Posicionamiento. La satisfacción genera instala una relación monopólica entre el cliente y la empresa dejando de lado la competencia.

1.4.2 Marco Institucional. En BIENESTAR IPS se prestan servicios ambulatorios de consulta externa en medicina general, medicina especializada , odontología general, odontología especializada , vacunación , fisioterapia, terapia respiratoria, radiología oral simple, entre otros .

¹⁷ Universidad Maimónides: Escuela Internacional de Negocios - Licenciatura en Marketing. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente. [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: <http://marketing.maimonides.edu/beneficios-de-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>

Sus sedes están ubicadas estratégicamente en la localidad de Chapinero y la localidad de Suba (colinas)(laboratorios), para lograr la cobertura de la población en la ciudad de Bogotá.

MISIÓN: Somos una Institución encargada de brindar Atención Integral de Salud a todos los usuarios que soliciten este servicio, teniendo presente su bienestar con programas de promoción y prevención, según sus necesidades. Nuestros servicios se prestan de manera eficaz, responsable y con cálido sentido humano, valores y compromisos de nuestro equipo, acorde a los principios Fundamentales filosóficos de la ley 100 de 1993.

VISIÓN: En el 2015 BIENESTAR IPS S.A.S., será reconocida como la mejor Institución Prestadora de Servicios de Salud de carácter privado a nivel nacional por brindar atención integral en salud de alta calidad humana y tecnología.

Gráfico 1. Organigrama de BIENESTAR IPS S.A.S.



Fuente: BIENESTAR IPS S.A.S

1.4.3 Marco Conceptual. Desde el punto de vista conceptual este estudio amerita la realización de un listado de términos que contribuyen a una mejor comprensión y análisis:

Actitud: Es la forma de actuar, proceder y comportamiento particular del personal cuando tiene que atender a los usuarios.

Atención al cliente: Es la forma como la entidad gestiona los canales de comunicación con el fin de interactuar eficientemente con sus usuarios y poder satisfacer sus necesidades.

Calidad: Relación existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido.

Cliente: Para el caso es el mismo usuario es decir quien accede a los servicios de salud que presta la IPS.

Coherencia: es la relación o conexión que se tiene entre las metas y las acciones que buscan lograrlo.

Competencia: En este caso el concepto hace referencia directa a ser competente, es decir, con la capacidad y aptitudes para brindar un servicio que para el caso es el de salud.

Conocimientos médicos: Es sapiencia y entendimiento del personal de la IPS para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios y dar respuestas efectivas.

Cordialidad: Es la franqueza, respeto y afecto que expresa el personal de la IPS cuando atienden las necesidades de los usuarios.

Disposición: Es la actitud positiva que expresa el personal de la IPS cuando atiende las necesidades de los usuarios.

Equipos médicos: Son los aparatos eléctricos y electrónicos, que se utilizan para hacer más eficiente la atención y diagnósticos.

Habilidad: Es la capacidad que tiene el personal de la IPS para hacer eficientemente sus actividades en pro del logro de las metas de la organización.

Idoneidad: Son las condiciones y capacidades necesarias que tiene el personal para desempeñar sus funciones y responsabilidad dentro de la IPS.

Instalaciones físicas: Es el espacio físico adecuado y/o equipado para llevar a cabo los procesos de prestación de servicios en la IPS.

Instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS). Los prestadores de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud.

Percepción: Es la forma como el cerebro de los usuarios asimila los beneficios recibidos en la prestación de los servicios de salud.

Satisfacción: Es una medida subjetiva que captura la opinión del individuo acerca de una vivencia o experiencia tenida, que para el caso es la que se obtiene cuando se recibe un servicio de salud.

Usuario: En este caso hace referencia a los clientes, es decir, la persona que recibe y es beneficiario de los servicios de salud que la IPS brinda.

1.4.4 Marco Legal. En materia de salud en Colombia se cuenta con diversas leyes que hacen referencia a la prestación de servicios de salud, partiendo de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Constitución Política De Colombia 1991:

Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Artículo 50. Todo niño menor de un año que no esté cubierto por algún tipo de protección o de seguridad social, tendrá derecho a recibir atención gratuita en todas las instituciones de salud que reciban aportes del Estado.

Ley 100 De 1993 (Diciembre 23) Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Libro II El sistema general de seguridad social en salud. Título I. Disposiciones generales Capítulo I. Objeto, fundamentos y características del sistema.

Artículo. 1º- Sistema de seguridad social integral. El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

Artículo. 6º- Objetivos. El sistema de seguridad social integral ordenará las instituciones y los recursos necesarios para alcanzar los siguientes objetivos:

1. Garantizar las prestaciones económicas y de salud a quienes tienen una relación laboral o capacidad económica suficiente para afiliarse al sistema.

Artículo. 152.-Objeto. Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 374 de 1994. La presente ley establece el sistema general de seguridad social en salud, desarrolla los fundamentos que lo rigen, determina su dirección, organización y funcionamiento, sus normas administrativas, financieras y de control y las obligaciones que se derivan de su aplicación.

Los objetivos del sistema general de seguridad social en salud son regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso de toda la población al servicio en todos los niveles de atención.

Las competencias para prestación pública de los servicios de salud y la organización de la atención en salud en los aspectos no cobijados en la presente ley se regirán por las disposiciones legales vigentes, en especial por la Ley 10 de 1990 y la Ley 60 de 1993. Las actividades y competencias de salud pública se regirán por las disposiciones vigentes en la materia, especialmente la Ley 9ª de 1979 y la Ley 60 de 1993, excepto la regulación de medicamentos que se regirá por lo dispuesto en la presente ley.

Artículo. 153.-Fundamentos del servicio público. Además de los principios generales consagrados en la Constitución política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del sistema general de seguridad social en salud las siguientes:

1. Equidad. El sistema general de seguridad social en salud proveerá gradualmente servicios de salud de igual calidad a todos los habitantes en

Colombia, independientemente de su capacidad de pago. Para evitar la discriminación por capacidad de pago o riesgo, el sistema ofrecerá financiamiento especial para aquella población más pobre y vulnerable, así como mecanismos para evitar la selección adversa.

2. Obligatoriedad. La afiliación al sistema general de seguridad social en salud es obligatoria para todos los habitantes en Colombia. En consecuencia, corresponde a todo empleador la afiliación de sus trabajadores a este sistema y del Estado facilitar la afiliación a quienes carezcan de vínculo con algún empleador o capacidad de pago.

3. Protección integral. El sistema general de seguridad social en salud brindará atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia de conformidad con lo previsto en el artículo 162 respecto del plan obligatorio de salud.

4. Libre escogencia. El sistema general de seguridad social en salud permitirá la participación de diferentes entidades que ofrezcan la administración y la prestación de los servicios de salud, bajo las regulaciones y vigilancia del Estado y asegurará a los usuarios libertad en la escogencia entre las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud, cuando ello sea posible según las condiciones de oferta de servicios. Quienes atenten contra este mandato se harán acogedores a las sanciones previstas en el artículo 230 de esta ley.

5. Autonomía de las instituciones. Las instituciones prestadoras de servicios de salud tendrán, a partir del tamaño y complejidad que reglamente el gobierno, personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, salvo los casos previstos en la presente ley.

6. Descentralización administrativa. La organización del sistema general de seguridad social en salud será descentralizada y de ella harán parte las direcciones seccionales, distritales y locales de salud. Las instituciones públicas del orden nacional que participen del sistema adoptarán una estructura organizacional, de gestión y de decisiones técnicas, administrativas y financieras que fortalezca su operación descentralizada.

7. Participación social. El sistema general de seguridad social en salud estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del sistema general de seguridad social en salud y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.

8. Concertación. El sistema propiciará la concertación de los diversos agentes en todos los niveles y empleará como mecanismo formal para ello a los consejos nacional, departamentales, distritales y municipales de seguridad social en salud.

9. Calidad. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.

Decreto 2174 De 1996: por medio del cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se

definen campo de aplicación, organización y objetivos del sistema, así como características de la calidad.

Artículo 1°. Campo de aplicación: Las disposiciones del presente Decreto se aplicarán a todas las Personas Naturales y Jurídicas, que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 2°. De la atención en salud. La Atención en Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, se refiere tanto a los servicios propios del aseguramiento y administración de los recursos que desarrollan las entidades promotoras de salud, como a los de prestación de servicios de salud en sus fases de promoción y fomento, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Artículo 3°. Características de la calidad de la atención en Salud. La Calidad de la atención en salud está dada por el conjunto de características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que debe tener la Seguridad Social en Salud, bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios.

Las características principales de la calidad de la atención en salud son: la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad y la racionalidad técnica. La calidad integra características adicionales como la idoneidad y competencia profesional, la disponibilidad y suficiencia de recursos, la eficacia, la eficiencia, la integralidad, la continuidad, la atención humanizada y la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Decreto 2240 De 1996: Por el cual se dictan normas en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Artículo 1°. Definición. Para efectos del presente decreto se definen como establecimientos hospitalarios y similares, todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, públicas, privadas o mixtas, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación física o mental.

Artículo 2°. De los prestadores de servicios de salud. Defínanse como prestadores de servicios de salud a las instituciones prestadoras de servicios de salud, los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes.

Se consideran, para los efectos del presente decreto como instituciones prestadoras del servicio de salud a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura.

Artículo 3°. Campo de aplicación. Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a todas las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Cuando no se indique expresamente, debe entenderse la obligatoriedad de los requisitos para todas las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Las edificaciones, donde a la fecha de la expedición del presente decreto, funcionen las instituciones prestadoras de servicio de salud, deberán adecuarse a las disposiciones aquí contenidas de acuerdo al plan de cumplimiento que se establezca de común acuerdo con la Dirección Seccional, Distrital o Local de Salud competente o su equivalente.

Resolución 4445 de 1996, por medio de la cual se dictan normas para el cumplimiento del título IV de la ley 9 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las IPS y se dictan otras disposiciones técnicas y administrativas.

Resolución 5042 de 1996, por la cual se adiciona y modifica la resolución 4445 de 1996 en lo siguiente: “Los proyectos para obras de construcción, ampliación o remodelación para las IPS donde se trate de inversión pública con valor superior a los 1.000 salarios mínimos mensuales legales deberán contar con el concepto técnico del Ministerio de Salud y Protección Social. Cuando dicho valor sea inferior, el concepto lo emitirán las Direcciones Seccionales o Distritales de Salud correspondientes al área de su influencia

Decreto 2753 De 1997; Por el cual se dictan las normas para el funcionamiento de los prestadores de servicios de salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud además se describen las Modalidades y complejidad de la atención y calidad de los servicios.

Artículo 1º Definiciones: Son prestadores de servicios:

Institución Prestadora de Servicios: Es todo establecimiento organizado para la prestación de los servicios de salud;

Grupo de práctica profesional: Es el grupo de profesionales del área de la salud que se puede constituir como persona jurídica independiente o conformarse mediante acuerdos contractuales, para prestar servicios de salud a los usuarios del Sistema de Seguridad Social en Salud;

Profesional independiente: Es la persona natural con título de educación superior en el área de la salud, registrado, que presta los servicios en forma directa a los usuarios del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Artículo 2º. De las modalidades de prestación de servicios. Los prestadores de servicios de salud pueden prestar servicios de salud bajo dos modalidades:

hospitalaria y ambulatoria; esta última podrá ser intramural o extramural. Los prestadores de servicios de salud pueden establecer distintas combinaciones en la prestación de los servicios.

Ley 1122 De 2007 (Enero 9): Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

Ley 1164 De 2007 (Octubre 03) Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.

Artículo 1°. Del objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.

Por Talento Humano en Salud se entiende todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud.

Artículo 2°. De los principios generales. El Talento Humano del área de la Salud se regirá por los siguientes principios generales:

Equidad: La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben estar orientados a proveer servicios de salud en cantidad, oportunidad y calidad igual para todos los habitantes de acuerdo con sus necesidades e independiente de su capacidad de pago.

Solidaridad: La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben estar fundamentados en una vocación de servicio que promueva la mutua ayuda entre las personas, las instituciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio de que el más fuerte debe apoyar al más débil.

Calidad: La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, debe caracterizarse por el logro de los mayores beneficios posibles en la formación y la atención, dentro de la disponibilidad de recursos del sistema educativo y de servicios y con los menores riesgos para los usuarios de servicios de salud. Se reconocen en la calidad dos componentes interrelacionados: el ejercicio idóneo de competencias propias de cada profesión u ocupación en salud y la satisfacción y mejoramiento de la salud de los usuarios de los servicios.

Ética: La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, debe estar enmarcado en el contexto cuidadoso de la vida y la dignidad del ser humano.

Integralidad: La formación y el desempeño del talento humano debe reconocer las intervenciones y actividades necesarias para promover, conservar y recuperar la salud, prevenir las enfermedades, realizar tratamientos y ejecutar acciones de rehabilitación, todos ellos en cantidad, calidad, oportunidad y eficiencia de la salud de los individuos y las colectividades.

Concertación: La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben establecer espacios y mecanismos para propiciar acercamientos conceptuales y operativos que permitan definir líneas compartidas de acción, por parte de los diferentes actores que intervienen en la prestación de los servicios de salud.

Unidad: Debe ser una característica del accionar de los diferentes actores institucionales que intervienen en la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, que garantiza la concreción de la articulación y la armonización de las políticas, estrategias, instrumentos legislativos, normas, procesos y procedimientos que rigen en sus respectivos campos de actuación para lograr un desarrollo equilibrado y acorde con las necesidades del país.

Efectividad: La formación y el desempeño del personal de salud, deben garantizar en sus acciones el logro de resultados eficaces en la atención de salud individual y colectiva, mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles y la selección del mejor curso de acción alternativa en términos de costos.

Ley 1438 De 2011 (Enero 19) "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones".

Artículo 1°. Objeto de la ley: Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.

Se incluyen disposiciones para establecer la unificación del Plan de Beneficios para todos los residentes, la universalidad del aseguramiento y la garantía de portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, en un marco de sostenibilidad financiera.

Ley estatutaria 1751 de 2015 (Febrero 16) por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

Artículo 2°. Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo.

Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.

Artículo 3°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a todos los agentes, usuarios y demás que intervengan de manera directa o indirecta, en la garantía del derecho fundamental a la salud.

1.5 DISEÑO METODOLÓGICO

1.5.1 Tipo de estudio. Para determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá se requirió la aplicación de un estudio descriptivo, esto obedece al hecho que “la investigación descriptiva comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una o grupo se conduce o funciona”¹⁸ de forma específica lo que se pretendió fue describir la percepción que tiene los usuarios de BIENESTAR IPS en relación a los conocimientos, atención, disposición y habilidades del personal, oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta y la calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención.

1.5.2 Enfoque del estudio. Este estudio presentó un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, pues para determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá, es necesario combinar calificaciones cuánticas porcentuales y numéricas, con valoraciones y análisis cualitativos que describen integralmente el comportamiento de las variables de estudio que para el caso son: conocimientos, atención, disposición y habilidades del personal, oportunidad y coherencia de respuesta y la calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos.

1.5.3 Método de estudio. Para saber ¿cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá? Se requirió el desarrollo de un método de investigación inductivo, es decir, se tomaron aquellos enunciados particulares de los usuarios

¹⁸ TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa, 2004 P. 46

referentes a la percepción de satisfacción sobre el servicio, para luego integrar las apreciaciones particulares y formar un universal que determinó un nivel de satisfacción en relación a los conocimientos, atención, disposición y habilidades del personal, oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta y la calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención.

1.5.4 Fuentes de información. Este estudio recurrió a información directa e indirecta proveniente de diferentes fuentes primarias y secundarias, las cuales contribuyeron a determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá.

1) Fuentes Primarias: esta información se obtuvo a través de las encuestas aplicadas a los usuarios de “Bienestar IPS”.

2) Fuentes Secundarias: fue la información extraída de los libros, estudios anteriores, publicaciones de universidades, normas, entre otros documentos que no solo fueron base para definir los marcos de referencia, sino que además permitieron argumentar los resultados obtenidos.

1.5.5 Población. La población a la cual estuvo dirigido este estudio de satisfacción del cliente fueron expresamente los 140.000 usuarios que posee actualmente la IPS Bienestar de la ciudad de Bogotá.

1.5.6 Muestra. Para determinar la muestra en este estudio se recurrió al muestreo aleatorio simple para la cual se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * q * N}{(E^2 * N) + (Z^2 * P * q)}$$

Entendiéndose que:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza deseado. En este caso el valor es 1.96 equivalente al 95% de fiabilidad

P: Factor de aceptación de la muestra. En este caso el 50% (0.50)

q: Factor de rechazo de la muestra. En este caso el 50% (0.50)

E: Porcentaje de error admisible para la muestra. En este caso el 5% (0.05)

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 140.000}{((0.05)^2 * 140.000) + ((1.96)^2 * 0.50 * 0.50)} = 383$$

Total usuarios a encuestar 383

1.5.7 Instrumentos de recolección de la información. Para alcanzar los fines propuestos en este estudio se utilizó la encuesta como instrumentos de recolección de la información, pues esta técnica de investigación permitía obtener datos y conocer la opinión de los usuarios de la IPS referente los conocimientos, atención, disposición y habilidades del personal, oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta y la calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención. Este cuestionario estuvo encaminado específicamente a los usuarios; constó de preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta, construidas convenientemente para poder determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por "Bienestar IPS" de la ciudad de Bogotá. Ver anexo A

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá, se aplicó una encuesta a 383 usuarios, rediseñada por las investigadoras con base en el modelo de encuesta que venía aplicando la IPS, se mantuvo el enfoque de tal manera que la entidad pueda medir los resultados y hacer las respectivas comparaciones con los años anteriores.

De esta forma se conservó la escala de calificación definida por la IPS en los estudios de satisfacción del cliente realizados anteriormente; la cual da cuatro posibles opciones de respuesta que son:

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

Con base en esta valoración cualitativa se define la escala cuantitativa que permite evaluar cuantitativamente la satisfacción de los usuarios de salud de esta entidad. Dicha escala comprende los siguientes rangos:

- | | |
|--------------|---------|
| 1) Excelente | = [4.0] |
| 2) Bueno | = [3.0] |
| 3) Regular | = [2.0] |
| 4) Malo | = [1.0] |

Con base en la escala anterior se realiza el proceso de medición de las variables que definen la satisfacción del cliente y que fueron agrupadas de la siguiente forma:

- ✓ Atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal.
- ✓ Nivel de oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta.
- ✓ Calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso.

Debido a que en ciertos casos los encuestados no respondían algunas preguntas, para realizar un análisis objetivo, en la valoración cuantitativa se procedió a tomar en cuenta el total de las respuestas dadas a cada pregunta y no el total de la muestra (383); esta decisión se toma precediendo el hecho de que desconocen las razones reales por las que los usuarios omitieron respuestas.

2.1 ATENCIÓN, DISPOSICIÓN, HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL DE BIENESTAR IPS.

La atención, disposición, habilidades y conocimientos tanto del personal médico como del administrativo y de atención al usuario de la IPS son elementos o factores claves que definen la percepción que tienen los pacientes cuando reciben el servicio.

2.1.1 Atención al usuario. La atención en las entidades de salud está directamente relacionada con el cuidado, esmero y diligencia que se demuestra en el servicio que presta o proporciona la entidad a sus pacientes, no solo cuando se durante la atención médico-asistencial, sino cuando estos manifiestan reclamos, sugerencias e inquietudes en relación con el servicio recibido o con las indicaciones, medicamentos, etc., que le han sido formuladas u otorgados por el personal de la entidad.

En este caso la medición de la atención al usuario en BIENESTAR IPS se realizó a través del diseño y aplicación de seis preguntas que son:

- 1) ¿Cómo califica la atención de los Médicos Especialistas que atienden por fuera de la sede de Bienestar IPS?
- 2) ¿Cómo califica la atención al usuario de Bienestar IPS?
- 3) ¿Cómo considera la atención prestada por el Agente de Call Center?
- 4) ¿Cómo considera la atención brindada por los Auxiliares de Admisiones?
- 5) ¿Cómo califica el respeto y amabilidad que demuestra el personal auxiliar?
- 6) ¿Cómo considera la atención de los Profesionales de la Salud en la Sede?
 - 6.1 Médico Especialista
 - 6.2 Médico General
 - 6.3 Enfermera Jefe
 - 6.4 Odontólogo General
 - 6.5 Auxiliar de Enfermería (Vacunadora)

Los resultados obtenidos en estas 6 preguntas que evalúan la atención del usuario muestran calificaciones entre 3,27 y 3,38 con un promedio de 3,32 y un nivel general de satisfacción de 83%; en este caso se evidencia mayor percepción de bienestar en el respeto y amabilidad que demuestra el personal auxiliar, la atención de los profesionales de la entidad y de los especialistas que atienden fuera ésta; pues su nivel de satisfacción está por encima del promedio ponderado.

En tanto que hay menor satisfacción en la atención general al usuario y la prestada por los agentes del Call Center, así como el desempeño de los Auxiliares de Admisiones; factores que se encuentran por debajo de la media.

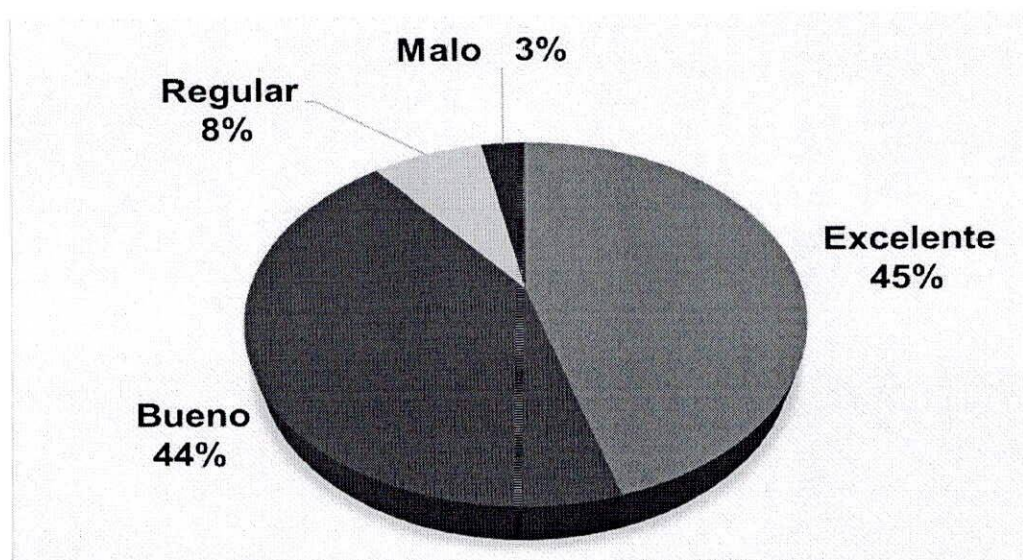
Esta información se puede apreciar en el cuadro 1 y el grafico 2, que se presentan a continuación:

Cuadro 1. Nivel de satisfacción de la atención al usuario en BIENESTAR IPS

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Promedio		Total R/preg.
	4		3		2		1				
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	Cal.	NS%	
1) calificación de atención de los Médicos Especialistas que atienden por fuera de la sede de Bienestar IPS.	191	52%	134	37%	24	7%	15	4%	3,38	84%	364
2) Calificación de la atención al usuario de Bienestar IPS.	156	41%	184	49%	22	6%	16	4%	3,27	82%	378
3) Consideración de la atención prestada por el Agente de Call Center.	156	42%	174	47%	34	9%	9	2%	3,28	82%	373
4) Consideración de la atención brindada por los Auxiliares de Admisiones.	146	40%	177	49%	31	9%	7	2%	3,28	82%	361
5) Calificación del respeto y amabilidad que demuestra el personal auxiliar.	178	47%	161	42%	34	9%	6	2%	3,35	84%	379
6) Consideración la atención de los Profesionales de la Salud en la Sede.	171	50%	138	40%	23	7%	13	4%	3,35	84%	345
6.1 Médico Especialista	174	49%	147	42%	21	6%	10	3%	3,38	84%	352
6.2 Médico General	164	46%	152	43%	29	8%	12	3%	3,31	83%	357
6.3 Enfermera Jefe	161	47%	144	42%	22	6%	15	4%	3,32	83%	342
6.4 Odontólogo General	205	58%	122	34%	19	5%	10	3%	3,47	87%	356
6.5 Auxiliar de Enfermería (Vacunadora)	150	47%	124	39%	24	8%	18	6%	3,28	82%	316
Nivel promedio de satisfacción	166	45%	161	44%	28	8%	11	3%	3,32	83%	367

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Gráfico 2. Nivel de satisfacción de la atención al usuario en BIENESTAR IPS



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la IPS BIENESTAR

2.1.2 Disposición. Este factor que genera bienestar en los usuarios del sistema de salud, hace referencia a las palabras, acciones y actitudes que tiene el personal de la IPS al momento de prestar el servicio; en otras palabras, es la manera, forma o condición que tienen los médicos, auxiliares, administrativos y demás empleados de la entidad para afrontar las situaciones que se generan con cada usuario, tratando de dar respuesta a sus requerimientos.

La disposición puede ser positiva o negativa; cuando es positiva genera un ambiente o entorno propicio que coadyuva para que los resultados sean favorables para todas las partes implicadas e interesadas. En tanto que una predisposición negativa hace que se genere una percepción poco favorable que afecta el nivel de satisfacción.

Para el caso de BIENESTAR IPS, el nivel de satisfacción relativo a la disposición se midió a través de 5 preguntas, que son:

- 1) ¿Cómo califica la presentación personal de los Profesionales de la Salud?
- 2) ¿Cómo califica el respeto y amabilidad que demuestra los profesionales de la salud?
- 3) ¿Cómo califica el tiempo de atención dedicado por IPS para atender sus necesidades de salud?
- 4) ¿Cómo califica las campañas de salud que realiza Bienestar IPS?
- 5) ¿Cómo califica el interés del personal médico ante sus necesidades en salud?

Los resultados generales obtenidos a través de estas 5 preguntas muestran que según los usuarios, la calificación promedio de la disposición de personal de la entidad es de 3,27, evidenciando un nivel de satisfacción del 82%. Valorándose como positiva la presentación personal de los profesionales de la salud y el respeto y amabilidad que éstos muestran por sus pacientes.

De otro lado, hay menor conformidad en la eficiencia y efectividad de las campañas de promoción y prevención, el tiempo dedicado para atender las falencias en la salud del paciente y el interés que el personal médico expresa ante las necesidades generales de los usuarios.

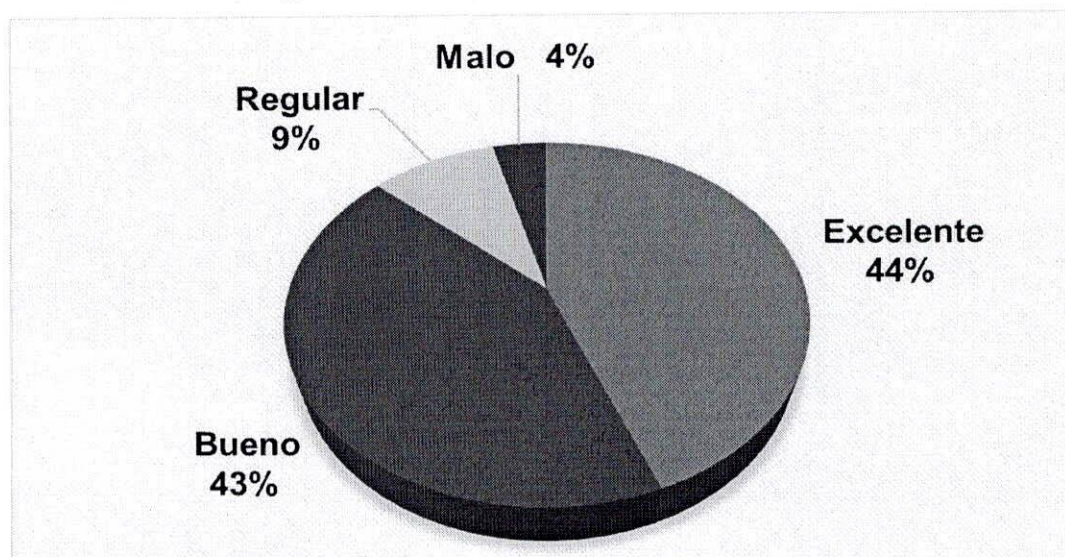
Esta información se puede apreciar en el cuadro 2 y grafico 3, los cuales se presentan a continuación:

Cuadro 2. Nivel de satisfacción relativa a la disposición del personal DE BIENESTAR IPS, según usuarios.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Promedio		Total R/preg
	4		3		2		1				
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	Cal.	NS%	
1) Calificación de la presentación personal de los Profesionales de la Salud.	177	47%	168	44%	25	7%	10	3%	<u>3,35</u>	<u>84%</u>	380
2) Calificación del respeto y amabilidad que demuestra los profesionales de la salud.	205	54%	151	40%	13	3%	10	3%	<u>3,45</u>	<u>86%</u>	379
3) Calificación del tiempo de atención dedicado por lps para atender sus necesidades de salud.	145	38%	162	43%	57	15%	15	4%	<u>3,15</u>	<u>79%</u>	379
4) Calificación las campañas de salud que realiza Bienestar IPS.	142	39%	164	45%	35	10%	20	6%	<u>3,19</u>	<u>80%</u>	361
5) Calificación del interés del personal médico ante sus necesidades en salud.	159	42%	155	41%	44	12%	19	5%	<u>3,20</u>	<u>80%</u>	377
<u>Nivel promedio de satisfacción</u>	166	44%	160	43%	35	9%	15	4%	<u>3,27</u>	<u>82%</u>	375

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Grafico 3. Nivel de satisfacción relativa a la disposición del personal de BIENESTAR IPS, según usuarios.



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

2.1.3 Habilidades y conocimientos. Estos dos factores relacionados con la satisfacción del cliente, se encuentran entrelazados e integrados, es decir, el nivel de destreza, competencia y experiencia del personal de la IPS está directamente relacionado con las técnicas, métodos, entendimiento y la comprensión, lo cuales hacen parte del conocimiento. En otras palabras, las habilidades y conocimientos son dos factores que se interrelacionan para generar bienestar en los usuarios, al sentir que sus necesidades de salud fueron satisfechas de forma eficiente (habilidades) y efectiva (conocimientos).

Para el estudio de las habilidades y conocimientos del personal de BIENESTAR IPS se formularon cuatro preguntas que son:

1) ¿Cómo califica la asesoría y orientación brindada por los Auxiliares de Admisiones?

2) ¿Cómo califica las indicaciones dadas por los Profesionales de la Salud para su tratamiento?

3) ¿Cuál es el nivel de seguridad y confianza que le genera los profesionales de la salud que le brinda los servicios d salud?

4) ¿Cómo califica el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas por la IPS?

Los resultados de estas cuatro preguntas muestran que en promedio las habilidades y conocimientos del personal de la IPS obtienen una calificación de 3,19, con un nivel de satisfacción del 80%; mostrando mayor complacencia por las indicaciones dadas por los profesionales de la salud y seguridad y confianza que le genera dichos profesionales.

En tanto que se expresa menos satisfacción en aspectos relacionados con la asesoría y orientación brindada por los auxiliares de admisiones, al igual que el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas en esta IPS.

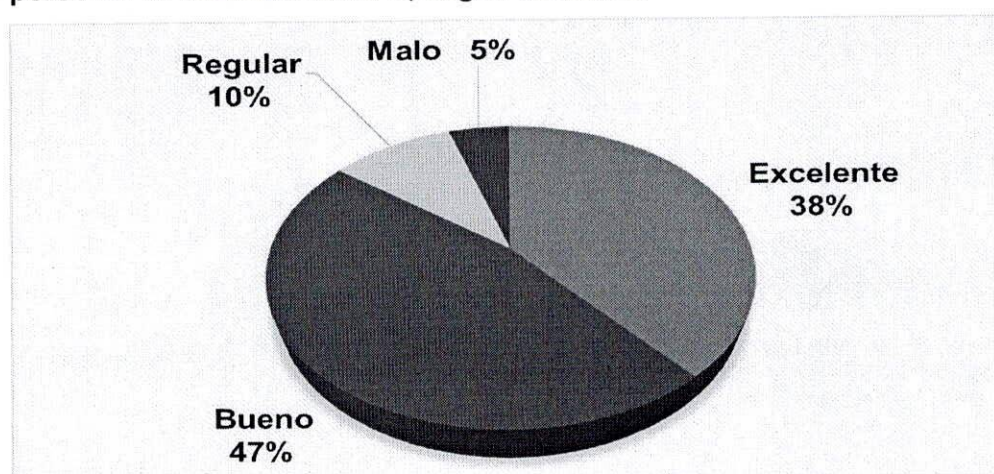
Estos resultados se muestran en el cuadro 3 y el grafico 5, que se presentan a continuación:

Cuadro 3. Nivel de satisfacción relativa a las habilidades y conocimientos del personal de BIENESTAR IPS, según usuarios.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Promedio		Total R/preg
	4		3		2		1				
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	Cal.	NS%	
1) Calificación de la asesoría y orientación brindada por los Auxiliares de Admisiones.	127	34%	178	48%	40	11%	25	7%	<u>3,10</u>	<u>78%</u>	370
2) Calificación de las indicaciones dadas por los Profesionales de la Salud para su tratamiento.	152	40%	183	49%	25	7%	16	4%	<u>3,25</u>	<u>81%</u>	376
3) Calificación del nivel de seguridad y confianza que le genera los profesionales de la salud que le brinda los servicios d salud.	146	39%	181	48%	35	9%	14	4%	<u>3,22</u>	<u>81%</u>	376
4) Calificación del cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas por la IPS.	156	41%	159	42%	46	12%	18	5%	<u>3,20</u>	<u>80%</u>	379
<u>Nivel promedio de satisfacción</u>	145	39%	175	47%	37	10%	18	5%	<u>3,19</u>	<u>80%</u>	375

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Gráfico 4. Nivel de satisfacción relativa a las habilidades y conocimientos del personal de BIENESTAR IPS, según usuarios.



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

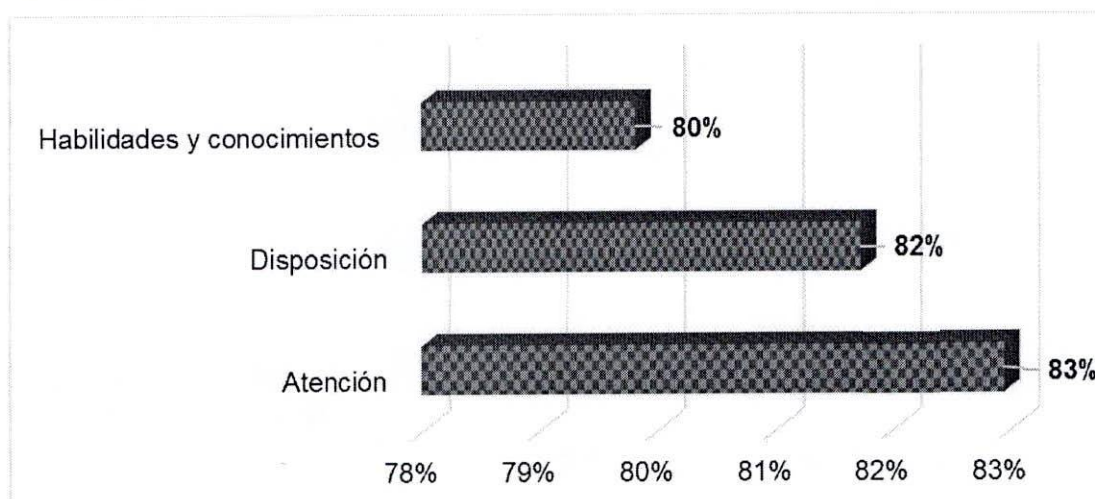
En resumen la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal de BIENESTAR IPS, es calificado como buena, presentándose un nivel de satisfacción del 79%, siendo la disposición la que representa mayor bienestar para los usuarios, mientras que la atención y las habilidades y conocimientos tienen mayores falencias según lo expresan las encuestas aplicadas. Esta información es evidente en el cuadro 4 y el gráfico 5 que se muestran a continuación.

Cuadro 4. Nivel de satisfacción relativa a la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal de BIENESTAR IPS, según usuarios.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Promedio		Total
	4		3		2		1				R/preg
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	Cal.	NS%	promedio
Atención	166	45%	161	44%	28	8%	11	3%	<u>3,32</u>	<u>83%</u>	367
Disposición	166	44%	160	43%	35	9%	15	4%	<u>3,27</u>	<u>82%</u>	375
Habilidades y conocimientos	145	39%	175	47%	37	10%	18	5%	<u>3,19</u>	<u>80%</u>	375
<u>Nivel promedio de satisfacción</u>	<u>159</u>	<u>43%</u>	<u>166</u>	<u>44%</u>	<u>33</u>	<u>9%</u>	<u>15</u>	<u>4%</u>	<u>3,26</u>	<u>81%</u>	372

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Grafico 5. Nivel de satisfacción relativa a la atención, disposición, habilidades y conocimientos del personal de BIENESTAR IPS, según usuarios.



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

2.2 NIVEL DE OPORTUNIDAD Y COHERENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE BIENESTAR IPS

La oportunidad y coherencia en el servicio de salud son elementos claves y de gran importancia en la calidad y satisfacción, esto se debe a que la integración de estos dos factores garantiza la completa y rápida recuperación de los pacientes. De esta forma, la pertinencia y conveniencia, unidas a la correspondencia y congruencia de los servicios de salud prestado por BIENESTAR IPS, llevan a satisfacer plena y efectivamente de las necesidades de los usuarios.

Así, para evaluar la oportunidad y coherencia en los servicios de salud que presta la IPS, se recurrió a la aplicación de seis preguntas a saber:

- 1) ¿Cómo califica la información suministrada por el Agente de Call Center?
- 2) ¿Cómo considera la oportunidad de las citas que le programaron en el Call Center?
- 3) ¿Cómo califica las explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones?
- 4) ¿Cómo califica la rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el call center?
- 5) ¿Cómo califica el proceso y los tramites que se deben realizar en la IPS para acceder al servicio?
- 6) ¿Cómo califica la rapidez y prontitud en el tiempo de para ser atendido por el personal médico de la IPS?

Los resultados obtenidos en estas seis preguntas muestran que la oportunidad y coherencia de la IPS es calificada por los usuarios con 3,09, lográndose un nivel de satisfacción del 77%; específicamente se evidencian menores falencias en las explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones y en el proceso y los trámites que se deben realizar para acceder al servicio de salud.

De otro existe mayores falencias en la información suministrada, la oportunidad en la programación de las citas, las explicaciones dadas por el personal de la IPS, la rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el call center y en el servicio en general; pero aunque relativamente estos factores son más favorables al estar por encima del promedio (77%), el nivel de satisfacción de cada uno es menor del 80%.

Esta información es evidenciada y especificada en el cuadro 5 y el grafico 6, que se muestran a continuación.

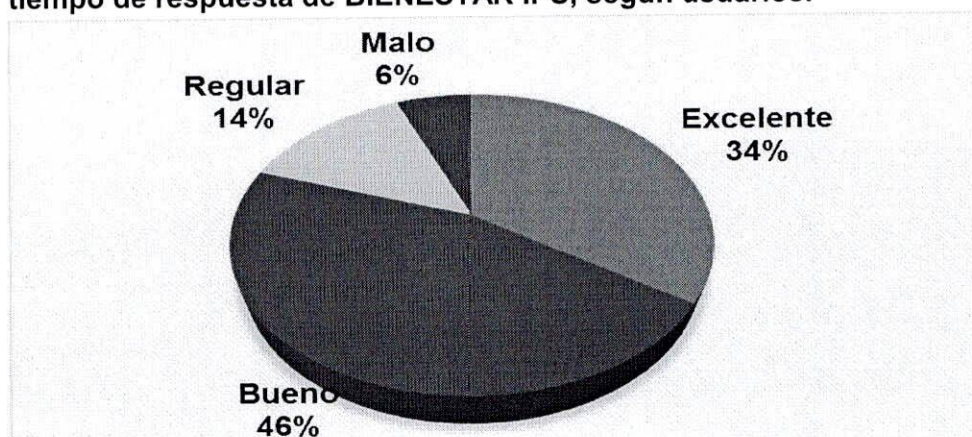
Cuadro 5. Nivel de satisfacción relativa a la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de BIENESTAR IPS, según usuarios.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Promedio		Total R/preg
	4		3		2		1				
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	Cal.	NS%	
1) Calificación de la información suministrada por el Agente de Call Center.	137	36%	186	49%	41	11%	13	3%	<u>3,19</u>	<u>80%</u>	377
2) Consideración la oportunidad de las citas que le programaron en el Call Center.	149	40%	159	43%	50	13%	16	4%	<u>3,18</u>	<u>79%</u>	374

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Promedio		Total R/preg
	4		3		2		1				
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	Cal.	NS%	
3) Calificación de las explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones.	113	31%	177	48%	50	14%	30	8%	<u>3.01</u>	<u>75%</u>	370
4) Calificación de la rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el call center?	125	34%	170	46%	62	17%	16	4%	<u>3.08</u>	<u>77%</u>	373
5) Calificación del proceso y los trámites que se deben realizar en la IPS para acceder al servicio.	109	29%	172	46%	65	17%	31	8%	<u>2.95</u>	<u>74%</u>	377
6) Calificación de la rapidez y prontitud en el tiempo de para ser atendido por el personal médico de la IPS.	140	37%	172	45%	38	10%	30	8%	<u>3.11</u>	<u>78%</u>	380
<u>Nivel promedio de satisfacción</u>	129	34%	173	46%	51	14%	23	6%	<u>3.09</u>	<u>77%</u>	375

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Grafico 6. Nivel de satisfacción relativa a la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de BIENESTAR IPS, según usuarios.



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

2.3 INSTALACIONES FÍSICAS, EQUIPOS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN BIENESTAR IPS

Las instalaciones físicas de un centro de salud tienen un gran impacto en el nivel de percepción de los usuarios, no solo porque estas son claves para que el personal de la entidad pueda realizar eficientemente sus labores, al influir directamente en el estado de ánimo, la fatiga y la facilidad para desarrollar el proceso; sino porque su amplitud, organización, higiene, aseo y orden garantizan la calidad del servicio de salud, disminuyendo el nivel de riesgo para el trabajador y el paciente. Es de anotar que según lo determinan las normas legales del Ministerio de Protección Social, las instalaciones de cualquier entidad prestadora de servicios de salud deben cumplir con unos requisitos básicos que garanticen la eficiencia del proceso y el bienestar integral del usuario.

De otro lado, los equipos tecnológicos y los instrumentos utilizados en las entidades de salud son determinantes del nivel satisfacción del usuario, en la medida que contribuyen a maximizar la calidad del servicio, ofreciendo al paciente procesos más ágiles y oportunos y diagnósticos más certeros.

Para el caso de BIENESTAR IPS, el nivel de satisfacción relacionado con las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en los procesos de prestación de servicios de salud se midió mediante seis preguntas que son:

- 1) ¿Cómo califica la amplitud e iluminación de las instalaciones físicas de Bienestar IPS?
- 2) ¿Cómo califica el aseo y limpieza de las instalaciones físicas de Bienestar IPS?
- 3) ¿Cómo califica la seguridad dentro de la sede de Bienestar IPS?
- 4) ¿Cómo considera la señalización de la sede para su ubicación?
- 5) ¿Cómo califica el nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado por la IPS?
- 6) ¿Cómo califica los equipos y medios utilizados para la comunicación entre usuarios y la IPS?

Las respuestas obtenidas., muestran una calificación de 3,02 para las instalaciones, equipos e instrumentos utilizados en los procesos de BIENESTAR IPS, alcanzándose un nivel de satisfacción del 75%, mostrándose un mayor bienestar por la amplitud e iluminación de las instalaciones físicas, el aseo, limpieza y la señalización de los mismos.

Mientras que la satisfacción es menor en aspectos relacionados con la seguridad dentro de la entidad, el nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado y la eficiencia de los equipos y medios utilizados para la comunicación entre los usuarios y la IPS.

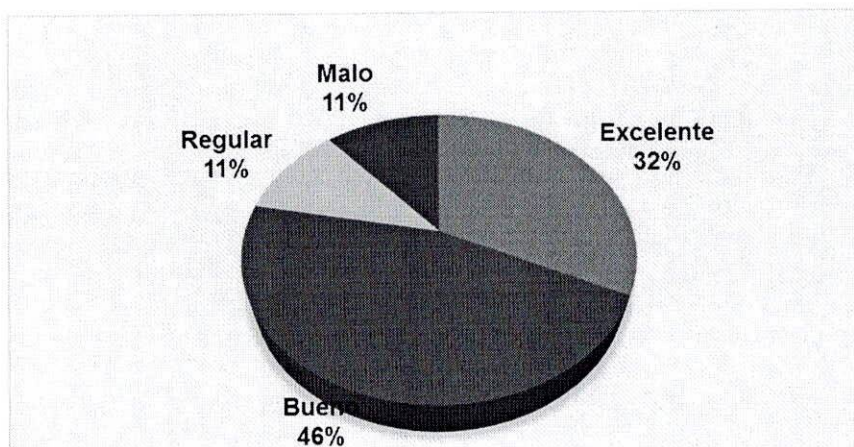
Esta información se evidencia en el cuadro 6 y grafico 7, que se presenta a continuación:

Cuadro 6. Nivel de satisfacción relativa a las instalaciones, equipos e instrumentos utilizados en los procesos de BIENESTAR IPS, según usuarios.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Promedio		Total R/preg
	4		3		2		1				
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	Cal.	NS%	
1) Calificación de la amplitud e iluminación de las instalaciones físicas de Bienestar IPS?	130	34%	183	48%	35	10%	32	9%	<u>3.09</u>	<u>77%</u>	380
2) Calificación del aseo y limpieza de las instalaciones físicas de Bienestar IPS?	128	34%	170	45%	38	10%	41	11%	<u>3.03</u>	<u>76%</u>	377
3) Calificación de la seguridad dentro de la sede de Bienestar IPS?	109	29%	180	47%	30	8%	60	16%	<u>2.90</u>	<u>73%</u>	379
4) Consideración de la señalización de la sede para su ubicación?	131	35%	171	45%	34	9%	40	11%	<u>3.05</u>	<u>76%</u>	376
5) Calificación del nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado por la IPS?	121	32%	174	46%	46	13%	37	10%	<u>3.02</u>	<u>75%</u>	378
6) Calificación de los equipos y medios utilizados para la comunicación entre usuarios y la IPS?	116	31%	174	46%	50	14%	37	10%	<u>2.99</u>	<u>75%</u>	377
Nivel promedio de satisfacción	123	32%	175	46%	39	11%	41	11%	<u>3.02</u>	<u>75%</u>	378

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Grafico 7. Nivel de satisfacción relativa a las instalaciones, equipos e instrumentos utilizados en los procesos de BIENESTAR IPS, según usuarios.



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

2.4 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD OFRECIDO POR BIENESTAR IPS

El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio de salud que presta BIENESTAR IPS es del 78%, es decir, de los 140.000 usuarios registrados, 1.09.216 están satisfechos con la atención que reciben, mientras que 30.216 no lo están.

El análisis cualitativo del nivel de satisfacción se fundamentó en la siguiente escala:

Altamente satisfactorio	= [3,3 - 4,0]
Medianamente Satisfactorio	= [2,5 – 3,2]
Regularmente satisfactorio	= [1,7 – 2,4]
Insuficientemente satisfactorio	= [0,9- 1,6]
Nada satisfactorio	= [0,0 -0,8]

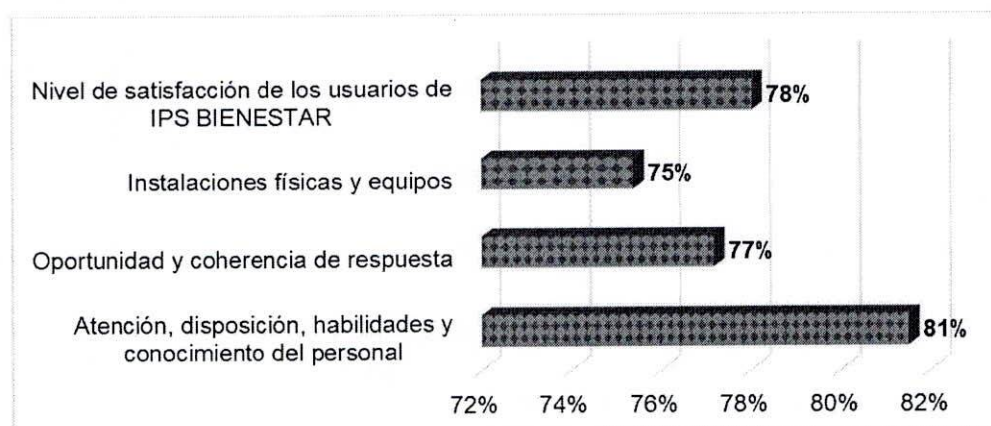
De esta forma, se encontró que los usuarios de BIENESTAR IPS, consideran que en términos generales los servicios de salud brindados por esta entidad son **medianamente satisfactorios**. Teniéndose como ***altamente satisfactorio*** la atención, disposición, habilidades y conocimiento del personal que allí labora; mientras que, oportunidad y coherencia de respuesta y la calidad de las instalaciones y el nivel tecnológico de los equipos e instrumentos utilizados en el proceso de prestación del servicio son ***Medianamente Satisfactorios***. Estos resultados son evidentes en el cuadro 7 y el grafico 8.

Cuadro 7. Nivel de satisfacción de los usuarios de BIENESTAR IPS, según usuarios.

	Calificación	Nivel de satisfacción Porcentual	Nivel de satisfacción Cualitativo
Atención, disposición, habilidades y conocimiento del personal	3,3	81%	<u>Altamente satisfactorio</u>
Oportunidad y coherencia de respuesta	3,1	77%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
Instalaciones físicas y equipos	3,0	75%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
<u>Nivel de satisfacción de los usuarios de IPS BIENESTAR</u>	<u>3,1</u>	<u>78%</u>	<u>Medianamente Satisfactorio</u>

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Grafico 8. Nivel de satisfacción de los usuarios de BIENESTAR IPS, según usuarios.



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Un análisis más específico de los aspectos inherentes a la satisfacción de los usuarios, evaluados para BIENESTAR IPS, evidencia que de los 27 ítems establecidos 19 de ellos se pueden considerar altamente satisfactorios, mientras que 18 tiene calificación inferior a 3,3 y se catalogan como satisfactorios. Estos resultados se muestran claramente en el cuadro 8 y grafico 9.

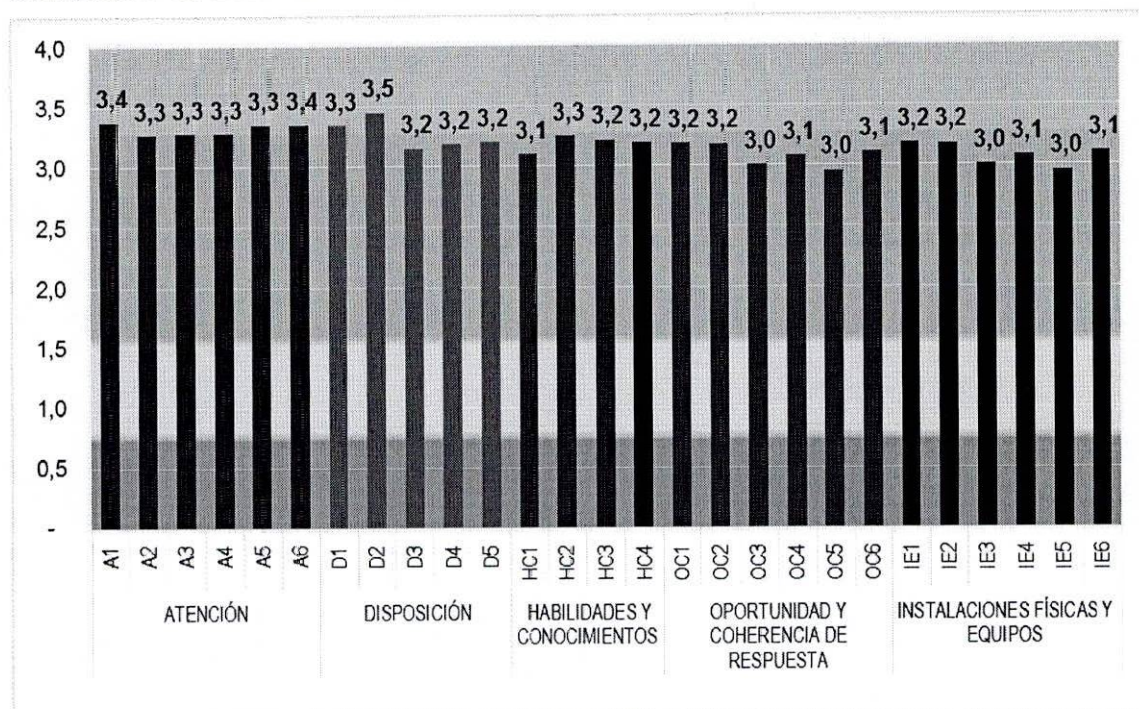
Cuadro 8. Análisis específico de los aspectos de satisfacción de los usuarios evaluados en BIENESTAR IPS

ASPECTOS VALORADOS		Calificación	Nivel de satisfacción Porcentual	Nivel de satisfacción Cualitativo
ATENCIÓN				
A1	Atención de los médicos especialistas que atienden por fuera de la sede de bienestar IPS.	3,4	<u>84%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
A2	Atención al usuario de bienestar IPS.	3,3	<u>82%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
A3	Atención prestada por el agente de call center.	3,3	<u>82%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
A4	Atención brindada por los auxiliares de admisiones.	3,3	<u>82%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
A5	Respeto y amabilidad que demuestra el personal auxiliar	3,3	<u>84%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
A6	Atención de los profesionales de la salud en la sede.	3,4	<u>84%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
DISPOSICIÓN				
D1	Presentación personal de los profesionales de la salud.	3,3	<u>84%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
D2	Respeto y amabilidad que demuestra los profesionales de la salud.	3,5	<u>86%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
D3	Tiempo de atención dedicado por IPS para atender sus necesidades de salud.	3,2	<u>79%</u>	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
D4	Campañas de salud que realiza bienestar IPS.	3,2	<u>80%</u>	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
D5	Interés del personal médico ante sus necesidades en salud.	3,2	<u>80%</u>	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS				
HC1	Asesoría y orientación brindada por los auxiliares de admisiones.	3,1	<u>78%</u>	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
HC2	Indicaciones dadas por los profesionales de la salud para su tratamiento.	3,3	<u>81%</u>	<u>Altamente satisfactorio</u>
HC3	Nivel de seguridad y confianza que le genera los profesionales de la salud que le brinda los servicios d salud.	3,2	<u>81%</u>	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
HC4	Cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas por la IPS.	3,2	<u>80%</u>	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
OPORTUNIDAD Y COHERENCIA DE				

ASPECTOS VALORADOS		Calificación	Nivel de satisfacción Porcentual	Nivel de satisfacción Cualitativo
RESPUESTA				
OC1	Información suministrada por el agente de Call center.	3,2	80%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
OC2	Oportunidad de las citas que le programaron en el Call center.	3,2	79%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
OC3	Explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones.	3,0	75%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
OC4	Rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el Call center.	3,1	77%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
OC5	El proceso y los trámites que se deben realizar en la IPS para acceder al servicio.	3,0	74%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
OC6	Rapidez y prontitud en el tiempo de para ser atendido por el personal médico de la IPS.	3,1	78%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
INSTALACIONES FÍSICAS Y EQUIPOS				
IE1	Amplitud e iluminación de las instalaciones físicas de bienestar IPS.	3,2	77%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
IE2	Aseo y limpieza de las instalaciones físicas de bienestar IPS.	3,2	76%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
IE3	Seguridad dentro de la sede de bienestar IPS.	3,0	73%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
IE4	Señalización de la sede para su ubicación.	3,1	76%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
IE5	Nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado por la IPS.	3,0	75%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>
IE6	Equipos y medios utilizados para la comunicación entre usuarios y la IPS.	3,1	75%	<u>Medianamente Satisfactorio</u>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

Grafico 9. Análisis específico de los aspectos de satisfacción de los usuarios evaluados en BIENESTAR IPS



Altamente satisfactorio = [3,3 - 4,0]
 Medianamente Satisfactorio = [2,5 – 3,2]
 Regularmente satisfactorio= [1,7 – 2,4]
 Insuficientemente satisfactorio= [0,9-1,6]
 Nada satisfactorio = [0,0 -0,8]

3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE BIENESTAR IPS

3.1 INTRODUCCIÓN

Esta propuesta busca optimizar en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece Bienestar IPS a través de estrategias que permitan un mejoramiento continuo. De esta forma se establecen acciones tendientes a maximizar la percepción de los usuarios en relación a las habilidades y conocimientos del personal que le presta los servicios, optimizar la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS a sus usuarios y mejorar el nivel de satisfacción relacionado con las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención.

La propuesta se realiza teniendo en cuenta que las entidades de salud deben buscar la excelencia en todas y cada una de sus áreas, implicando la atención al usuario, esto significa que la información obtenida en el diagnóstico debe ser tomada en cuenta para tomar decisiones que favorezcan el mejoramiento continuo y la competitividad de la IPS.

En esta propuesta se presentan básicamente unas estrategias que contribuirán a mejorar la percepción que tienen los usuarios de la entidad en relación a los factores claves que integran el servicio de salud; factores tales como: habilidades y conocimientos del personal que presta los servicios, oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta y las instalaciones físicas y equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención.

3.2 JUSTIFICACIÓN

La gestión de los clientes y/o usuarios es un proceso integral que implica el desarrollo de estrategias y herramientas que contribuyan a mejorar las falencias e inconformidades que no permiten la plena satisfacción; en el caso particular de BIENESTAR IPS el diagnóstico previo realizado demostró que los usuarios de esta entidad de salud están satisfechos en un 78%, evidenciándose un porcentaje de insatisfacción del 22%, porcentaje que se traduce en un margen de oportunidad de mejoramiento que la entidad y sus directivos deben aprovechar para hacerla más competitiva y ofrecer un servicio de calidad.

Conforme al diagnóstico previo realizado a BIENESTAR IPS a través de la encuesta, las oportunidades de mejora de esta entidad en cuanto atención al usuarios se deben enfocar en optimizar la atención general al usuario y la prestada por el agente del Call Center, así como el desempeño de los Auxiliares de Admisiones; de igual forma es preciso maximizar la eficiencia de las campañas de promoción y prevención, el tiempo dedicado para atender las falencias en la salud del paciente y el interés que el personal médico expresa ante las necesidades generales de los usuarios.

De otro lado se considera pertinente mejorar los procesos de la asesoría y orientación brindada por los auxiliares de admisiones, la programación de las citas, las explicaciones dadas por el personal de la IPS, la rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el Call center y en el servicio en general; al igual que el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas en esta IPS.

Finalmente, en lo que respecta a las instalaciones y equipos, es preciso aumentar la seguridad dentro de la entidad y el nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado en la IPS.

Con base en todos los hallazgos tenidos y teniendo en cuenta que el mejoramiento continuo implica la implementación de estrategias enfocadas a mejorar las entidades de salud en todos los aspectos, se considera importante el desarrollo de esta propuesta para BIENESTAR IPS, pues es un aporte directo al proceso que se viene desarrollando para la consecución de la certificación de calidad.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo general. Optimizar en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece Bienestar IPS a través de estrategias que permitan un mejoramiento continuo.

3.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Maximizar la percepción de los usuarios en relación a las habilidades y conocimientos del personal que presta los servicios en BIENESTAR IPS.
- ✓ Optimizar la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS.
- ✓ Mejorar el nivel de satisfacción relacionado con las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención.

3.4 PRIORIZACIÓN DE FACTORES EVALUADOS

El proceso de priorización de los factores evaluados se realiza tomando en cuenta el porcentaje de satisfacción obtenido en cada uno de ellos según resultados arrojados por la encuesta previamente aplicada. Considerándose como

priorizables aquellos aspectos iguales o inferiores a la media o promedio que para el caso es del 78%.

Cuadro 9. Priorización de los aspectos o factores de satisfacción de los usuarios evaluados en BIENESTAR IPS

FACTORES A PRIORIZAR	NIVEL DE SATISFACCIÓN	PRIORIZACIÓN
ATENCIÓN		
Atención de los médicos especialistas que atienden por fuera de la sede de bienestar IPS.	<u>84%</u>	NO PRIORIZABLE
Atención al usuario de bienestar IPS.	<u>82%</u>	NO PRIORIZABLE
Atención prestada por el agente de call center.	<u>82%</u>	NO PRIORIZABLE
Atención brindada por los auxiliares de admisiones.	<u>82%</u>	NO PRIORIZABLE
Respeto y amabilidad que demuestra el personal auxiliar	<u>84%</u>	NO PRIORIZABLE
Atención de los profesionales de la salud en la sede.	<u>84%</u>	NO PRIORIZABLE
DISPOSICIÓN		
Presentación personal de los profesionales de la salud.	<u>84%</u>	NO PRIORIZABLE
Respeto y amabilidad que demuestra los profesionales de la salud.	<u>86%</u>	NO PRIORIZABLE
Tiempo de atención dedicado por IPS para atender sus necesidades de salud.	<u>79%</u>	NO PRIORIZABLE
Campañas de salud que realiza bienestar IPS.	<u>80%</u>	NO PRIORIZABLE
Interés del personal médico ante sus necesidades en salud.	<u>80%</u>	NO PRIORIZABLE
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS		
<i>Asesoría y orientación brindada por los auxiliares de admisiones.</i>	<u>78%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
Indicaciones dadas por los profesionales de la salud para su tratamiento.	<u>81%</u>	NO PRIORIZABLE
Nivel de seguridad y confianza que le genera los profesionales de la salud que le brinda los servicios d salud.	<u>81%</u>	NO PRIORIZABLE
Cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas por la IPS.	<u>80%</u>	NO PRIORIZABLE
OPORTUNIDAD Y COHERENCIA DE RESPUESTA		
Información suministrada por el agente de Call center.	<u>80%</u>	NO PRIORIZABLE
Oportunidad de las citas que le programaron en el Call center.	<u>79%</u>	NO PRIORIZABLE
<i>Explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones.</i>	<u>75%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
<i>Rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el Call center.</i>	<u>77%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
<i>El proceso y los trámites que se deben realizar en la IPS para acceder</i>	<u>74%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>

FACTORES A PRIORIZAR	NIVEL DE SATISFACCIÓN	PRIORIZACIÓN
<i>al servicio.</i>		
<i>Rapidez y prontitud en el tiempo de para ser atendido por el personal médico de la IPS.</i>	<u>78%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
INSTALACIONES FÍSICAS Y EQUIPOS		
<i>Amplitud e iluminación de las instalaciones físicas de bienestar IPS.</i>	<u>77%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
<i>Aseo y limpieza de las instalaciones físicas de bienestar IPS.</i>	<u>76%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
<i>Seguridad dentro de la sede de bienestar IPS.</i>	<u>73%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
<i>Señalización de la sede para su ubicación.</i>	<u>76%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
<i>Nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado por la IPS.</i>	<u>75%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>
<i>Equipos y medios utilizados para la comunicación entre usuarios y la IPS.</i>	<u>75%</u>	<u>PRIORIZABLE</u>

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios BIENESTAR IPS

3.5 DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS

Las estrategias que fundamentan esta parte del documento están enfocadas estrictamente a mejorar aquellos aspectos en los que se tienen falencias más representativas, referentes a la atención al cliente, es decir aquellos que son considerados como una prioridad.

3.5.1 Análisis de impacto de estrategias en factores priorizados. Para definir estrategias adecuadas y congruentes a las necesidades de BIENESTAR IPS es preciso establecer una relación entre los aspectos a mejorar y el impacto en la satisfacción del cliente.

Cuadro 10. Aspectos mejorar para maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios de BIENESTAR IPS

OBJETIVO	¿QUÉ MEJORAR?	NIVEL DE MEJORA	¿POR QUÉ MEJORAR?
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS			
Maximizar la percepción de los usuarios en relación a las habilidades y conocimientos del personal que le presta los servicios en la IPS Bienestar.	Asesoría y orientación brindada por los auxiliares de admisiones.	<u>22%</u>	La asesoría y orientación que reciben los usuarios contribuye a que el cliente haga buen uso de los servicios y se sienta más satisfecho
OPORTUNIDAD Y COHERENCIA DE RESPUESTA			
Optimizar la oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta de la IPS según apreciación directa de los usuarios.	Explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones.	<u>25%</u>	Cuando el usuario recibe una respuesta convincente ante sus quejas o reclamos eleva la satisfacción y minimiza el impacto de la situación que dio origen a la queja.
	Rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el Call center.	<u>23%</u>	El tiempo que el usuario se demora esperando una respuesta, automáticamente lo predispone negativamente.
	El proceso y los trámites que se deben realizar en la IPS para acceder al servicio.	<u>26%</u>	El exceso de trámites es un limitante del servicio que desmotiva y predispone al usuario minimizando su bienestar.
	Rapidez y prontitud en el tiempo de para ser atendido por el personal médico de la IPS.	<u>22%</u>	El tiempo de espera antes de recibir el servicio predispone negativamente al usuario, haciendo que este entre al consultorio con una actitud poco favorable, limitando la calidad del servicio mismo.

OBJETIVO	¿QUÉ MEJORAR?	NIVEL DE MEJORA	¿POR QUÉ MEJORAR?
INSTALACIONES FÍSICAS Y EQUIPOS			
Mejorar el nivel de satisfacción relacionado con las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en el proceso de atención son adecuados.	Amplitud e iluminación de las instalaciones físicas de bienestar IPS.	<u>23%</u>	Si las instalaciones son limitadas u poco iluminadas el personal de atención ve minimizada su capacidad de respuesta, afectando directamente la calidad del servicio.
	Aseo y limpieza de las instalaciones físicas de bienestar IPS.	<u>24%</u>	En cualquier entidad de salud el aseo e higiene de las instalaciones son factores determinantes en la calidad del servicio, pues minimizan contagios y errores en el servicio.
	Seguridad dentro de la sede de bienestar IPS.	<u>27%</u>	La seguridad que siente el paciente dentro de la entidad genera una percepción de bienestar positiva.
	Señalización de la sede para su ubicación.	<u>24%</u>	Todas las entidades de salud deben tener señales que demarquen los accesos, así el usuario evitara situaciones negativas y evitara riesgos.
	Nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado por la IPS.	<u>25%</u>	El nivel tecnológico utilizado en todos los procesos que integran el servicio de salud, es altamente influyente en la satisfacción, pues hacen que la atención sea más eficiente y efectiva.
	Equipos y medios utilizados para la comunicación entre usuarios y la IPS.	<u>25%</u>	Los equipos de comunicación facilitan las relaciones entre la IPS y generan bienestar, debido a que generan una comunicación fluida con respuestas oportunas.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de BIENESTAR IPS

3.5.2 Estrategias de mejoramiento propuestas. Las estrategias de mejoramiento están fundamentadas o basadas en el diagnóstico y la priorización de los factores de satisfacción de usuarios, catalogados como débiles, conforme a la perspectiva de los mismos pacientes reflejada a través de la encuesta. De esta forma, se consideran básicamente dos estrategias que en conjunto contribuyen a un mejoramiento integral de los elementos que respetan menos bienestar para los usuarios.

3.5.2.1 Diseño de un modelo de gestión de la información antes, durante y después del servicio. Mediante esta estrategia se logrará que los usuarios reciban una asesoría y orientación oportuna, obtengan explicaciones precisas ante las quejas o reclamaciones, haya rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el Call center, se optimice el proceso y los trámites que se deben realizar para acceder al servicio y se espere menos para ser atendido por el personal médico de la IPS. El desarrollo de esta estrategia precisa el cumplimiento de las siguientes acciones estratégicas:

- 1) *Revisión de los procesos y procedimientos que tienen relación directa con la atención al usuario antes, durante y después del servicio:* esta revisión se hace necesaria para identificar aquellos procesos en los cuales se está afectando o deteniendo los flujos de información, así como los que presentan mayores falencias o son un obstáculo para que el usuario reciba una respuesta oportuna acorde con sus necesidades.
- 2) *Establecimiento de indicadores de atención al cliente:* estos indicadores están relacionados directamente con asesoría, orientación, respuesta a las quejas o reclamaciones, rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el Call center, desarrollo de procesos y trámites. Puntualmente se busca medir:

✓ Tiempo y eficiencia en la orientación y asesoría brindada a los usuarios en las diferentes áreas.

✓ Calidad de la información suministrada al usuario cuando tiene quejas o reclamos.

✓ Cantidad de trámites para acceder a los diferentes servicios.

✓ Tiempo de espera entre trámite y trámite.

✓ Tiempo total del proceso desde que ingresa el usuario hasta que se satisface sus necesidades.

✓ Tiempo de espera para ser atendido.

✓ Tiempo de atención del personal médico.

✓ Total de quejas recibidas y/o atendidas en cada periodo

3) *Verificar la eficiencia en el manejo de información en cada proceso:* esta verificación consiste en el análisis de los flujos de información, utilizando indicadores de eficiencia y efectividad, mediante dichos indicadores se busca definir estándares.

4) *Definición de estándares de oportunidad y coherencia de respuesta:* para poder hacer una gestión efectiva de la información y brindar un servicio eficiente y coherente con las necesidades y expectativas del usuario, es pertinente definir estándares de tiempo y/o error de respuestas permitidas en cada proceso, solo así se podrá medir la calidad del servicio de una forma más objetiva, permitiendo la toma de decisiones efectivas que impactaran en la satisfacción del paciente.

5) *Revisión de los canales de comunicación directa entre el usuario y la IPS.* Con esta acción se busca verificar la eficiencia y efectividad de los canales de comunicación que la entidad pone a disposición del usuario, si son atendidos correctamente por el personal encargado y si el usuario los utiliza de forma adecuada.

6) *Socialización de la información:* esta actividad consiste en brindar a los colaboradores la información referida a los hallazgos obtenidos durante las actividades anteriores. Con esta acción los empleados estarán al tanto de las falencias encontradas y de las áreas y aspectos a mejorar, para lograr un manejo eficiente y efectivo de la información que contribuya a la satisfacción del usuario.

7) *Desarrollar proceso de capacitación del personal:* esta capacitación tiene como fin brindar herramientas a los colaboradores de la IPS para que estos puedan ofrecer al usuario un servicio calidad; implementando acciones de mejoramiento continuo enfocada a:

- ✓ Aumentar los conocimientos sobre la entidad, sus servicios, procesos y procedimientos.
- ✓ aumentar la capacidad de respuestas ante las mismas.
- ✓ Fortalecer las competencias y habilidades del personal, en pro de un mejor servicio.
- ✓ Mejorar las actitudes para ofrecer un servicio más humanizado al usuario.
- ✓ Conocer y aplicar los indicadores de gestión de la información.

- ✓ Concertar metas y objetivos en cada área, para fortalecer los flujos de información y brindar así una atención oportuna a los usuarios.

3.5.2.2 Optimización de los recursos físicos, instalaciones y equipos

tecnológicos: debido a que hay falencias en la amplitud e iluminación de las instalaciones físicas de la IPS, y en aspectos relacionados como el aseo, limpieza, seguridad y señalización de las mismas. Además de las presentarse inconformidad con el nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado por la IPS. Se propone como estrategia el desarrollo de un plan de optimización de las mismas, el cual requiere el desarrollo de las siguientes acciones:

1) *Revisar las instalaciones:* esta revisión tiene como finalidad establecer su aporte al desarrollo efectivo de los proceso; es decir, esta acción consiste en verificar si efectivamente la forma como está organizada la planta de la entidad permite el desarrollo ordenado y eficiente de las actividades laborales de los colaboradores.

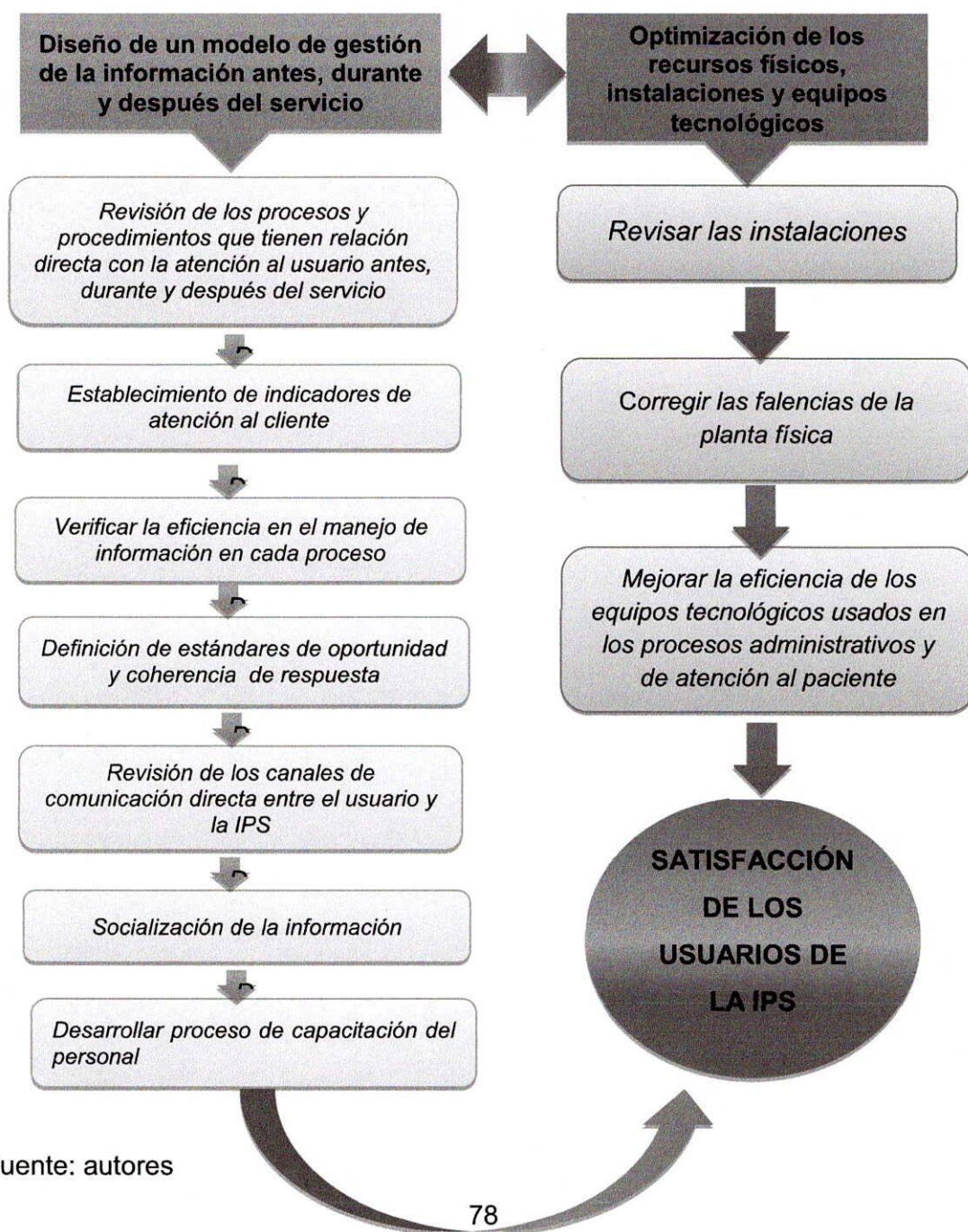
De igual forma, se confirma si la iluminación y ventilación es adecuada para atender las necesidades del usuario y evitar problemas de salud de los empleados.

2) *Corregir las falencias de la planta física:* después de identificadas las falencias que presentan molestia o inconformidad para los usuarios, se procede a realizar una readecuación, buscando que las dependencias administrativas, puestos de atención, consultorios, etc., cuenten con el espacio, iluminación y ventilación suficiente para prestar un buen servicio.

3) *Mejorar la eficiencia de los equipos tecnológicos usados en los proceso administrativos y de atención al paciente:* esta acción estratégica busca revisar la

eficiencia que presentan los equipos que actualmente están en uso; con el fin de establecer su rendimiento y hacer las revisiones y/o substitutiones si es necesario.

Grafico 10. Integración de las estrategias en pro del mejoramiento de la satisfacción de los usuarios de BIENESTAR IPS



Fuente: autores

3.6 PRESUPUESTO TENTATIVO DE COSTOS DEL DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Las estrategias propuestas anteriormente tienen unos costos de inversión que se relaciona en el siguiente cuadro:

Cuadro 11. Costos del plan de mejoramiento de la satisfacción de usuarios de BIENESTAR IPS

<i>Estrategia propuesta</i>	<i>Acción estratégica</i>	<i>Responsable ¿Quién?</i>	<i>Lugar ¿Dónde?</i>	<i>Costo ¿Cuánto?</i>
<i>Diseño de un modelo de gestión de la información antes, durante y después del servicio</i>	<i>1)Revisión de los procesos y procedimientos que tienen relación directa con la atención al usuario antes, durante y después del servicio</i>	Direcciones regionales Coordinadores	En cada sede	\$1.500.000
	<i>2)Establecimiento de indicadores de atención al cliente</i>	Direcciones regionales Coordinadores	En cada sede	\$500.000
	<i>3)Verificar la eficiencia en el manejo de información en cada proceso</i>	Direcciones regionales Coordinadores	En cada sede	\$1.000.000
	<i>4)Definición de estándares de oportunidad y coherencia de respuesta</i>	Direcciones regionales Coordinadores	En cada sede	\$500.000
	<i>5) Revisión de los canales de comunicación directa entre el usuario y la IPS</i>	Direcciones regionales Coordinadores	En cada sede	\$1.000.000
	<i>6) Socialización de la información</i>	Direcciones regionales Coordinadores	En cada sede	\$500.000
	<i>7)Desarrollar proceso de capacitación del personal</i>	Direcciones regionales Coordinadores	En cada sede	\$2.000.000

Estrategia propuesta	Acción estratégica	Responsable ¿Quién?	Lugar ¿Dónde?	Costo ¿Cuánto?
<i>Optimización de los recursos físicos, instalaciones y equipos tecnológicos</i>	1)Revisar las instalaciones	Dirección Asistentes	En cada sede	\$1.000.000
	2) Corregir las fallencias de la planta física	Dirección	En cada sede	\$5.000.000
	3)Mejorar la eficiencia de los equipos tecnológicos usados en los proceso administrativos y de atención al paciente	Dirección Técnico en sistemas	En cada sede	\$20.000.000

Fuente: autores

3.7 CRONOGRAMA PARA EL DESARROLLO PROPUESTA

Este plan se prevé de desarrollar en un periodo de 12 meses distribuidos de la forma como se evidencia en el siguiente cuadro.

Cuadro 12. Cronograma propuesto para el desarrollo de las estrategias

Acción estratégica	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
1)Revisión de los procesos y procedimientos que tienen relación directa con la atención al usuario antes, durante y después del servicio												
2)Establecimiento de indicadores de atención al cliente												
3)Verificar la eficiencia en el manejo de información en cada proceso												
4)Definición de estándares de oportunidad y coherencia de respuesta												
5) Revisión de los canales de comunicación directa entre el usuario y la IPS												
6) Socialización de la información												
7)Desarrollar proceso de capacitación del personal												
8)Revisar las instalaciones												
9) Corregir las fallencias de la planta física												
10)Mejorar la eficiencia de los equipos tecnológicos usados en los proceso administrativos y de atención al paciente												

Fuente: autores

4. CONCLUSIONES

Después de determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá, para finalmente estructurar una propuesta estratégica de mejoramiento, los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ La atención del usuario obtuvo un nivel general de satisfacción de 83%; en este caso se evidencia mayor percepción de bienestar en el respeto y amabilidad que demuestra el personal auxiliar, la atención de los profesionales de la entidad y de los especialistas que atienden fuera ésta. Mientras que hay menor satisfacción en la atención general al usuario y la prestada por el agente del Call Center, así como el desempeño de los Auxiliares de Admisiones.
- ✓ La disposición de personal de la entidad obtiene un nivel de satisfacción del 82%; siendo positiva la presentación personal de los profesionales de la salud y el respeto y amabilidad que éstos muestran por sus pacientes y poco favorable la eficiencia y efectividad de las campañas de promoción y prevención, el tiempo dedicado para atender las falencias en la salud del paciente y el interés que el personal médico expresa ante las necesidades generales de los usuarios.
- ✓ Las habilidades y conocimientos del personal de la IPS tienen un nivel de satisfacción del 80%; mostrando mayor complacencia por las indicaciones dadas por los profesionales de la salud y seguridad y confianza que le genera dichos profesionales. En tanto que se expresa menos complacencia en aspectos relacionados con la asesoría y orientación brindada por los auxiliares de admisiones, al igual que el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas en esta IPS.

✓ La oportunidad y coherencia de la IPS logra un nivel de satisfacción del 77%; mostrando menores falencias en las explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones y en el proceso y los trámites que se deben realizar para acceder al servicio de salud; en tanto que hay falencias más representativas en la información suministrada, la oportunidad en la programación de las citas, las explicaciones dadas por el personal de la IPS, la rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el call center y en el servicio en general.

✓ Las instalaciones, equipos e instrumentos utilizados en los procesos alcanzan un nivel de satisfacción del 75%, mostrándose un mayor bienestar por la amplitud e iluminación de las instalaciones físicas, el aseo, limpieza y la señalización de los mismos. Mientras que la satisfacción es menor en aspectos relacionados con la seguridad dentro de la entidad, el nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado y la eficiencia de los equipos y medios utilizados para la comunicación entre los usuarios y la IPS.

✓ El nivel de satisfacción general de los usuarios de BIENESTAR IPS es del 78%, los cuales consideran que los servicios de salud brindados por esta entidad son medianamente satisfactorios. Con base en estos resultados se definió una propuesta que busca optimizar en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece esta entidad, formulándose dos estrategias básicas consistentes en el diseño de un modelo de gestión de la información antes, durante y después del servicio y la optimización de los recursos físicos, instalaciones y equipos tecnológicos

5. RECOMENDACIONES

Finalizado este estudio en el cual se logró determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por “Bienestar IPS” de la ciudad de Bogotá, para finalmente estructurar una propuesta estratégica de mejoramiento. Se hacen las siguientes recomendaciones:

- 1) Tener en cuenta los resultados obtenidos en el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios con el fin de integrarlos al proceso de mejoramiento continuo de la IPS, con el fin de obtener la certificación de calidad.
- 2) Revisar y aplicar la propuesta realizada en el documento, pues esta contribuye a mejorar las principales falencias que hay en la entidad y que vienen afectando la satisfacción y bienestar de los usuarios.
- 3) Después de aplicada la propuesta es pertinente volver a realizar un diagnóstico utilizando el mismo instrumento, para así definir el nivel de mejoramiento y poder emprender un nuevo plan de optimización.

BIBLIOGRAFÍA

BAND, William A.. Creación del valor. La clave de la gestión competitiva: Diseño e implantación de una estrategia global. Barcelona: Ediciones Díaz de Santos, 1994. p. 92-93

Calidad & Gestión. Consultoría en Medición de la Satisfacción del cliente. [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: http://calidad-gestion.com.ar/servicios/medicion_de_satisfaccion_del_cliente.html

Fundación CETMO. Manual de apoyo para la implementación de la gestión de la calidad según UNE-EN 13816: medir la satisfacción del cliente. 2006. P. 1

GALEANO M María Eumelia. Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Universidad Eafit, 2004 P. 24

NIEVES CRUZ. Felipe. Medición de la satisfacción del cliente. 01-08-2006 [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: <http://www.gestiopolis.com/medicion-de-la-satisfaccion-del-cliente/>

ORTIZ ESPINOSA, Rosa María; MUÑOZ JUÁREZ, Sergio y TORRES CARREÑO Erick . "Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México", Rev Esp Salud Pública, vol. 78, núm. 4, México 2004. p. 527-537

PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio. Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total. Madrid: ESIC Editorial, 2004. p. 91

Promonegocios.net. Clientes: La Satisfacción del Cliente - Artículo Publicado en Julio 2005. [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

REINA, Yuri Carolina. Documentos de trabajo sobre economía regional: Acceso de los servicios de salud en las principales ciudades colombianas. Bogotá: Banco de la Republica. Marzo de 2014. p. 18

REIS, Paulo. Evaluación de la Satisfacción de Clientes. Madrid: Verlag Dashöfer Ed.s Prof.s P. 6

SEMANA. Nacion. En qué se raja la atención en salud en Colombia. 30 de agosto de 2010. [Citado el de septiembre de 2015] disponible en: <http://www.semana.com/nacion/articulo/en-que-raja-atencion-salud-colombia/121237-3>

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa, 2004 P. 46

Universidad Miamónides: Escuela Internacional de Negocios - Licenciatura en Marketing. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente. [Citado el 27 de septiembre de 2015] disponible en: <http://marketing.maimonides.edu/beneficios-de-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta de satisfacción en el servicio de los usuarios de BIENESTAR IPS de la ciudad de Bogotá

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por "Bienestar IPS" de la ciudad de Bogotá, para finalmente estructurar una propuesta estratégica de mejoramiento.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Atención				
1) ¿Cómo califica la atención de los Médicos Especialistas que atienden por fuera de la sede de Bienestar IPS?				
2) ¿Cómo califica la atención al usuario de Bienestar IPS?				
3) ¿Cómo considera la atención prestada por el Agente de Call Center?				
4) ¿Cómo considera la atención brindada por los Auxiliares de Admisiones?				
5) ¿Cómo califica el respeto y amabilidad que demuestra el personal auxiliar?				
6) ¿Cómo considera la atención de los Profesionales de la Salud en la Sede?				
6.1 Médico Especialista				
6.2 Médico General				
6.3 Enfermera Jefe				
6.4 Odontólogo General				
6.5 Auxiliar de Enfermería (Vacunadora)				
DISPOSICIÓN				
7) ¿Cómo califica la presentación personal de los Profesionales de la Salud?				
8) ¿Cómo califica el respeto y amabilidad que demuestra los profesionales de la salud?				
9) ¿Cómo califica el tiempo de atención dedicado por Ips para atender sus necesidades de salud?				
10) ¿Cómo califica las campañas de salud que realiza Bienestar IPS?				
11) ¿Cómo califica el interés del personal médico ante sus necesidades en salud?				

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS				
12) ¿Cómo califica la asesoría y orientación brindada por los Auxiliares de Admisiones?				
13) ¿Cómo califica las indicaciones dadas por los Profesionales de la Salud para su tratamiento?				
14) ¿Cuál es el nivel de seguridad y confianza que le genera los profesionales de la salud que le brinda los servicios d salud?				
15) ¿Cómo califica el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en salud implementadas por la IPS?				
OPORTUNIDAD Y COHERENCIA DE RESPUESTA				
16) ¿Cómo califica la información suministrada por el Agente de Call Center?				
17) ¿Cómo considera la oportunidad de las citas que le programaron en el Call Center?				
18) ¿Cómo califica las explicaciones dadas por el personal de la IPS ante las quejas o reclamaciones?				
19) ¿Cómo califica la rapidez y prontitud en el tiempo de atención en el call center?				
20) ¿Cómo califica el proceso y los tramites que se deben realizar en la IPS para acceder al servicio?				
21) ¿Cómo califica la rapidez y prontitud en el tiempo de para ser atendido por el personal médico de la IPS?				
INSTALACIONES FÍSICAS Y EQUIPOS				
22) ¿Cómo califica la amplitud e iluminación de las instalaciones físicas de Bienestar IPS?				
23) ¿Cómo califica el aseo y limpieza de las instalaciones físicas de Bienestar IPS?				
24) ¿Cómo califica la seguridad dentro de la sede de Bienestar IPS?				
25) ¿Cómo considera la señalización de la sede para su ubicación?				
26) ¿Cómo califica el nivel tecnológico de los equipos médicos utilizados para apoyar el servicio prestado por la IPS?				
27) ¿Cómo califica los equipos y medios utilizados para la comunicación entre usuarios y la IPS?				