

Evaluación de la calidad del servicio mediante la percepción del usuario en el área de admisiones de una IPS del caribe colombiano en 2021

Evaluation of the quality of the service through the perception of the user in the admissions area of an IPS in the Colombian Caribbean in 2021

Zamara Patricia Arias-Montero¹ Elías Bedoya-Marrugo²

¹Estudiante Programa de Especialización en Gerencia en salud. Facultad de ciencias económicas, Universidad de Cartagena

²Coordinación de investigación, Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Grupo CIPTEC, Cartagena, Colombia.
ebedoya@tecnologicocomfenalco.edu.co, zarias@unicartagena.edu.co

Resumen. Evaluar la calidad el servicio de admisiones en una IPS del Caribe Colombiano desde la perspectiva del usuario. Metodología: Se realizó una investigación de tipo descriptivo, transaccional de campo, de naturaleza cuantitativa, a una muestra de 57 mujeres, aplicando los instrumentos de percepción según el modelo Servperf, para información veraz y pertinente en la evaluación del servicio Resultado: Dentro de los hallazgos relevantes de este estudio se encontró que el nivel de percepción del usuario respecto al área de admisiones es satisfactorio evaluado en 3 sobre 5 puntos equivalente a un 88% de conformidad. Conclusiones: la percepción del usuario frente a los servicios prestados del área de admisiones es prolongado y satisfactorio.

Palabras claves: Calidad, Evaluación de la calidad, percepción, Servperf.

Abstract. Evaluar la calidad del servicio de admisiones en una IPS del Caribe Colombiano desde la perspectiva del usuario. Metodología: Se realizó una investigación de tipo descriptivo, transaccional de campo, de naturaleza cuantitativa, una muestra de 57 mujeres, aplicando los instrumentos de percepción según el modelo Servperf, para información veraz y pertinente en la evaluación del servicio. Resultado: Dentro de los hallazgos relevantes de este estudio se encontró que el nivel de percepción del usuario respecto al área de admisiones es satisfactorio evaluado en 3 sobre 5 puntos equivalente a un 88% de conformidad. Conclusiones: la percepción del usuario frente a los servicios prestados del área de admisiones es prolongado y satisfactorio.

Key words: Quality, Quality evaluation, perception, Servperf.

1 Introducción

Dentro del sistema de atención integral de toda IPS, el servicio de admisiones tiene un rol muy importante que permite contribuir de cierta proporción a una atención oportuna y eficiente de aquellas personas que consultan un servicio; esta estructura organizativa soporta la gestión de pacientes que además integra y desarrolla “las clásicas funciones de admisión y archivos, otorgándoles un fuerte carácter de gestión y organización de los procesos asistenciales, y es a su vez uno de los motores de la estrategia de reorientación del servicio”. A nivel general el departamento de Admisiones tiene bajo “su responsabilidad la planificación, ejecución, evaluación y monitoreo permanentes del Sistema de Información e Historia Clínica, con apego a normas institucionales, nacionales e internacionales, generando información eficiente y oportuna de la producción de los servicios de la institución, que son parte fundamental en la planificación, evaluación y toma de decisiones”. [1].

Es por ello que es de vital importancia que el personal tenga claro todas sus funciones laborales dentro de los procesos que realiza de tal manera que todas aquellas actividades que se relacionan entre sí sean simples o complejas brinden un servicio oportuno y con calidad, de modo que se refleje en la atención [2].

Un estudio realizado por Gutiérrez De Piñerez Jaililie Martha y Martínez Anillo Vilma en el año 2010 sobre evaluación del proceso de admisión del Hospital Universitario del Caribe muestra que el no cumplir con responsabilidad todos aquellos procesos que demanda esta oficina se puede ver reflejado en problemas asistenciales como: “Alto número de estancias prolongadas; Aumento en la cancelación de procedimientos e intervenciones ambulatorias y/o electivas; Aumento en los casos de eventos adversos; Insatisfacción de usuarios y familiares” además de otros problemas administrativos [3].

En los últimos años se han venido desarrollando diversos esfuerzos para mejorar la calidad de la atención de los servicios de salud en todas las áreas que compete y generar una buena satisfacción, a pesar de estos esfuerzos algunos estudios indican que los usuarios que acuden a las IPS presentan un alto grado de insatisfacción de los servicios prestados, principalmente por el personal que labora dentro de estos centros de salud, es de saber qué la calidad depende esencialmente de aquella interacción entre el personal de salud y el usuario, formando atributos tales como: “el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura” [4].

Evaluar la percepción del servicio que se recibe es actualmente muy común debido a lo que esto implica, ya que la “satisfacción expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora”, además de ser un facilitador de espacios donde los usuarios puedan compartir sus experiencias [5].

Para evaluar la percepción de los servicios, existen algunos instrumentos de evaluación como parte de la mejora continua, dentro de los cuales encontramos el modelo Servperf, este modelo fue creado por Cronin y Taylor en 1994 y deriva del modelo Servqual, de modo que para estos investigadores el anterior instrumento de evaluación no era el más adecuado para evaluar la calidad del servicio, por lo tanto una buena aproximación a la

satisfacción del cliente se basaba exclusivamente en la percepción, por lo cual el nuevo modelo acoge las preguntas de percepción que maneja el instrumento anteriormente mencionado [6].

La evaluación de la calidad en la atención a través de los años, se ha justificado por medio del modelo desarrollado por Donabedian que ha permitido ordenar las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud a partir de varias dimensiones (estructura proceso y resultado) Ésta se asocian a conceptos y actitudes relacionadas con la atención recibida que por medio de preguntas rápidas que proveen ciertos instrumentos, permite mantener un control en ciertas situaciones tales como : la planeación de los servicios, la identificación de quejas y reclamos de usuarios no satisfechos con los servicios, reduciendo de manera considerable los daños a la organización (el caso de las demandas legales); al igual que ayudan a “documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención [7].

Algunos estudios determinan que para que tener una satisfacción en la atención del servicio que se recibe es indispensable la comunicación entre el personal médico y el paciente por medio de la utilización de términos suministrados adecuadamente y de manera comprensible con el fin de aclarar dudas existentes; también suele pasar que el usuario tiene muchas incertidumbres debido a su enfermedad por lo cual refleja o comenta sus tristezas debido a la enfermedad, por lo que requiere una buena comunicación [8].

La literatura refieren que el área de admisiones presenta fallas muy comunes como la falta de automatización en los procesos de admisión, lo que genera documentos manuales y esto a su vez deja archivos innecesarios, además de crear una deficiencia en la retroalimentación del personal operativo en temas relacionados con los trámites, pero la base de una buena atención de los servicios de salud se enfoca en que esta a pesar de las situaciones administrativas que se presenten se “debe realizada con calidad y calidez sin dejar de ser ágil y efectivo”, ya que en esta área se satisfacen necesidades básicas como es la salud y bienestar. [9]. En la búsqueda de estándares más altos de calidad con relación a la atención hospitalaria la evaluación de la satisfacción de los pacientes cumple un papel muy importante [10]. Pero muchas veces la insatisfacción de los servicios de salud en diferentes áreas llega cuando se presenta las siguientes situaciones: 1.- “El rendimiento es menor de lo esperado; 2.-No hay un equilibrio adecuado a los estándares de comparación del usuario; 3.-El servicio o bien servido no es del agrado del usuario” [11].

El estudio de percepción de la calidad en la atención de salud de Acevedo parra et al. (2014) establece que existen diferentes circunstancias y elementos que influyen significativamente en la percepción de un buen servicio prestado, destacando: “la oportunidad en la atención, el cumplimiento en los horarios de atención de las citas y la calidad humana del personal que ofrece el servicio” [12].

De acuerdo a otro estudio realizado por Murillo Gonzales (2015) sobre la satisfacción de los usuarios de Caprecom frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la E.S.E hospital Ismael roldan valencia de Quibdó, la Calidad del servicio y la satisfacción del mismo en cualquier área, está basada en la humanización en salud, la comunicación y el compromiso del personal con la atención al usuario. [13] Navarro torres et al. (2014) propone en su estudio la utilización del modelo Servperf a través del diseño de una encuesta con ocho dimensiones vinculadas al ámbito de la salud, este le permitió conocer la calidad del servicio de salud por medio de la medición del constructo de manera homogéneo, confiable, válida y objetiva. “Las principales conclusiones indican que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la relacionada con el profesionalismo de médicos y enfermeras/os y las dimensiones percibidas como más desfavorables son tiempos de espera y atención, y capacidad de respuesta permitiendo identificar oportunidades de mejora de corto y largo plazo”. [14].

Los resultados obtenidos con los antecedentes consignados en la literatura sobre la aplicación del modelo anteriormente mencionado reflejan que en los servicios hospitalarios públicos se debe cuidar el trato y la atención de todo el personal así como las instalaciones para garantizar servicios de salud de calidad y este instrumento por medio de sus 5 dimensiones (elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía) se puede medir la percepción de la calidad y satisfacción del servicio de una manera óptima y confiable [15].

En la actualidad la institución prestadora de servicios de salud en Colombia, vienen aplicando diferentes programas como estrategia empresarial, donde se busca involucrar a los usuarios en actividades de seguimiento y control con el fin de llegar a una mejora continua; estas actividades están basadas en “programas de escucha activa, atención al ciudadano y medición de la satisfacción al cliente” contrastado esto desde un contexto social y más específicamente en la dimensión de la salud no se hace tan sencilla o tan pragmática la aplicación de las diferentes metodologías de medición de satisfacción al cliente; sin embargo, se desarrollan y aplican instrumentos que permiten conocer la percepción de los Pacientes Usuarios frente a los servicios de salud”. [16].

Esta aplicación de instrumentos ayuda a plantear soluciones que se requieren a raíz de los resultados, y su importancia radica que de manera periódica las instituciones realicen las evaluaciones, por lo anterior evaluar la satisfacción en salud se convierte en un reto a la calidad como lo indica Mazza Pérez et al, permitiendo que “cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde” y que esta calidad este definida solo por el usuario dando un enfoque a las necesidades de estos, lo que el usuario desea, quiere y demanda con el fin de que los ellos se sientan satisfechos. [17].

2 Método para medir la percepción del usuario

En diferentes países se han implementado estrategias de medición de la satisfacción del cliente, por lo cual muchos de los investigadores se han tomado la tarea de crear cuestionarios para medir la calidad percibida de la atención, como lo es el modelo SERVPERF.

Este instrumento se deriva del cuestionario SERVQUAL, instrumento de percepción de calidad en el sector de servicios; este último es una encuesta de 44 ítems divididos en dos escalas de 22 ítems. Esta escala ha sido ampliamente usada por varias empresas de servicios en general el cual mide tanto las percepciones como las expectativas del usuario. El cuestionario SERVQUAL, presentó problemas en la estructura de la metodología y no lograba calcular su validez predictiva [18]. Debido a esto la medición de las expectativas ha suscitado mucha controversia para los investigadores y confusión para los usuarios, Croman y Taylor propusieron el modelo anteriormente mencionado reduciendo el cuestionario a 22 preguntas, basadas solamente en la evaluación de las percepciones [19].

La forma en que se aplica la metodología SERVPERF es a través de la escala Likert donde cada uno de los 22 Ítems adaptados al estudio de interés es evaluado a través de los siguientes criterios:

5= Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

De esta manera, conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción del cliente. [20].

Dentro de los 22 atributos que tienen toda la escala de Servperf encontramos que:

La dimensión de fiabilidad mide: el cumplimiento de lo prometido, la sinceridad del interés por resolver los problemas la realización de un buen servicio por primera vez y si este servicio maneja el tiempo prometido y no cometer errores.

La dimensión de seguridad mide: el comportamiento fiable de los empleados para que los clientes se sientan seguros, que los empleados sean amables y que los empleados tengan conocimiento suficiente.

La dimensión de elementos tangibles: mide los equipos de apariencia moderna, las instalaciones visuales sean atractivas, los empleados tengan una apariencia pulcra y que los elementos materiales sean atractivos.

La capacidad de respuesta tiene atributos sobre el tiempo de espera, si los empleados ofrecen un servicio rápido, si los empleados siempre están dispuestos a ayudar y si los empleados nunca están demasiado ocupados.

La dimensión de empatía mide: la atención individualizada, los horarios de trabajo convenientes para los clientes, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, se preocupan por los clientes, comprenden las necesidades de los clientes [21].

En Colombia existen diferentes normativas Frente a la calidad en la atención, para la prestación de los servicios de salud, entre ellas encontramos : la Ley 100 de 1993 quien define como un aspecto fundamental en la atención la calidad; el Decreto 1011 de 2006 por el cual se creó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (constituido por el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la

Calidad), la Ley Estatutaria 1751 de 2015 quien señala en su art. 6 que: para que exista un goce efectivo del derecho a la salud, la calidad e idoneidad profesional, su formación, su investigación científica y generación de procesos de evaluación de la calidad deben ser elementos esenciales, al igual que los establecimientos, los servicios y las tecnologías con miras al usuario, también encontramos “ La Resolución 256 de 2016 que establece disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad y define los indicadores para monitorear la calidad en salud”[22].

3 Metodología de la Investigación

Desde el punto de vista conceptual el parámetro metodológico de todo proceso investigativo se centra en el alcance de los objetivos planteados de este proyecto, el cual se basó en un tipo de investigación Descriptivo, porque como su nombre lo indica describió o relató la situación de la calidad en la prestación del servicio del departamento de admisiones de la IPS. Este estudio fue de tipo no experimental, porque no existe manipulación de la variable, transaccional debido a que se llevó a cabo en un solo momento de la manera más real posible (de campo). Las encuestas se realizaron con el método cuantitativo, ya que obtuvo las frecuencias y porcentajes que determino el nivel de satisfacción más frecuente percibido por los usuarios, se establecieron preguntas cerradas a la población estudiada, permitiendo su cuantificación y tratamiento.

Desde la perspectiva del usuario. Técnicamente La investigación descriptiva se define como el tipo de investigación que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice [13]. La población de este estudio se conformó por los usuarios que hicieron uso del servicio de admisiones de La IPS, la muestra consiste en las pacientes que consultaron en el periodo del 16-18 de marzo de 2021. Las poblaciones de usuario se encuentran afiliados a diferentes entidades de salud como son: Salud total, Ecopetrol, Coomeva EPS, suramericana, Seguros bolívar, Colsanitas, Colmedica, Liberty, Medplus, Coomeva MP, Axa Colpatria, Particulares, entre otras. Mensualmente son atendidas aproximadamente 300 consultas de Cirugía de mama y tejidos blandos, la muestra se recogió entre los días 16,17 y 18 de marzo de 2021 a pacientes que usaron los servicios de la Institución, la recolección de la muestra se hizo a partir de encuestas totalmente anónimas donde se logra medir la satisfacción de la usuaria que recibió el servicio en una escala de 1-5 (Tabla 1). El cuestionario se basa en responder un total de 15 preguntas en donde se evalúan 5 componentes del Servperf (Elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Posteriormente los datos recogidos de las encuestas se proceden a tabular en Microsoft Excel y analizar con gráficos de manera sencilla, logrando conseguir los objetivos propuestos y previamente mencionados con el modelo descrito.

Tabla 1. Escala Likert. Fuente: Elaboración propia

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Se lograron recolectar 60 encuestas de las cuales se descartaron 3 por encontrarse incompletas, para una muestra total de 57 pacientes. Inicialmente las 15 preguntas fueron clasificadas según su variable Posteriormente los datos fueron ingresados a Microft Excel desde donde se tabularon logrando conseguir los siguientes resultados:

Población objetivo

Las encuestas fueron aplicadas a 57 mujeres las cuales consultaron entre las fechas de 15,16, 17 y 18 de marzo obteniéndose la distribución de pacientes atendidas:

Tabla 2. Encuestas realizadas. Fuente: Elaboración propia

Fechas	15/03/2021	16/03/2021	17/03/2021	18/03/2021	TOTAL
Número de pacientes encuestados	11	8	22	16	57

Este proceso inicio una vez recogida toda la información obtenida de las encuestas, donde se clasificaron los datos referentes a cada variable objetivo de estudio y se realizaron las actividades de validación y edición, codificación, introducción de datos, tabulación y análisis estadísticos. Para procesar la información recolectada y el análisis estadístico se utilizó el software hoja de cálculo Microsoft Office Excel 2016. Para medir la satisfacción se utilizó la escala multidimensional SERVPERF no ponderado, se elaboró una encuesta conteniendo 15 preguntas aplicadas a la población atendida de manera virtual en la IPS usando el modelo SERVPERF, mediante 5 dimensiones que son capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y seguridad.

Para este instrumento, se estableció una escala de Likert de 5 niveles cuyas valoraciones están dentro de un rango de 0 a 4, donde 0 la calidad del servicio de admisiones malo y 4 bueno, esto considerado por el número de personas encuestadas en esta investigación.

Bueno: 3 - 4 Regular: 2 Malo: 0 - 1

Tabla 3. Escala de medición para determinar el nivel de calidad percibida. Fuente: Elaboración propia

NIVEL LIKERT	Escala de Likert	Escala de valoración	Porcentaje de percepción	NIVEL DE CALIDAD
1	Totalmente en desacuerdo	0	0-19%	Muy Malo
2	En desacuerdo	1	19- 30%	Malo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	30- 59%	Regular
4	de acuerdo	3	59-80%	Bueno
5	Totalmente de acuerdo	4	>80%	Muy Bueno

4 Resultados

Nivel de percepción de los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de elementos tangibles del instrumento Servperf.

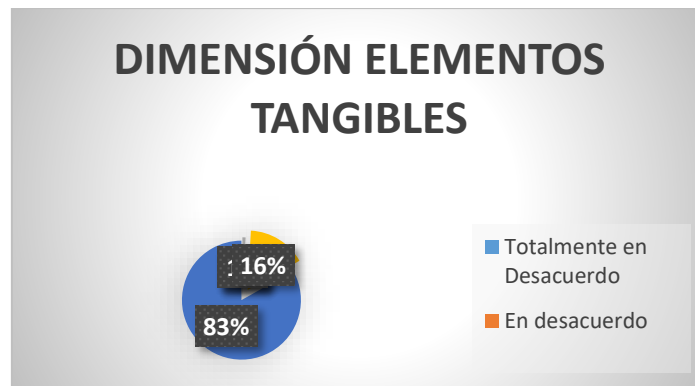


Figura 1. Distribución según los resultados de elementos tangibles del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En esto se encuentra que del total de usuarios encuestados el 1% opina que el elemento tangible en cuanto al servicio percibido es homogéneo, debido a que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% está de acuerdo con el servicio, mientras que el 83% está totalmente de acuerdo; Lo que quiere decir que la calidad en cuanto a la dimensión tangible es satisfactoria, lo cual cuenta con lo establecido por la ley en cuanto a las condiciones de habilitación.

Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Confiabilidad del instrumento Servperf.

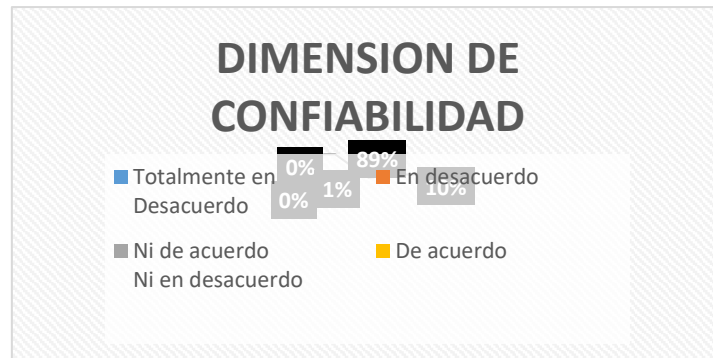


Figura 2. Distribución según los resultados de confiabilidad en la prestación del servicio. Distribución según los resultados de elementos tangibles del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 10% se encuentra de acuerdo con la confiabilidad que irradian los trabajadores a la hora de prestar el servicio de admisiones, el 89% está totalmente de acuerdo, el 1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que quiere decir que orientan dando información veraz antes, durante y después del servicio

Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Capacidad de Respuesta del instrumento Servperf.

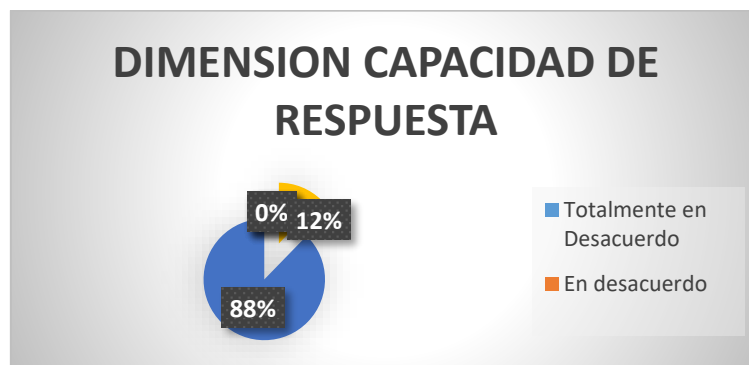


Figura 3. Distribución según los resultados de capacidad de respuesta en la prestación del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 12% se encuentra de acuerdo con la prontitud en responder a las necesidades de los usuarios a la hora de prestar el servicio de admisiones, el 88% está totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que los niveles de eficacia y eficiencia obtenido por la oferta del servicio recibido por el talento humano hacia los usuarios es de calidad.

Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Seguridad del instrumento Servperf.

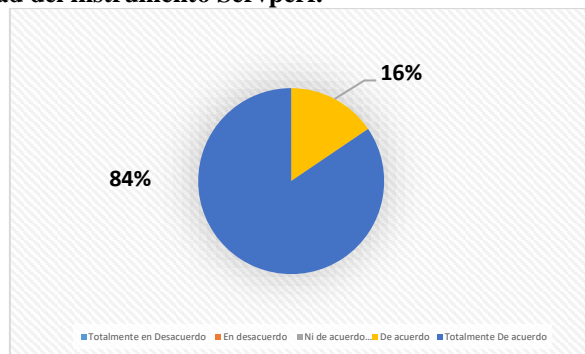


Figura 4. Distribución según los resultados de Seguridad en la prestación del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 16% se encuentra de acuerdo con la prontitud en responder a las necesidades de los usuarios a la hora de prestar el servicio de admisiones, el 84% está totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que el grado de confianza generado por la IPS hacia sus usuarios tiene grado de calidad, eliminando brechas de expectativas a percepción.

Nivel de percepción De los usuarios en la atención recibida, según la dimensión de Empatía del instrumento Servperf.

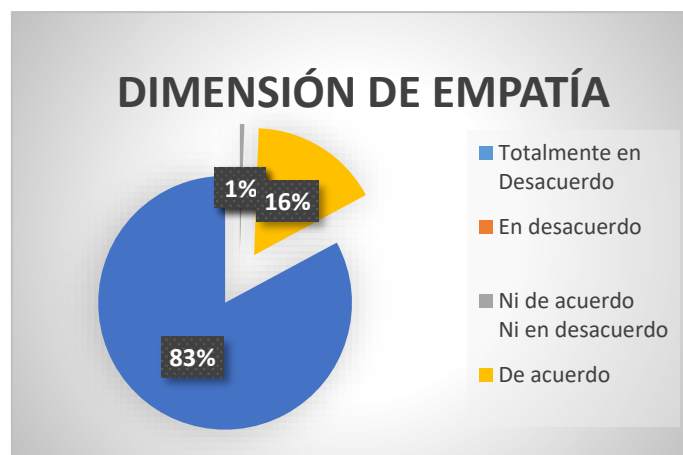


Figura 5. Distribución según los resultados de Empatía en la prestación del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

En los resultados adquiridos de esta dimensión se logra identificar según la escala de Likert que el 16% se encuentra de acuerdo con la actitud del personal de la salud a la hora de presta el servicio de admisiones, el 83% está totalmente de acuerdo, el 1% muestra homogeneidad en sus respuestas. Esto quiere decir el grado de interés mostrado de la IPS hacia los usuarios es bien valorado de manera subjetiva orientado a la calidad del servicio.

5 Conclusiones

De los 57 usuarios que acudieron para la realización de este estudio sobre la evaluación del servicio de admisiones de la IPS en cuanto a la calidad de atención recibida por parte del personal que labora en dicho establecimiento, se obtuvieron los siguientes resultados:

Bajo los parámetros del modelo SERVPERF encontramos que la dimensión de capacidad de respuesta que mide la Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio adecuado.

La dimensión de empatía que mide Atención individualizada que ofrece al usuario, Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario es buena debido a que el 83% de los usuarios está de acuerdo con lo que percibe. En términos generales se puede concluir que la percepción del usuario frente a los servicios prestados del área de admisiones es Homogéneo, lo que quiere decir que es igual para los diversos elementos que forman la encuesta.

A nivel general hay una buena calidad en el servicio prestado dentro de la IPS y conformidad por parte del usuario siendo esto un referente importante para las nuevas usuarias al momento de hacer su elección del lugar donde decidan ser tratadas. Demostrando que el instrumento es aplicable, realizable, sencillo y presenta resultados positivos en esta institución, se exalta el buen trabajo que ha realizado esta entidad para conseguir alta satisfacción en sus pacientes.

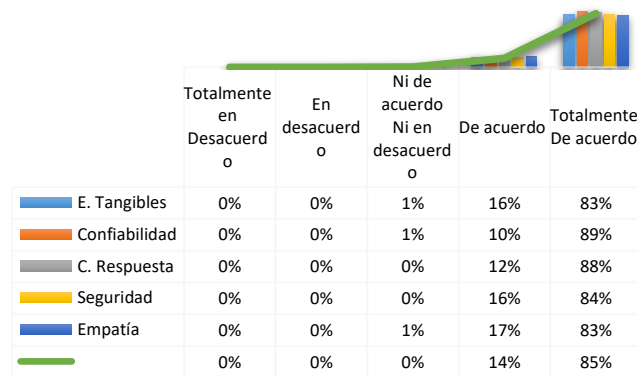


Figura 6. Distribución según los resultados en la prestación del servicio Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a una muestra de 57 usuarios que utilizaron los servicios de admisiones de la IPS, 2021

Para elevar la satisfacción de los usuarios e ir con la mejora continua, se recomiendan planes que contengan estrategias que incluyan las necesidades de los usuarios, donde incluya la concientización del personal de salud sobre la importancia de la relación interpersonal con los usuarios externos.

Se requiere que la IPS active capacitaciones con temas de mejoramiento de la calidad de la atención y de motivación al equipo de admisiones, brindando charlas educativas, programas que permitan así lograr una mejor relación y llegar con educación a los pacientes y la comunidad en general, con el fin de superar los niveles de percepción.

Se sugiere continuar un proceso de evaluación continua, la creación de indicadores pertinentes que permitan registrar los avances alcanzados, y la promoción del compromiso de su personal para ofrecer un servicio de calidad, además de continuar con la aplicación anual de encuestas a los usuarios externos para evidenciar el mejoramiento continuo de la calidad, de modo que hagan su debido seguimiento.

Se recomienda realizar actividades de mejoramiento continuo dirigidas a mantener las competencias del personal de salud, por medio de charlas sobre el servicio de admisión, con el fin de fortalecer los roles y funciones del personal.

Referencias

1. Cazorla F. Análisis estadístico mediante la teoría de colas para determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el departamento de admisiones del Hospital Provincial General Docente de Riobamba. Trabajo de grado (Tesis de Titulación) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador, 2014.
2. Montoya C., Boyero M. El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro" [Internet]. 2016;20(2):1-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35794733500>
3. Espinoza L & Franco G. Diseño de procesos para el departamento de admisiones en Hospital León Becerra de Guayaquil. Trabajo de grado (pregrado). Guayaquil: universidad politécnica salesiana 2014.
4. Gómez C. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Ayacucho. 2011. trabajo de grado. UNIVERSIDAD NACIONAL DE san CRISTÓBAL DE HUAMANGA, Perú 2013.
5. Zafra J, Veramendi L, Villa N. Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement. An. Fac. med. [Internet]. 2015 Ene [citado 2020 Nov 07] ; 76(1): 87-88. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>..
6. Ibarra L, & Casas E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y administración, 60(1), 229-260. Recuperado en 07 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es.
7. Ramírez T, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. REV, Salud Pública de México Ene 1998, Volumen 40 N° 1 Paginas 03 – 12.
8. Jaramillo L, Pinilla C, Duque M, González L. Perception of the patient and its communicative relation with the personnel of the health in the service of sharp of the Hospital of Caldas, Manizales, Colombia. Index Enferm [Internet]. 2004 Oct [citado 2020 Nov 08] ; 13(46): 29-33. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200006&lng=e
9. JAR Cordero, AMS Chávez - Prácticas administrativas en proceso de admisiones de centro de salud de Guayaquil. 2018 Revista polo del conocimiento. Pol. Con. (Edición núm. 28) Vol. 3, No 12.
10. Ramírez M, Gil A. percepción de calidad en servicios de urgencia de las empresas sociales del estado de segundo nivel de complejidad, en el departamento de Risaralda. Revista Gestión y Región [en línea]. 2015; (19):7.
11. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (tesis de posgrado) Magister en Gerencia de

Servicios de Salud. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina Humana, 2007.

12. Acevedo R, Arenas L, Betancur J, Gómez S. Percepción de la calidad de la atención en salud. Trabajo de grado de especialización (Especialista en Administración de la Salud). Universidad Católica de Manizales, Facultad de Salud, 2014
13. Murillo E. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la IPS de la Universidad Autónoma a pacientes de salud Vida. Trabajo de grado de especialización (Especialista en Administración de la Salud). Universidad Católica de Manizales, Facultad de Salud, 2015.
14. Torres C, Jélvez A, Vega F. Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVPERF. Revista Universidad, Ciencia y Tecnología [Internet]. 2014 [citado 7 Ago 2020];18(71):38-49. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004.
15. Vizcaíno A., Marín V, & Barraza, J. (2018). Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 10(1), 530-543.
16. Banoy J, Jaimes N. ¿Cómo Medimos la Percepción de calidad y satisfacción del cliente en el en el sector salud Colombiano? Trabajo de pregrado (ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO) Bogotá, Universidad militar nueva granada: facultad de ciencias económicas, 2012.
17. Massip C, Ortiz R, Llantá A, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado 2020 jul 09]; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
18. Vizcaíno A., Marín V, & Barraza, J. (2018). Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 10(1), 530-543.
19. Argomedo A. Satisfacción de la calidad del servicio percibido por pacientes de la clínica anticoncepcional. Según modelo Servperf, abril-mayo 2014. Trabajo de grado (ingeniero estadística). Perú: universidad nacional de Trujillo, facultad de ciencias físicas y matemáticas 2014.
20. Monroy M. Análisis teóricos de los modelos sobre la calidad del servicio percibido [internet] 2015. Revista: ciencia desde el occidente 2015, Num 1, Vol.2: 81-91.
21. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 17may2018 [citado 9sep.2020];18(35). Available from: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64>
22. Aragón E; Celis N; Coba J; Ortiz D. Percepción de la calidad en los servicios de salud en la Clínica Pro familia Tequendama de Cali en el último trimestre del año 2019. Tesis (Especialista en Administración de la Salud). Universidad Católica de Manizales, Facultad de Ciencias de la Salud, 2020.