



**Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA IPS
SISST SAS (SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)
DE SINCELEJO-SUCRE**

**INTEGRANTES
CHAMORRO RODRIGUEZ YULIETH PAOLA
TORRES BULA KEVIN RONALDO**

**CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR CUN
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD SOCIAL
SINCELEJO-SUCRE
24/05/2022**



**Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA IPS
SISST SAS (SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)
DE SINCELEJO-SUCRE.**

**INTEGRANTES
CHAMORRO RODRIGUEZ YULIETH PAOLA
TORRES BULA KEVIN RONALDO**

OPCIÓN DE GRADO III

**DIRECTOR DE TRABAJO
ERIKA ASTRID ARAQUE GENEY
Magister En Educación Virtual**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL
SINCELEJO-SUCRE**

24/05/2022

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA IPS SISST SAS (SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO) DE SINCELEJO-SUCRE.

IMPROVEMENT PROPOSAL FOR USER SERVICE OF THE IPS SISST SAS (INTEGRAL HEALTH AND SAFETY SERVICES AT WORK) OF SINCELEJO-SUCRE

Resumen

La salud en Colombia ha cambiado en los últimos años, debido a las distintas demandas del servicio de los pacientes en las instituciones prestadoras de salud (IPS), La investigación tuvo como objetivo principal establecer una propuesta de mejoramiento para la adecuada atención al usuario en la IPS SISST SAS (Servicios Integrales de Seguridad y Salud en el Trabajo) de Sincelejo-Sucre; teniendo en cuenta las problemáticas en la prestación de sus servicios. Este estudio se formuló bajo un enfoque mixto, con un diseño no experimental. Fueron aplicadas una encuesta estructurada y una entrevista semiestructurada a empleados y usuarios de la IPS, para conocer sus opiniones con relación a la atención al usuario y servicios integrales. Dentro de los resultados obtenidos se pudo evidenciar que la IPS tiene varios aspectos por mejorar, tales como la infraestructura, la adecuación de los espacios físicos y la dotación de insumos dentro de los consultorios, pero por otra parte los usuarios reconocen que la atención que reciben de parte de los empleados en general es bastante buena, amable y eficiente, así como la comunicación. Finalmente, dentro de las conclusiones es muy importante resaltar la necesidad de tener una buena infraestructura en toda IPS, para que de este modo se pueda prestar servicios con calidad y así brindar comodidad tanto a usuarios como a empleados.

Palabras clave: Atención al usuario, calidad en salud, infraestructura, satisfacción al usuario, servicios integrales.

Abstract

Health in Colombia has changed in recent years, due to the different demands of the service of patients in health-providing institutions (IPS). The main objective of the research was to establish a proposal for improvement for adequate attention to the user in the IPS SISST SAS (Integral Occupational Health and Safety Services) of Sincelejo-Sucre; taking into account the problems in the provision of its services. This study was formulated under a mixed approach, with a non-experimental design. A structured survey and a semi-structured interview were applied to employees and users of the IPS, to find out their opinions regarding user care and comprehensive services. Among the results obtained, it was possible to show that the IPS has several aspects to improve, such as the infrastructure, the adequacy of the physical spaces and the provision of supplies within the clinics, but on the other hand, the users recognize that the attention they receive. On the part of the employees in general it is quite good, friendly and efficient, as well as the communication. Finally, within the conclusions it is very important to highlight the need to have a good infrastructure in all IPS, so that quality services can be provided and thus provide comfort to both users and employees.

Keywords: User care, health quality, infrastructure, user satisfaction, comprehensive services.

1. Introducción

La salud en Colombia por mucho ha cambiado en los últimos años y es debido a las distintas demandas del servicio de los pacientes en las instituciones prestadoras de salud (IPS), esos cambios han tenido lugar gracias a los avances que se han logrado en la salud; pero también muchos de ellos se han dado por como los usuarios perciben los servicios que reciben. Ibáñez (2022), sustenta que estos cambios han contribuido a la buena atención al paciente.

Aunque la Ley 1122 de 2007 de Salud Pública en Colombia busca garantizar de manera integrada, la salud de la población por medio de acciones dirigidas tanto de manera individual como colectiva bajo la vigilancia del Estado, además de promover la participación responsable de todos los sectores de la comunidad. En Colombia todavía existen retos en la salud que se deben solucionar, pero no pueden dejarse de lado las reformas hechas en el sistema

prestacional de seguridad social, las cuales han contribuido a la seguridad, oportunidad y por tanto a la satisfacción del usuario. Almanza (2020) sustenta que las reformas a la salud han contribuido a la calidad de la seguridad social de los colombianos. Día a día se trabaja para que este sistema mejore, aunque algunos no se encuentran conformes o satisfechos con dichas reformas, ya que no consideran que sean cambios para bien. Meléndez (2019), sustenta que aun el sistema de salud colombiano tiene bastantes barreras y dificultades por solucionar.

Como se menciona anteriormente, en Colombia se está trabajando día a día para prestar un mejor servicio; es por ello, que la salud está constituida por unas leyes que protegen la seguridad de los pacientes y procuran que la estancia de los usuarios en las IPS sea la más cómoda y satisfactoria posible; ya sean las IPS privadas o públicas, igual deben cumplir con los requisitos necesarios y básicos para la excelente

prestación de los servicios de salud. Algunos de estos requisitos, se encuentran en la Resolución 3100 de 2019, con la habilitación de los servicios de salud. Por medio de esta resolución lo que se busca es brindar más seguridad, comodidad, satisfacción y por supuesto resolver el problema de salud que presenta el paciente.

No obstante, a pesar de que existen leyes que determinan como prestar los servicios de salud en Colombia, aun así, no se puede negar que las IPS constituyen uno de los grandes retos por solucionar de la salud pública; puesto que se entiende, las IPS como el pilar fundamental del sistema prestacional de seguridad social, y es por ello tal vez que presentan más problemas, ya que estas son las encargadas de solucionar directamente las necesidades de los usuarios.

La salud es un bien, al igual que un derecho fundamental, no es una mercancía u objeto, por ello requiere de entidades, directivos y profesionales, comprometidos

interesados, y obligados a brindar un buen servicio Herazo (2010). De esta manera, se pueden distinguir las problemáticas que existen en las instituciones de salud, como la falta de mejor infraestructura, calidad en el servicio, insuficiente capacidad instalada y tecnológica, falla en la atención al usuario, etc.

Esta investigación se realiza con el fin de establecer una propuesta de mejoramiento a la IPS SISST SAS, que contribuya a la eficiente prestación del servicio, esto teniendo en cuenta las problemáticas presentadas en esta institución las cuales no están muy lejos de aquellas que se presentan en casi todas las IPS de Colombia.

Para ello se determinaron las causas que afectan la debida prestación del servicio en la IPS SISST SAS, las consecuencias que se derivan de la precaria prestación del servicio, igualmente se establecieron las estrategias de mejoramiento en la atención al usuario. Esta investigación se realizó bajo un

enfoque mixto, donde se recopilaron y analizaron los datos obtenidos, para luego plantear la propuesta de mejoramiento y las respectivas conclusiones.

2. Planteamiento del Problema

2.1. Descripción del Problema

Actualmente es importante contar en toda IPS con las herramientas necesarias y suficientes para prestar un excelente servicio a los clientes, García (2016), sustenta que si se cuenta con todo lo necesario se puede crear una eficiente atención a los usuarios. Muchas instituciones tienen presente de qué manera prestar sus servicios y lo que esto conlleva, pero existen empresas que no toman en cuenta las necesidades de los usuarios y es por eso que se dedican a prestar sus servicios independientemente de cómo lo hagan o de donde lo hagan; lo que tal vez desconocen es que para brindar una buena atención al usuario se requiere de buen trato a los clientes, además de tecnología de calidad y por supuesto de buenas instalaciones físicas;

es así como se puede promover la buena atención a los pacientes Minsalud (2014) reglamenta que se debe contar capacidad técnica y tecnológica, capacidad instalada, y suficiencia patrimonial y financiera para prestar servicios de calidad. Munera (2011) sustenta que las distintas entidades de salud bien sean públicas o privadas, estas deben ofrecer seguridad, para garantizar la satisfacción de sus pacientes.

Pero aun en nuestro tiempo existen entidades que por distintas razones no cumplen con todos estos requisitos, es el caso de la IPS SISST SAS (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) que a pesar de prestar servicios de vacunación covid 19, medicina preventiva y del trabajo, exámenes médicos ocupacionales y complementarios, entre otros servicios, no cuenta con los espacios suficientes y adecuación adecuada para la atención de los pacientes; es decir que para la buena prestación de dichos servicios

los espacios deben estar delimitados Minsalud (2014).

Situación que no se cumple; ya que los consultorios en su gran mayoría se encuentran compartidos entre dos médicos de diferentes profesiones, quienes deben atender al paciente al mismo tiempo; además que algunos de estos consultorios son utilizados como bodega para almacenar distintas herramientas y son espacios angostos.

Por otra parte, en el área de recepción los pacientes no reciben el trato más adecuado ni el más oportuno, ya que muchas veces los empleados de esta área se dedican a hablar entre ellos en horas laborales lo que perjudica a los pacientes, especialmente al momento de facturar documentos para la atención medica; como lo menciona Ochoa (2014), los empleados y profesionales deben estar capacitados, al igual cumplir y alcanzar con un alto sentido de responsabilidad institucional.

Por tal motivo, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio prestado en la IPS SISST SAS y a la satisfacción de los usuarios, se propone esta investigación.

2.2 Pregunta Problema

¿Cuáles estrategias pueden mejorar la calidad de los servicios prestados en la IPS SISST SAS (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo-Sucre, y promover la eficiente atención al usuario?

3. Justificación

A través de esta investigación se estudia el mejoramiento de los servicios prestados de la entidad IPS SISST SAS; cuya problemática se ve reflejada en los servicios de vacunación, oftalmología, otología y facturación lo que en consecuencia afecta la atención al paciente y por ende la debida satisfacción de los clientes. Es importante procurar la búsqueda de solución de la problemática, ya que se evidencian falencias,

que inciden en la adecuada atención a los usuarios.

En la actualidad, debido a la implementación de la tecnología la comunicación directa con las personas se ve afectada y es por ello que de acuerdo con Ramírez (2018), se hace necesario la humanización en la atención al paciente, y contar con una excelente actitud de atención, también con una infraestructura acorde a las necesidades y servicios prestados en la IPS.

Igualmente, con esta investigación se buscó establecer una propuesta de mejoramiento a la IPS SISST SAS, para que esta pueda prestar sus servicios con mayor eficacia y eficiencia y así sus usuarios puedan tener mayor satisfacción. Es evidente que no solo los pacientes se ven beneficiados con la solución de esta problemática, sino además empleados y por ende la empresa. Finalmente, se busca que esta investigación sirva de referente para otras empresas

prestadoras de salud puedan autoevaluarse y diagnosticarse.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Establecer una propuesta de mejoramiento en la IPS SISST SAS para la eficiente prestación del servicio.

4.2 Objetivos Específicos

- Determinar las causas que afectan la prestación del servicio en la IPS SISST SAS.
- Analizar las consecuencias que afectan la prestación del servicio en la IPS SISST SAS.
- Proponer estrategias de mejoramiento de la adecuada atención al usuario de la IPS SISST SAS.

5. Marco Referencial

Marco Teórico

Gestión por Procesos

Según Bergholz (2011), la gestión por procesos se define como la orientación del trabajo y lo que se pretende con este, es buscar el mejoramiento continuo de todas las actividades de la institución, a través de la “identificación, selección, descripción, documentación y por supuesto la mejora continua” de cada uno de los procesos.

Zaratiegui (2010), indica que la importancia de este concepto se fue dando de forma progresiva dentro de las organizaciones, por lo que este concepto originalmente no aparece como la solución a esos problemas en las actividades organizacionales, sino que este fue ocupando un puesto muy importante dentro de las instituciones ayudando en la reestructuración de esos procesos y la ubicación en el mercado.

Hernandez (2012), en su artículo científico titulado “Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica”

sustenta, la gestión por procesos dentro de las organizaciones ha tenido mucha más acogida debido a la importancia de los procesos dentro de las empresas, es por ello que actualmente se introduce este método o herramienta dentro de las IPS, de este modo fortalecen los procesos que tienen lugar dentro de estos centros y mejoran todo el servicio a través de la reestructuración de sus actividades.

Gestión Del Talento Humano

Chiavenato (2011), en su libro Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, señala que la noción de recurso humano ha cambiado en medida del tiempo, pues antes este era considerado como “recursos organizacionales”, y en cambio hoy día son considerados como “socios capaces de proporcionar vida y éxito a la organización”, lo que quiere decir que las organizaciones tienen más en cuenta las opiniones de los empleados a su cargo.

Castaño (2021), en su libro “la gestión integral de recursos humanos” nos explica que los recursos humanos a pesar de su gran importancia dentro de toda organización; aun en la actualidad esta necesita apropiarse de la planificación y organización de los procesos organizacionales de las empresas, ya que estos contribuyen a la eficacia y eficiencia de las actividades que se realizan dentro de toda institución.

García (2018), sustenta que la gestión del talento humano es un proceso que es de suma importancia dentro de toda institución que preste un servicio, en especial si se trata de los servicios de salud, ya que esta ayuda alcanzar los objetivos de las organizaciones, puesto que a través de este proceso se obtiene el mejor talento humano posible, teniendo en cuenta no solo sus conocimientos sino también sus actitudes y aptitudes, esto con el fin de alcanzar mejores resultados tanto para

la empresa como también el máximo rendimiento del profesional.

Atención al Usuario

MEDISAN (2017), la atención y satisfacción del usuario es la medida del cumplimiento de las expectativas de los usuarios atendidos en los centros asistenciales de salud sin importar los niveles de atención, es decir primarios, secundarios o terciarios.

Hernández (2021), sustenta que la atención al usuario es la relación directa entre el prestador del servicio y el usuario, el cual implica desarrollar y aplicar no solo conocimientos, sino también actitudes y aptitudes para conectar con el usuario paciente.

Ortiz (2020), sustenta que existen unos principios a seguir en la atención al cliente para así tener una óptima y eficiente prestación de los servicios en cualquier empresa, con el fin de cubrir las necesidades

y demandas de todos los clientes, además de resolver los problemas que estos mismos presenten.

Satisfacción del Usuario

Según Mira (2006), algunas teorías del concepto satisfacción del paciente son provenientes de los años sesenta en donde algunos expositores o expertos citados en ese trabajo hablaron por primera vez de este concepto en donde decían literalmente que “consideran de forma expresa la satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria” esta última conocida hoy día como atención en salud.

Ávila (2004), en su trabajo investigativo apoya la idea de que la satisfacción del usuario depende en gran medida de la atención que este mismo reciba y que por ende debe tener en cuenta varios factores y no solo la atención en sí misma, por otra parte este mismo considera así como otros autores que la satisfacción del usuario o del paciente debe estar entendida como dos

variables primero como variable independiente y una segunda como variable dependiente; en donde la variable independiente se fomenta a partir de la estrecha relación con el servicio de salud prestado y la variable dependiente se basa en la dependencia de varios factores entre los cuales se incluyen “las características del paciente, el proveedor de la salud llámese médico, enfermera o profesional de la salud y del costo-beneficio del servicio”.

Massip (2008), la satisfacción general de los pacientes se encuentra compuesta en su gran mayoría de varios componentes que hacen parte de la atención médica en sí misma, componentes que hacen que el servicio prestado de salud sea aún más acertado y más satisfactorio posible para cada usuario; componentes tales como seguridad, accesibilidad, comunicación, cortesía, entre otros.

Calidad de los servicios e infraestructura

Barron (2012), argumenta que la infraestructura de la IPS es un factor que contribuye a la buena atención de los usuarios y la satisfacción de los mismos.

Igualmente Torres (2015), considera que la calidad y satisfacción general de los usuarios de las IPS, no solo depende del trato de los empleados, sino también de los recursos con que cuenta la entidad incluyen la infraestructura de la misma; esta última como parte esencial de la prestación de servicios en la salud.

Pérez (2014), indica que la calidad se define como la eficacia en los servicios, eficiente administración de los recursos y el trato a los usuarios; para lo cual las instituciones deben atender con un cierto respaldo, es decir brindarle seguridad al paciente, esto a través de las normas exigidas para poder prestar los servicios.

Igualmente, el estudio de Delgado (2010) muestra la calidad de los servicios percibidos entre Colombia y Brasil,

evidenciándose que, en ambos países el sistema de salud especialmente las IPS carecen de muchos aspectos para construir calidad en sus servicios, además de considerar la falta de atributos de estas instituciones, adecuación infraestructural, humanización de la atención, capacidad de resolución, entre otros.

6. Metodología

6.1 Enfoque

La presente investigación se caracteriza por tener un enfoque mixto, ya que la estructura de la investigación al momento de recolección y posterior análisis de la información es de tipo cualitativo y cuantitativo Salazar (2019) sustenta que el instrumento de recolección numérico es una encuesta y que el cualitativo es una entrevista

6.2 Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, dado que nuestra investigación no realiza seguimiento

posterior al problema, solo se limita a un determinado tiempo, y en este diseño no se realiza manipulación de las variables de investigación, Hernandez, Fernandez, & Baptista (2018) sustentan que el diseño no experimental no realiza seguimiento al usuario de la investigación.

6.3 Población

En esta investigación, la población estuvo compuesta por la recepcionista, el mensajero, el oftalmólogo, 4 enfermeras vacunadoras, la bacterióloga, un digitador de información, el médico y la coordinadora PAI de la IPS SSSST SAS y usuarios de la misma.

6.4 Muestra

La muestra estuvo compuesta por el total de empleados de la IPS (11), quienes se desempeñan en los cargos de recepción, médicos, mensajero y servicios generales; además de (11) usuarios quienes fueron

escogidos por cumplir con los criterios de inclusión.

6.5 Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se utilizaron dos tipos de instrumentos para la recolección de la información como son una encuesta y entrevista estructurada, las cuales se enfocaron en las variables atención al usuario (variable independiente), servicios integrales (variable dependiente).

A través de estos instrumentos se buscó recolectar información precisa de la problemática en cuestión Otero (2018), sustenta que la investigación mixta nos ayuda a verificar la información desde dos puntos diferentes como lo es la investigación cuantitativa y la cualitativa; en donde la primera nos permite obtener información numérica de las hipótesis formuladas y la segunda no es contable, ni medible y le sirve al investigador para generar hipótesis y posteriores conclusiones de la investigación.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.				
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA ADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA IPS SISST SAS (SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO) DE SINCELEJO-SUCRE				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
ATENCIÓN AL USUARIO (independiente)	Relación directa entre la entidad prestadora del servicio y el usuario (paciente). (Hernandez E. , 2021)	Comunicación clara y asertiva	Manejo y transmisión de la información	Encuesta y entrevista
		Calidad de atención	Respuesta oportuna a las consultas realizadas	
			Tiempo de espera en agendamiento de citas	
			Atención medica	
Aspecto humano	Trato al usuario			
SERVICIOS INTEGRALES (dependiente)	Se define como los servicios de calidad, en los que se incluyen mano de obra capacitada y calificada, materiales e insumos necesarios, supervisión de trabajos, etc. (habitissimo, 2019)	Adecuación de la planta física	Espacios adecuados	Encuesta y entrevista.
		Profesional calificado	Personal calificado en las diferentes áreas	
		Insumos	Dotación de insumos para la atención al paciente	
		Supervisión de trabajo	Control y vigilancia de la calidad del servicio	

6.6 Fases de la investigación

1. Acercamiento: Se consiguió un acercamiento con los empleados y con los usuarios de la IPS SISST SAS, con el fin de dar a conocer el objetivo del estudio.

2. Aplicación de los instrumentos de recolección de información: dentro de este trabajo investigativo se aplicó los instrumentos encuesta y entrevista estructurada, por medio de los cuales se pudo recolectar la información que se requería en la presente investigación.

7. Recolección y tabulación de los resultados.

Graficas de encuesta y entrevista aplicada a los usuarios.

Variable Atención al Usuario

Dimensión 1: Comunicación clara y asertiva.

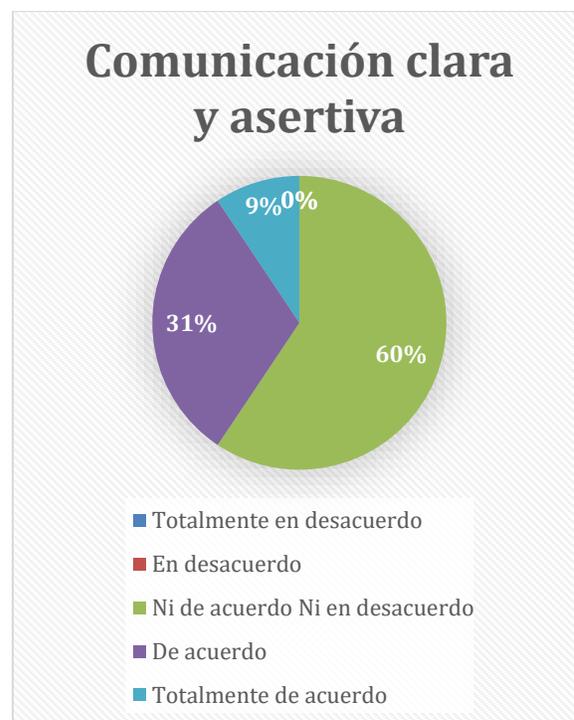
No 1. La IPS tiene buen manejo y transmisión de la información.

No 2. La comunicación suministrada es clara y asertiva.

No 3. La información se brinda con igual claridad y celeridad tanto presencial como en los distintos medios.

No 4. Dan respuestas pertinentes y asertivas de las dudas e inquietudes de los usuarios.

No 5. Brindan soluciones oportunas y alternativas a las dificultades presentadas por los usuarios.



Fuente: Elaboración propia 2022

En la gráfica comunicación clara y asertiva podemos notar que el 60% de los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las anteriores afirmaciones y también que el 31% y el 9% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con las afirmaciones.

Dimensión 2: Calidad de atención.

No 6. La empresa presta sus servicios con alta calidad profesional, técnica y tecnológica.

No 7. El tiempo de espera entre la asignación de la cita y el cumplimiento de la misma es adecuado.

No 8. El tiempo de espera en recepción es racional con la cantidad de pacientes en sala.

No 9. Es satisfactoria la atención recibida por los profesionales médicos.



Fuente: Elaboración propia 2022

En la gráfica calidad de atención que el 30% de los usuarios está en desacuerdo con la calidad de la atención en la IPS

Dimensión 3: Aspecto humano

No 10. Los profesionales médicos prestan sus servicios con amabilidad.

No 11. El personal encargado de la atención a los usuarios atiende con amabilidad y respeto.



Fuente: Elaboración propia 2022

En el aspecto humano podemos observar que hay un 11% y un 4% de los usuarios que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las afirmaciones del trato con amabilidad y respeto; pero hay que destacar que la mayoría de los usuarios si están de acuerdo con que los empleados atienden con amabilidad y respeto.

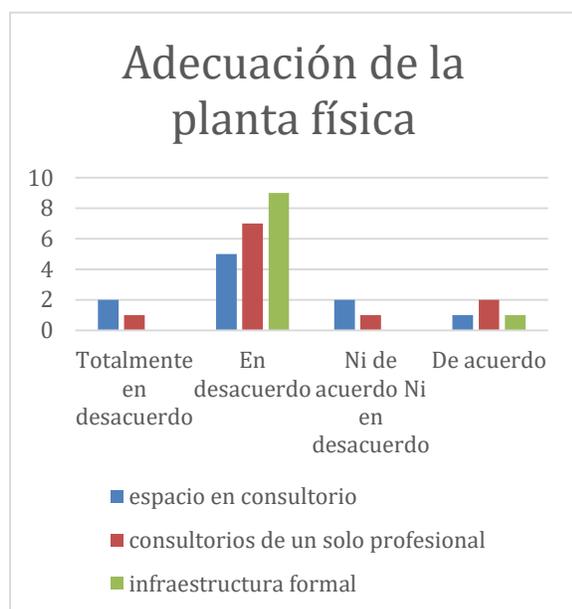
Variable Servicios Integrales

Dimensión 1: Adecuación de la planta física.

No 12. Los consultorios cuentan con suficiente espacio para la eficiente prestación del servicio.

No 13. Los consultorios están delimitados a un solo profesional médico.

No 14. La empresa cuenta con una infraestructura formal, con área de servicios definidos para la debida prestación de los servicios.



Fuente: Elaboración propia 2022

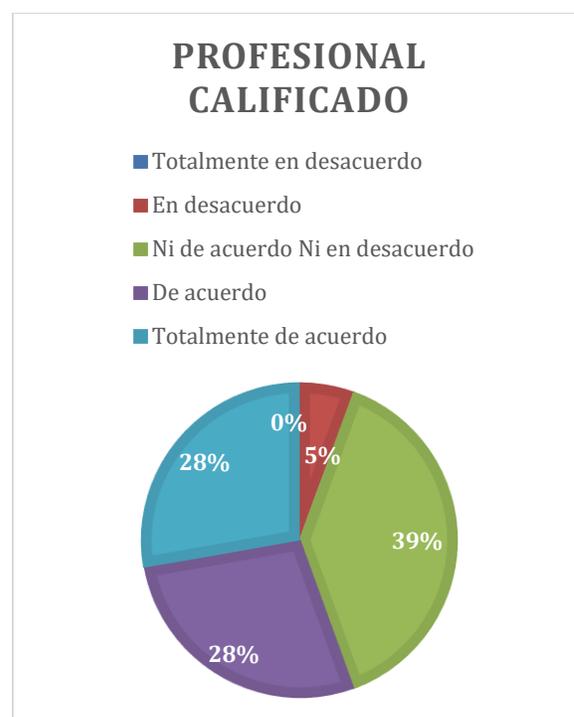
El 70% de los usuarios se encuentran en desacuerdo con las afirmaciones de la planta física de la IPS, los espacios en consultorios y la delimitación de los mismos.

Dimensión 2: Profesional calificado.

No 15. El profesional médico siempre mantiene buena disposición.

No 16. El personal médico de la IPS demuestra ser un profesional calificado.

No 17. La atención médica por parte del profesional es eficiente y eficaz.

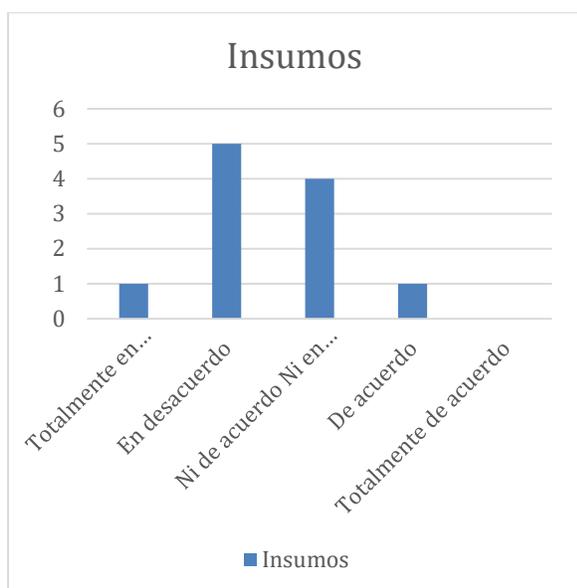


Fuente: Elaboración propia 2022

La grafica correspondiente a personal calificado demuestra que la mitad de los usuarios creen en el personal que los atiende en la IPS, compartiendo un porcentaje de 28% y 28% entre de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Dimensión 3: Insumos.

No 18. La IPS mantiene la dotación de insumos correspondiente para la debida prestación del servicio en cada consultorio.



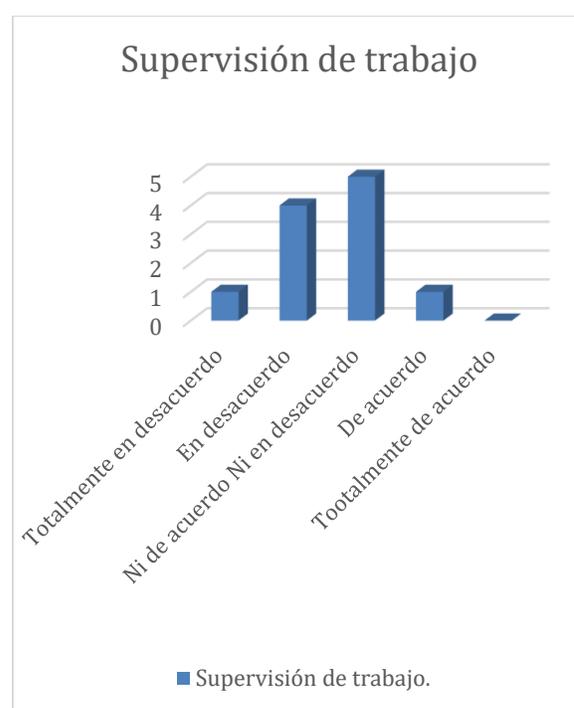
Fuente: Elaboración propia 2022

El 45% de los usuarios encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación de insumos necesarios dentro de los

consultorios para la buena prestación del servicio; pues consideran que les hace falta dotación para la buena prestación del servicio.

Dimensión 4: Supervisión de trabajo.

No 19. La IPS cuenta con política de supervisión de personal.



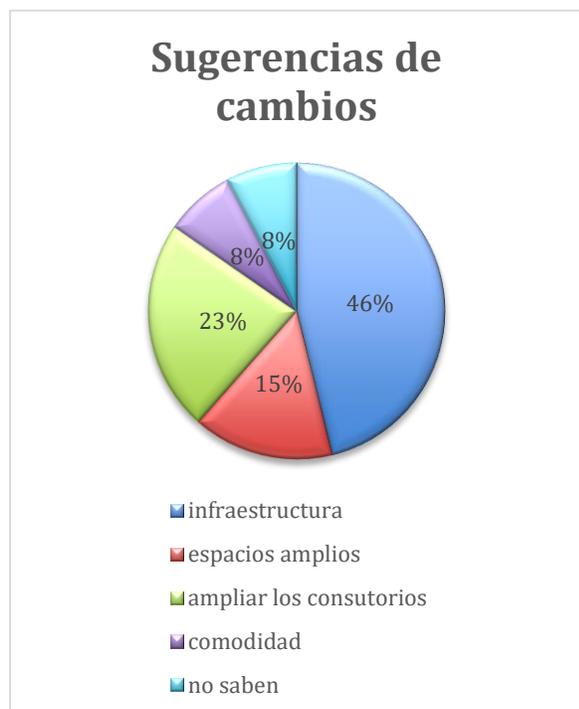
Fuente: Elaboración propia 2022

De acuerdo con la información percibida por la gráfica supervisión de trabajo, los usuarios no creen que en la empresa realicen supervisión de las labores

de los empleados, ya que el 36% de los usuarios se encuentran en desacuerdo con la afirmación de supervisión de trabajo.

Graficas de entrevista aplicada a los usuarios.

1. ¿Qué cambios sugeriría usted que se realicen en la IPS?

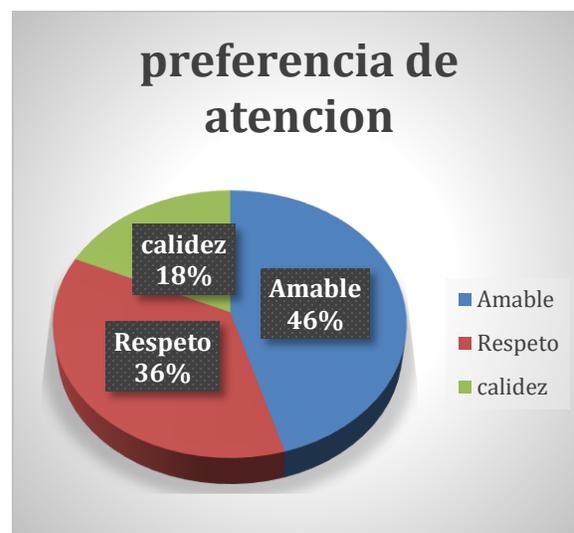


Fuente: Elaboración propia 2022

Para los usuarios es muy importante la infraestructura de la IPS, es por ello que los cambios que sugieren en su gran mayoría son de infraestructura, de espacios amplios en

general y en consultorios, ya que consideran que de esta manera la IPS les brindaría más seguridad y comodidad dentro de la institución.

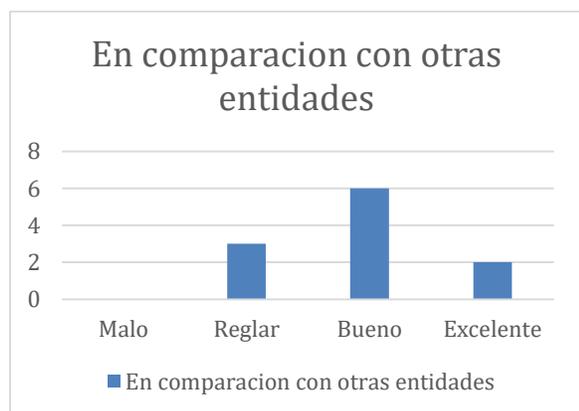
2. ¿Cómo le gustaría que le atendieran?



Fuente: Elaboración propia 2022

Los usuarios consideran que es muy importante que los empleados de la IPS los traten con amabilidad y respeto, pero también hay algunos usuarios que quieren que los empleados muestren calidez con ellos, es decir que sean empáticos y por qué no, que muestren una sonrisa.

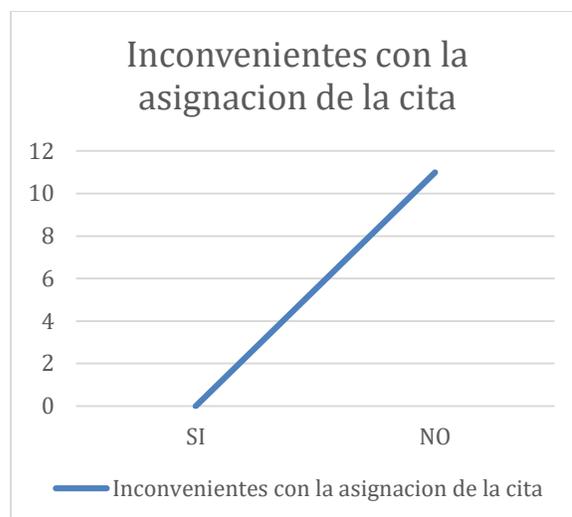
3. ¿Cómo considera que es el servicio prestado en comparación con otras entidades?



Fuente: Elaboración propia 2022

El 54% de los usuarios consideran que los servicios que reciben dentro de esta IPS son buenos, pero que podrían ser mejores y el 27% de los usuarios encuestados dicen que el servicio es regular.

4. ¿Tuvo algún inconveniente al momento de apartar la cita?

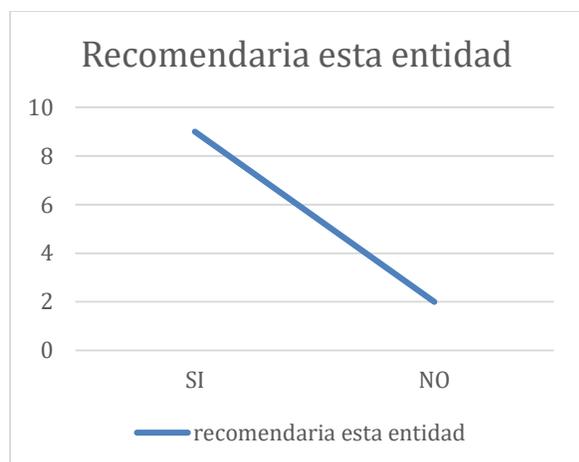


Fuente: Elaboración propia 2022

El 100% de los usuarios concuerdan con no haber tenido inconvenientes previos con la asignación de citas dentro de esta entidad.

La grafica por su parte representa una línea recta inclinada que comienza en el sí y termina en el no, en esta línea se interpreta la parte más baja en un cero por ciento y la parte más alta, es decir donde se encuentra en no quiere decir el 100%, pues todos los usuarios manifestaron que no han tenido inconvenientes con la asignación de citas

5. ¿Recomendaría esta entidad con sus amigos y familiares?

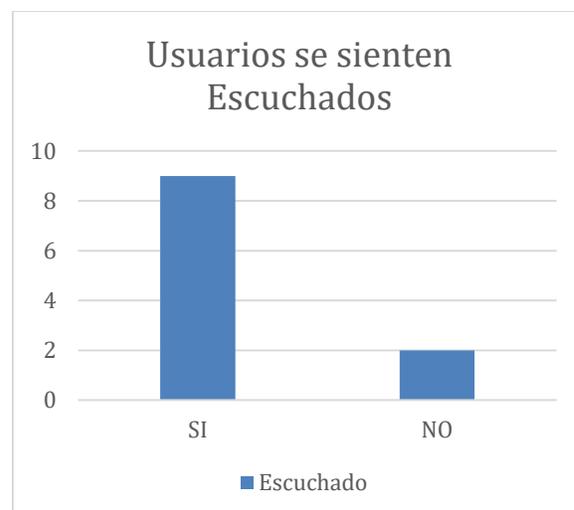


Fuente: Elaboración propia 2022

El 80% de los usuarios encuestados concuerdan en recomendar esta institución y el 20% restante dice que no recomendaría esta institución con sus amigos y familiares.

Esta grafica se interpreta; la parte más baja es no, que es el 20% y la parte más alta es si, que es el 80% de los usuarios que si recomendarían esta IPS.

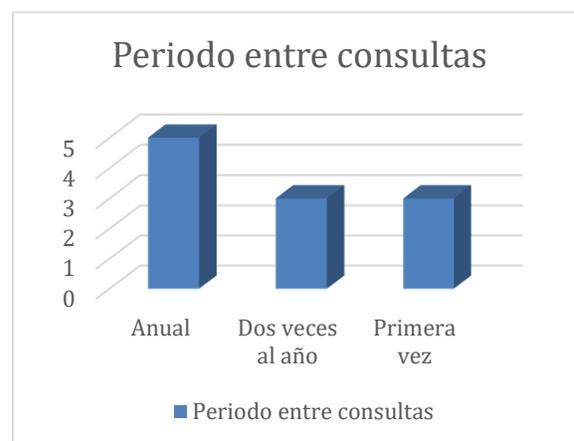
6. ¿Usted se siente escuchad@ por el profesional médico?



Fuente: Elaboración propia 2022

El 80% de los usuarios se sienten escuchados por los profesionales médico.

7. ¿Cada cuánto realiza consultas en la IPS?

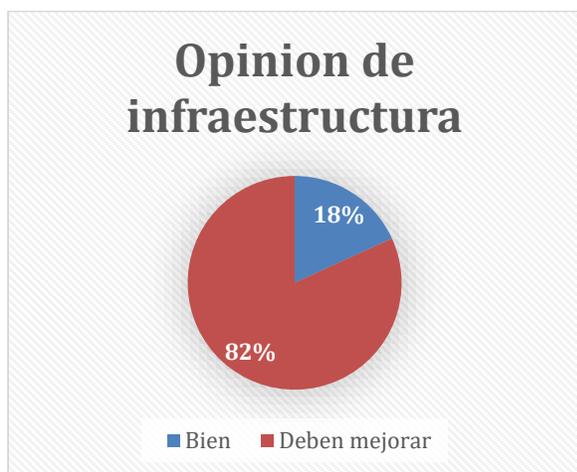


Fuente: Elaboración propia 2022

El periodo entre consultas varía entre cada paciente, algunos solo asisten una vez al

año, otros dos veces en el año y algunos nuevos que han asistido por primera vez a esta IPS.

8. ¿Qué opina usted de las instalaciones físicas de la empresa?



Fuente: Elaboración propia 2022

El 82% de los usuarios encuestados concuerdan en que la infraestructura de la IPS le hace falta mejorar para que ellos se puedan sentir más cómodos y seguros dentro de sus instalaciones.

9. ¿Siente usted que los empleados cumplen con los protocolos de seguridad y aseo?



Fuente: Elaboración propia 2022

Es una decisión unánime por parte de los usuarios encuestados, pues si podemos observar en la gráfica todos los usuarios dicen que los empleados si cumplen los protocolos de seguridad y aseo.

10. ¿Las quejas y reclamos que usted ha hecho a la entidad han sido resueltas con celeridad y amabilidad?



Fuente: Elaboración propia 2022

El 63,6% de los usuarios no han hecho quejas o reclamos y el 36,4% si les

resolvieron sus quejas y reclamos con celeridad y amabilidad.

11. ¿Considera usted que los consultorios se encuentran adecuados y suficientemente dotados para la buena prestación del servicio?



Fuente: Elaboración propia 2022

El 64% de los usuarios consideran que los consultorios no se encuentran lo suficientemente adecuados y dotados para la buena prestación del servicio.

Graficas de encuesta y entrevista aplicada a los empleados.

Variable atención al usuario

Dimensión 1: Comunicación clara y asertiva.

No 1. La IPS tiene buen manejo y transmisión de la información.

No 2. La comunicación suministrada es clara y asertiva.

No 3. La información se brinda con igual claridad y celeridad tanto presencial como en los distintos medios.

No 4. Dan respuestas pertinentes y asertivas de las dudas e inquietudes de los usuarios.

No 5. Brindan soluciones oportunas y alternativas a las dificultades presentadas por los usuarios.



Fuente: Elaboración propia 2022

El 42% de los empleados se encuentra de acuerdo con las afirmaciones de la información clara y asertiva.

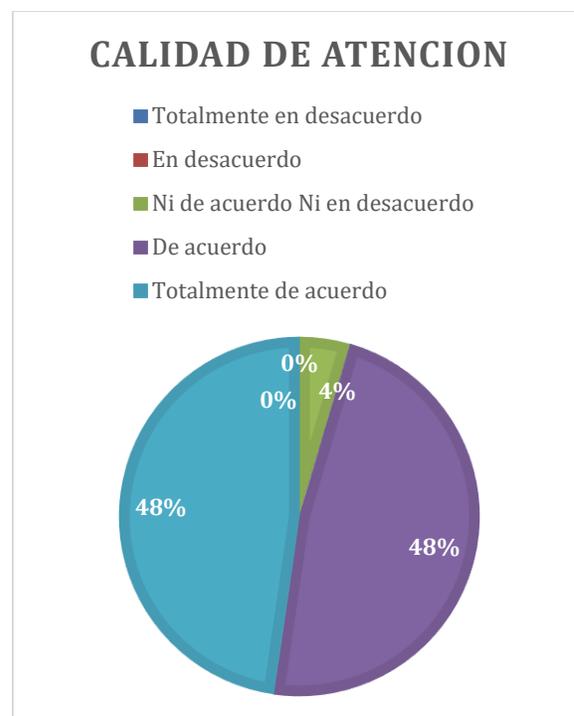
Dimensión 2: Calidad de atención.

No 6. La empresa presta sus servicios con alta calidad profesional, técnica y tecnológica.

No 7. El tiempo de espera entre la asignación de la cita y el cumplimiento de la misma es adecuado.

No 8. El tiempo de espera en recepción es racional con la cantidad de pacientes en sala.

No 9. Es satisfactoria la atención recibida por los profesionales médicos.



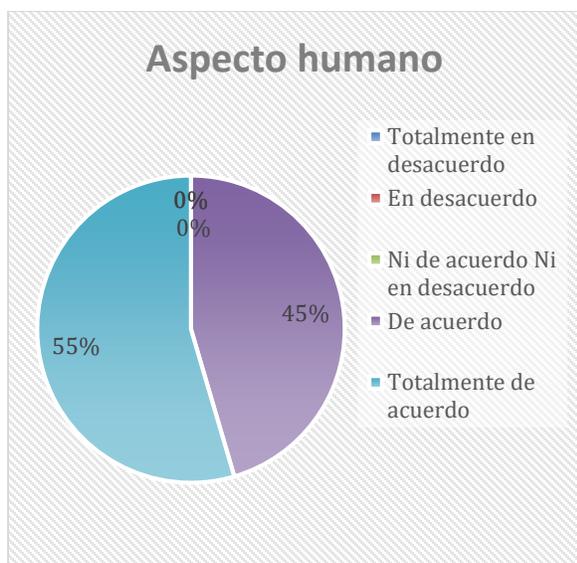
Fuente: Elaboración propia 2022

El 96% de los empleados se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con las afirmaciones de calidad de atención.

Dimensión 3: Aspecto humano

No 10. Los profesionales médicos prestan sus servicios con amabilidad.

No 11. El personal encargado de la atención a los usuarios atiende con amabilidad y respeto.



Fuente: Elaboración propia 2022

Los empleados se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con las afirmaciones de la dimensión aspecto humano.

Variable Servicios Integrales

Dimensión 1: Adecuación de la planta física.

No 12. Los consultorios cuentan con suficiente espacio para la eficiente prestación del servicio.

No 13. Los consultorios están delimitados a un solo profesional médico.

No 14. La empresa cuenta con una infraestructura formal, con área de servicios definidos para la debida prestación de los servicios.



Fuente: Elaboración propia 2022

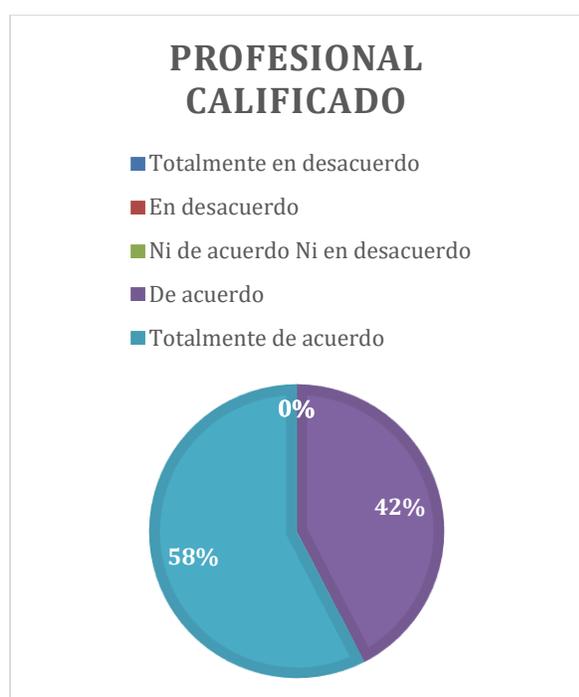
En esta grafica podemos observar que aunque la mayoría de los empleados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones hay un 18% de los empleados que no está de acuerdo con las afirmaciones de espacios en consultorios y de consultorios de un solo profesional.

Dimensión 2: Profesional calificado.

No 15. El profesional médico siempre mantiene buena disposición.

No 16. El personal médico de la IPS demuestra ser un profesional calificado.

No 17. La atención médica por parte del profesional es eficiente y eficaz.

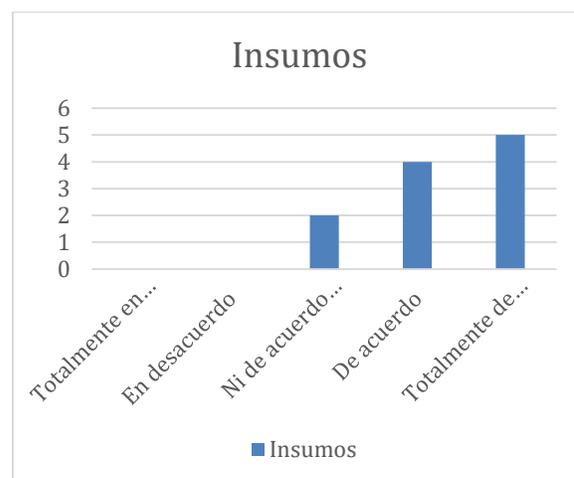


Fuente: Elaboración propia 2022

Los empleados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones de esta dimensión.

Dimensión 3: Insumos.

No 18. La IPS mantiene la dotación de insumos correspondiente para la debida prestación del servicio en cada consultorio.

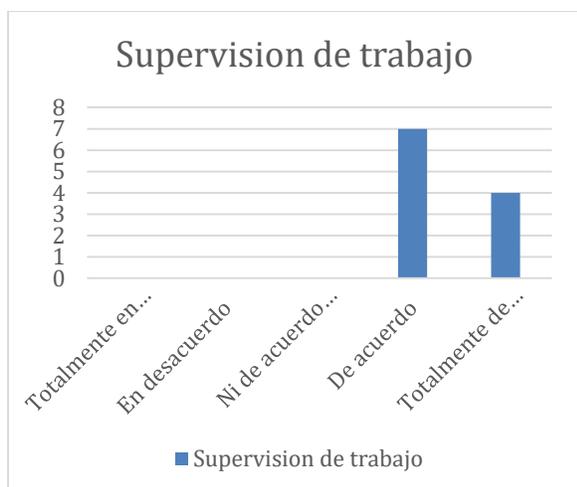


Fuente: Elaboración propia 2022

Los empleados encuestados suman un 45% de los que se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación de dotación en los consultorios.

Dimensión 4: Supervisión de trabajo.

No 19. La IPS cuenta con política de supervisión de personal.



Fuente: elaboración propia 2022

El 63% de los empleados se encuentran de acuerdo con la afirmación de supervisión de trabajo, lo que quiere decir que si cuentan con supervisor.

Por otra parte, dentro de los resultados de las encuestas existen bastantes diferencias entre porcentajes y por lo tanto de opiniones entre los empleados de la IPS y sus usuarios, pues tal parece que los empleados creen que están realizando un muy buen trabajo, pero otras opiniones tienen los usuarios, ya que ellos son los directamente relacionados con la calidad de los servicios adquiridos de la IPS. Aunque también a través de la encuesta podemos notar que

algunos empleados no están conformes en los espacios de trabajo en los que se encuentran dentro de la institución.

La gran mayoría de los usuarios consideran que hay que realizar mejoras dentro de la planta física de la IPS y otros por el contrario manifiestan que la institución no lo requiere; este último punto de vista coincide con el de los empleados de la IPS, ya que se debe mejorar, para brindar mayor satisfacción y comodidad no solo a los usuarios sino también a ellos mismos.

Análisis de la Entrevista a los empleados

En la entrevista a los empleados se evidencia que muchos de los empleados que actualmente laboran en la IPS SISST SAS, no tienen mucho tiempo trabajando allí y en su mayoría se sienten cómodos en sus labores dentro de la IPS, mas sin embargo existe un pequeño porcentaje de los empleados que son conscientes de que la empresa requiere de algunos cambios, sobre todo en la parte de infraestructura, pues consideran que el

espacio en los consultorios no es suficiente para la prestación del servicio.

8. Discusión

A partir del análisis de los resultados obtenidos en la encuesta y entrevista, se puede constatar que es necesario el mejoramiento de los procesos dentro de la IPS SISST SAS (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo Sucre y que además se procure el cumplimiento de los objetivos de la organización; es decir, que a través de la implementación de la propuesta de mejoramiento se espera que los servicios de la empresa mejoren y pueda captar la atención de más usuarios. De esta manera, a través de la aplicación de herramientas de administración, se puede plantear metas a nivel organizacional, además de diagnosticar el análisis situacional de la institución para establecer estrategias adecuadas (Pacheco, et al., 2019).

El mejoramiento de la calidad de la atención en salud es una herramienta clave para proteger la seguridad del paciente Carreño (2012). Todo lo anterior, teniendo en cuenta que, de acuerdo a los resultados evidenciados, dentro de la IPS, se requieren de la implementación de acciones efectivas y eficientes para que los usuarios se sientan satisfechos con los servicios que se les presta, teniendo en cuenta que los usuarios consideran que la entidad debe mejorar en aspectos como infraestructura, adecuación de la planta física e insumos.

Así mismo, aunque en Colombia se ha reconocido a la salud como un derecho humano fundamental, se ha establecido garantizar el acceso y existen avances en la cobertura a nivel nacional, aún se evidencian barreras que impiden una adecuada atención y satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos (Yépez et al., 2018).

De acuerdo a Lozada (2007), la calidad percibida de los servicios se relaciona

con las percepciones y consideraciones de los usuarios sobre las características objetivas de los servicios. Por ello dentro de la dimensión calidad de atención se pudo observar que un 35% de los usuarios encuestados no consideran que la calidad de atención al usuario sea óptima, pues piensan que la espera en recepción no es del todo racional con la cantidad de pacientes en sala.

Por otra parte, hay que resaltar que la mayoría de los usuarios consideran que la comunicación que manejan dentro de esta empresa es bastante clara y asertiva, lo que es bueno considerando que los profesionales deben explicar a los usuarios el procedimiento a seguir en cada consulta. Ramírez (2019), sustenta que es muy importante la evolución de la comunicación en las empresas sobre todo de salud, entre empleados y en la atención al usuario.

9. Cuadro de estrategias de la propuesta de mejoramiento.

A continuación, se plantea la propuesta de mejoramiento de la IPS SISST SAS (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo Sucre

Objetivo	Estrategias	Actividades	Por qué o consecuencias	Responsable	Dependencia dónde se realizará	Plazo de ejecución
Calidad de los servicios	Adecuación de la planta física	_Ampliar las instalaciones reestructurando toda la infraestructura _Arrendar o comprar una nueva edificación donde se cuente con espacios más amplios y cómodos	Porque la infraestructura de la IPS contribuye a la satisfacción general de calidad del servicio de los usuarios	Propietarios Administrador de la IPS Equipo de trabajo	Estas estrategias se llevaran a cabo dentro de las instalaciones de la IPS SISST SAS de Sincelejo sucre, en el área de atención a pacientes (consultorios)	El plazo de ejecución de esta propuesta de mejoramiento es hasta finales del mes de julio de 2023
	Profesional calificado	_Realizar capacitaciones regulares de la buena atención al usuario independientemente del área en la que se encuentre laborando el profesional _Contratar profesionales con actitud y aptitud que sean capaces de manejar todo tipo de pacientes	Porque gran parte de ser un profesional calificado es brindarle un trato amable, empático y respetuoso a todos los pacientes		Esta estrategia se llevara a cabo en la IPS SISST SAS de Sincelejo sucre, en todas las áreas	La implementación de esta estrategia debe ser a partir del mes de julio de 2022
	Insumos	_Realizar revisiones diarias de los bienes, materiales e insumos a necesitar previo a la prestación de cada servicio	Porque no inspira confianza o seguridad al paciente que no hayan tales elementos necesarios para prestar el servicio	Personal de atención medica	Esta estrategia se llevara a cabo dentro de las instalaciones de la IPS SISST SAS de Sincelejo sucre, en el área de atención a pacientes (consultorios)	De inmediato
Eficiente atención al usuario	Calidad de atención	_Adecuar horarios de atención y de los profesionales medico	Porque de esta manera se evita la demora en sala de espera y de asignación de citas.	Propietarios Administrador de la IPS	Esta estrategia se llevara a cabo dentro de las instalaciones de la IPS SISST SAS de Sincelejo sucre, en el área de atención al usuario	De inmediato
	Aspecto humano	_Realizar capacitaciones regulares de la buena atención al usuario independientemente del área en la que se encuentre laborando el profesional	Porque de esta forma van a generar más satisfacción en los pacientes	Propietarios Administrador de la IPS	Esta estrategia se llevara a cabo dentro de las instalaciones de la IPS SISST SAS de Sincelejo sucre, en todas las áreas	La implementación de esta estrategia debe ser a partir del mes de julio de 2022

10. Conclusiones

A través de esta investigación se evidencia una falta de mejoramiento en aspectos que resultan ser importantes en la prestación de servicios de salud en la IPS SISST SAS (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo Sucre, como lo son la atención al usuario y la calidad de los servicios suministrados; siendo estos dos aspectos tan relevantes en el usuario que el mal manejo de los mismos puede recaer en consecuencias de satisfacción general de los pacientes, evitando así que se pueda prestar un servicio integral.

También, a causa de la mala adecuación de la planta física se ven afectados no solo los usuarios de la empresa sino también los empleados de la misma. Por otro lado, de acuerdo al resultado de análisis correspondiente a la calidad del servicio y el profesional con que se cuenta para prestar el servicio de salud se evidencia expectativas bastante favorables para la empresa, pues la

mitad de los usuarios encuestados se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con las afirmaciones correspondientes a esta dimensión, lo que quiere decir que si confían en el servicio suministrado por los profesionales que los atienden en la empresa.

Es importante resaltar que aunque existen varias fallas en la prestación del servicio en esta IPS, durante el análisis de la entrevista a los usuarios, se pudo evidenciar que existen valores elevados, es decir porcentajes altos en opiniones buenas acerca del personal de la institución con respecto a temas como ser escuchados por el profesional médico, cumplimiento de protocolos de seguridad y aseo y acerca de recomendar o no esta empresa con amigos y familiares, lo que es un punto a favor para la empresa.

Este trabajo investigativo no solo aporta beneficios a los usuarios, pues si bien ellos son los directos beneficiados al recibir mejor trato y servicios integrales; también se benefician los empleados y directivos de la

empresa, ya que a través de la propuesta de mejoramiento se estarían supliendo esas necesidades o carencias que tiene la empresa y motivos por el cual los usuarios no están satisfechos totalmente con los servicios allí suministrados; pero también los empleados estarían prestando los servicios en un lugar más cómodo para ellos.

Hay que resaltar que es importante que existan en cualquier empresa bases sólidas de una excelente prestación del servicio, buen trato a los clientes, priorización de sus necesidades y por supuesto estas deben de estar acompañadas de un equipo de trabajo, es decir empleados capacitados para atender a todo tipo de pacientes y sean capaces de generar un impacto positivo en cada usuario; de este modo se genera satisfacción y seguridad en los pacientes; pero además abren una puerta para mejores oportunidades para la empresa misma.

11. Agradecimientos

Agradecemos a Dios por darnos la sabiduría necesaria para la realización de este proyecto investigativo a nuestras familias por creer en nosotros, apoyarnos y motivarnos en todo el transcurso de la carrera y finalmente a nuestra docente Erika Araque por brindarnos todo su conocimiento, compromiso y paciencia en la realización de esta tesis

Referencias

- Agudelo AA, V. L. (2008). *Revista facultad de odontología Universidad de Antioquia*. Obtenido de Revista facultad de odontología Universidad de Antioquia: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/odont/article/view/2225/1794>
- Almanza C, L. S. (09 de junio de 2020). *Repositorio Unicordoba Biblioteca Digital*. Obtenido de Repositorio Unicordoba Biblioteca Digital: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/xmlui/bitstream/handle/ucordoba/3016/ALMANZACALDERINDARLY-SANCHEZRIVQUETTLORENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avila, R. y. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *redalyc.org*, 136.
- Barron, L. A. (OCTUBRE de 2012). *PDF TESIS UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON*. Obtenido de PDF TESIS UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON:

- <https://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/5473/20774.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bergholz, S. P. (mayo de 2011). *MEDwave*. Obtenido de MEDwave: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Carreño, D., Castro, R y Ochoa, S. (2012). PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA UNA IPS. [Tesis de Posgrados] UNIVERSIDAD EAN FACULTAD DE POSGRADOS. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1989/CarreroDiana2012.pdf;jsessionid=EA5637D0B9D82FAFE0F3A4E2B56614CA?sequence=5>
- Castaño, r. (17 de octubre de 2021). *Docer Argentina*. Obtenido de Docer Argentina : <https://docer.com.ar/doc/ssx5v5n>
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos.El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Delgado, M. (2010). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/>
- Galicia, S. I. (mayo de 2018). *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR*. Obtenido de UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrtd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- García, A. (2016). *DIALNET*. Obtenido de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>
- García, A. J. (24 de enero de 2018). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592018000200151#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20se%20refiere%20al%20proceso%20que,de%20su%20puesto%20de%20trabajo.
- habitissimo. (2019). *habitissimo*. Obtenido de habitissimo: <https://preguntas.habitissimo.com.mx/pregunta/que-es-un-servicio-integral>
- Herazo, B. (2010). Algunos problemas de la salud en Colombia. *Univ Odontol*; 29(63):37-39 *Univ Odontol*. 2010 Jul-Dic 29(63): 37-39. ISSN 0120-4319. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3986883.pdf>
- Hernandez, D. N. (01 de octubre de 2012). *Revista de Administração*. Obtenido de Revista de Administração: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716303053>
- Hernandez, E. (2021). *youtube*. Obtenido de youtube: <https://youtu.be/UyixFp1bFsA>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2018). *tesis de investigacion*. Obtenido de tesis de investigacion: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html#:~:text=Dise%C3%B1os%20experimentales.-,Seg%C3%BAAn%20Hernandez%2C%20fernandez%20y%20Baptista.,vari%C3%A0ntencionalmente%20las%20variables%20independientes.>
- Ibañez, M. B. (31 de enero de 2022). *Repositorio Universidad Santo Tomas*. Obtenido de Repositorio Universidad Santo Tomas: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/43160/2022MariaGu%cc%88iza-Carolinablanca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley 1122 de 2007. Salud pública. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/salud-publica.aspx>
- Losada M y Rodríguez A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la

- literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración. Pp.237-258. ISSN 0120-3592
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es
- Massip, C. (05 de junio de 2008). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- MEDISAN. (2017). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368453251005>
- Melendez, N. P. (30 de agosto de 2019). *Revista de salud publica*. Obtenido de Revista de salud publica : <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/24470/28390>
- ministerio de salud y proteccion social. (25 de noviembre de 2019). *Resolucion 3100 de 2019*. Obtenido de Resolucion 3100 de 2019: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf
- Minsalud. (22 de Abril de 2014). *JORGE ELIECER MAYA GONZALEZ*. Obtenido de JORGE ELIECER MAYA GONZALEZ: <https://www.dssa.gov.co/index.php/descargas/915-2-infraestructura/file>
- Mira, J. J. (29 de marzo de 2006). *satisfaccion, teorias, medidas y resultados*. Obtenido de satisfaccion, teorias, medidas y resultados: http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf
- Munera, H. A. (marzo de 2011). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000100010
- Ochoa, J. C. (01 de septiembre de 2014). *Universidad Autonoma de Occidente*. Obtenido de Universidad Autonoma de Occidente: <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/6990/T05073.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz L. (27 de julio de 2020).obtenido de gestión del cliente <https://blog.hubspot.es/service/principios-atencion-cliente>
- Otero, A. (Agosto de 2018). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Pacheco, G., Guerreo, M., Chaucanes, N y Suarez, C (2019). PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA IPS FUNDACIÓN TERAPÉUTICA INTEGRAL. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD. <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/1634/REDI-FDA-2019-28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, B (2014). El análisis de la situación de salud. Carta al Editor. Rev. Cubana Salud Pública vol.40 no.1 Ciudad de La Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662014000100016
- Porret, m. (2007). *RECURSOS HUMANOS: DIRIGIR Y GESTIONAR PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES (3ª ED.)*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Ramirez, A. I. (2018). *Articulo original producto de la investigación*. Obtenido de Articulo

- original producto de la investigación:
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/nova/article/view/2686/2791>
- Ramírez, M. (2019). *Modelo de evaluación del nivel de efectividad de la comunicación interna en la I.P.S pública* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/9520>.
- Revista Cubana Salud Publica . (2013). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662013000400016&script=sci_arttext&tlng=pt
- Reyes, Y. (2019). *los libertadores fundacion universitaria*. Obtenido de los libertadores fundacion universitaria: https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2136/reyes_yuli_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, M., Buitrago, A., Varón, N., & Quintero, R. (10 de diciembre de 2019). *Artículo Investigativo, Revista Lebre*. Obtenido de Artículo Investigativo, Revista Lebre: <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/LEBRET/article/view/2415/1750>
- Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Univ. Salud.* 2018; 20(2):97-110. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Salazar, F. (2019). *pdf investigacion cientifica*. Obtenido de pdf investigacion cientifica: <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%C3%A9todos%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Torres, C. (Abril de 2015). *Repositorio Academico de la Universidad de Chile*. Obtenido de Repositorio Academico de la Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/134663>
- Zaratiegui, J. (13 de agosto de 2010). *gestion por procesos*. Obtenido de gestion por procesos: <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>



Anexos

Anexos 1. Elaboración del instrumento

Encuesta para empleados y usuarios.

Formulario de encuesta sobre la propuesta de mejoramiento para la atención al usuario de la IPS SISST (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo-Sucre

Objetivo General Del Proyecto: Establecer una propuesta de mejoramiento en la IPS SISST SAS que contribuya a la eficiente prestación del servicio.

A continuación responda cada uno de los siguientes enunciados, evaluando el nivel en de acuerdo o desacuerdo, según sea su opinión con respecto a los servicios suministrados en la IPS (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo-Sucre

Este cuestionario está conformado por afirmaciones y cada afirmación tiene un cuadro para ser marcado con una equis (x), con la cual debe seleccionar la respuesta que más considere conveniente; teniendo en cuenta el rango presentado a continuación.

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

No	Afirmaciones	1	2	3	4	5
Variable 1 atención al usuario						
1	La IPS tiene buen manejo y transmisión de la información.					
2	La comunicación suministrada es clara y asertiva.					
3	La información se brinda con igual claridad y celeridad tanto presencial como en los distintos medios.					
4	Dan respuestas pertinentes y asertivas de las dudas e inquietudes de los usuarios.					
5	Brindan soluciones oportunas y alternativas a las dificultades presentadas por los usuarios.					
6	La empresa presta sus servicios con alta calidad profesional, técnica y tecnológica.					
7	El tiempo de espera entre la asignación de la cita y el cumplimiento de la misma es adecuado.					

8	El tiempo de espera en recepción es racional con la cantidad de pacientes en sala.					
9	Es satisfactoria la atención recibida por los profesionales médicos.					
10	Los profesionales médicos prestan sus servicios con amabilidad.					
11	El personal encargado de la atención a los usuarios atiende con amabilidad y respeto.					
Variable 2 servicios integrales						
12	Los consultorios cuentan con suficiente espacio para la eficiente prestación del servicio.					
13	Los consultorios están delimitados a un solo profesional médico.					
14	La empresa cuenta con una infraestructura formal, con área de servicios definidos para la debida prestación de los servicios.					
15	El profesional médico siempre mantiene buena disposición.					
16	El personal médico de la IPS demuestra ser un profesional calificado.					
17	La atención médica por parte del profesional es eficiente y eficaz.					
18	La IPS mantiene la dotación de insumos correspondiente para la debida prestación del servicio en cada consultorio.					
19	La IPS cuenta con política de supervisión de personal.					

Gracias por su colaboración



Entrevista semiestructurada

Propuesta de mejoramiento para la atención al usuario de la IPS SISST (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo-Sucre

Entrevista para los empleados

Fecha: _____

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

1. ¿Cuáles son sus labores dentro de la empresa?
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?
3. ¿Cómo es el trato que le brinda usted a los usuarios?
4. ¿La empresa cuenta con equipo tecnológico necesario para la debida prestación del servicio?
5. ¿La empresa les brinda capacitación?
6. ¿Cuenta la empresa con buzón de quejas y sugerencias?
7. ¿La empresa tiene en cuenta las quejas y sugerencias que aportan los usuarios?
8. ¿Considera usted que la toma de decisión es ágil y oportuna?
9. ¿La empresa les brinda tanto a los empleados como a los usuarios comodidad?
10. ¿Considera usted que la empresa debe realizar mejoras?
11. ¿En su opinión, una de las áreas a mejorar seria la infraestructura de la empresa?
12. ¿Se siente usted satisfecho con su trabajo?
13. ¿En qué servicios se presentan dificultades?
14. ¿Considera usted que la infraestructura de la IPS es un factor clave que contribuye a la satisfacción o no satisfacción de los usuarios?



Entrevista semiestructurada

Propuesta de mejoramiento para la atención al usuario de la IPS SISST (servicios integrales de seguridad y salud en el trabajo) de Sincelejo-Sucre

Entrevista para los usuarios

Fecha: _____

Nombre del entrevistado: _____

1. ¿Qué cambios sugeriría usted que se realicen en la IPS?
2. ¿Cómo le gustaría que le atendieran?
3. ¿Cómo considera que es el servicio prestado en comparación con otras entidades?
4. ¿Tuvo algún inconveniente al momento de apartar la cita?
5. ¿Recomendaría esta entidad con sus amigos y familiares?
6. ¿Usted se siente escuchado por el profesional médico?
7. ¿Cada cuánto realiza consultas en la IPS?
8. ¿Qué opina usted de las instalaciones físicas de la empresa?
9. ¿Siente usted que los empleados cumplen con los protocolos de seguridad y aseo?
10. ¿Las quejas y reclamos que usted ha hecho a la entidad han sido resueltas con celeridad y amabilidad?
11. ¿Considera usted que los consultorios se encuentran adecuados y suficientemente dotados para la buena prestación del servicio?

Anexos 2. Validación del instrumento

Constancia de Validación

Yo, BORIS RICARDO LOPEZ ALVAREZ, portador del documento de identidad N° 92.533.494, Profesor (a) activo (a) ADMINISTRACION DE EMPRESAS, adscrito a la catedra de CONTADURIA PUBLICA, por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información (Cuestionario), que presentan **CHAMORRO RODRIGUEZ YULIETH PAOLA y TORRES BULA KEVIN RONALDO**, estudiantes del programa de Administración de la Seguridad Social de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN, Regional Sucre, cumple con los requisitos exigidos como instrumentos para ser aplicados, con la finalidad de elaborar su tesis de grado, con el tema:

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA ADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA IPS SISST SAS (SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO) DE SINCELEJO-SUCRE

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Parámetros	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Condición de validación	
Aplicable	SI
Aplicable atendiendo las observaciones	
No aplicable	

Dado en la ciudad de Sincelejo a los 10 días del mes de abril del año 2022.

Aprobado por:



Firma del Experto

Anexos 3. Evidencia fotográfica de aplicación de instrumento

Evidencia fotográfica de aplicación de los empleados encuestados



Evidencia fotográfica de aplicación de los usuarios encuestados

