

**DIAGNOSTICO EN EL NIVEL DE SATISFACCION EN LA PRUDENCIA,  
PERICIA Y DILIGENCIA DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE URGENCIAS DE  
LA EMPRESA PROINSALUD S.A HACIA LOS USUARIOS DE TRIAGE 2 Y  
TRIAJE 3.**

**ARIEL DARIO CASTILLO VIDAL  
KATHERINE PINILLO GARCIA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2009**

**DIAGNOSTICO EN EL NIVEL DE SATISFACCION EN LA PRUDENCIA,  
PERICIA Y DILIGENCIA DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE URGENCIAS DE  
LA EMPRESA PROINSALUD S.A HACIA LOS USUARIOS DE TRIAGE 2 Y  
TRIAJE 3.**

**ARIEL DARIO CASTILLO VIDAL  
KATHERINE PINILLO GARCIA**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para aprobar el  
Diplomado de Alta Gerencia**

**Asesor:  
CRISTIAN MAURUCIO RODRIGUEZ  
Docente Máster**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2009**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y Conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva del Autor”

Artículo 1 del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente de Tesis**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**San Juan de Pasto, Noviembre de 2009**

## **AGRADECIMIENTOS**

Ofrecemos nuestros agradecimientos al padre celestial Dios quien nos ilumina, quien espiritualmente nos alimenta, nos da fuerza y sabiduría para de la mano de el superar las dificultades y hacer realidad las fantasías.

A nuestros padres, por brindarnos el apoyo incondicional tanto físico como espiritual para realizarnos como personas y profesionales.

A nuestras familias, quienes con su motivación nos ayudaron a alcanzar nuestras metas.

Al profesor Cristian Mauricio Rodríguez, por su colaboración como asesor y guía durante el proceso de este estudio.

A la empresa Proinsalud S.A. por abrirnos las puertas y suministrar la información necesaria, De igual forma, a la Universidad de Nariño especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, plantel educativo que nos brindó la teoría aplicada en el siguiente trabajo de grado.

A todos los profesores que durante el transcurso de la carrera compartieron sus conocimientos y experiencias para formarnos.

Y a nuestros compañeros de estudio y amigos en especial a María Antonia Duque, Dayanna Vásquez, Arely Sevillano y Ana Kerima Zúñiga por su apoyo en las situaciones difíciles y acompañarnos en las diferentes etapas de nuestra vida.

***Dedico a:***

*Dios, a mi madre Marlene Colombia García mujer sola y luchadora, gracias a esta mujer maravillosa, optimista, positiva y con fe; que me ayudo a salir adelante, me enseñó los valores de la vida y a luchar por mis sueños a mi hija Marley Yuliany Mejía Pinillo por su amor que me impulsa a luchar por lo que quiero, y a mi sobrina Sorley Faisully Pinillo también por brindarme su amor de hija. A ellas “gracias y mil gracias”*

***Katherine Pinillo***

***Dedico a:***

*DIOS TODO PODEROSO, a mis padres María Felisa Vidal y Flávio Castillo Cuero a ellos por ser merecedores de este triunfo por haberme brindado su apoyo incondicional. Gracias padres.*

***Ariel Darío Castillo***

## RESUMEN

Este trabajo, pretende evaluar y determinar el nivel de satisfacción en la atención brindada por el personal de urgencias existente en la unidad de urgencia de la empresa PROINSALUD S.A. a partir de la recolección de información que permita identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de triage 2 y triage 3, así como también las respectivas recomendaciones y pautas teóricas que permitirán un alto nivel de satisfacción en el usuario.

El triage 2 manifiesta que los pacientes requieren atención en los siguientes 15 minutos después de su ingreso y son ubicados en la sala de espera, el triage 3 manifiesta que los pacientes pueden ser atendido en lo posible después de 30 minutos de su ingreso evitando alteración de su estado general; estos pacientes fueron escogidos debido a la información precisa que facilitarían, a la vez el triage 2 y triage 3 permite que se evalúe la prudencia, la pericia y el diligenciamiento del personal de la unidad de urgencias ya que por el tiempo asignado para la atención se permitirá recoger información sobre variables de la misma.

Este estudio se desarrolla a través de la metodología de estudio de caso con la cual se conoce como es el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa objeto de estudio. De igual forma, se utilizo un tipo de estudio explicativo y deductivo ya que se parte de la explicación de los factores analizados y se deduce lo ocurrido con cada uno de estos, a partir de la realización de un diagnostico de la unidad de urgencias.

Se Presenta una filosofía de atención al usuario que vaya acorde a la de la empresa, la cual consiste en la importancia a una actuación rápida y eficaz, por tal razón hemos tenido en cuenta, qué beneficios y qué emociones manifiesta el paciente durante la atención. Por ello, se realizo encuestas a 20 de los usuarios de la unidad y al personal que atiende esto con fin de medir el grado de satisfacción de los pacientes de la unidad de urgencia. Los resultados permitirán un mejoramiento continuo en la unidad de urgencias aplicado por el jefe del área y, así permitir que los usuarios sientan una mayor satisfacción y contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la organización.



## ABSTRACT

This work, seeks to evaluate and to determine the level of satisfaction in the attention provided by the existent personnel of urgencies in the unit of urgency of the company PROINSALUD CORP. starting from the gathering of information that allows to identify the level of the triage users' satisfaction 2 and triage 3, as well as the respective recommendations and theoretical rules that will allow a high level of satisfaction in the user.

The triage 2 apparent that the patients require attention in the following 15 minutes after their entrance and they are located in the wait room, the triage 3 apparent that the patients can be assisted as much as possible after 30 minutes of their entrance avoiding alteration of their general state; these patients were chosen at the same time due to the precise information that you/they would facilitate, the triage 2 and triage 3 it allows that you evaluated the wisdom, the know-how and the diligenciamiento of the personnel of the unit of urgencies since for the time assigned for the attention it will be allowed to pick up information on variables of the same one.

This study is developed through the methodology of case study with which is known like it is the level of the clients' of the company study object satisfaction. Of equal it forms, you uses a type of explanatory and deductive study since he/she leaves of the explanation of the analyzed factors and that is deduced happened with each one of these, starting from the realization of an I diagnose of the unit of urgencies.

A philosophy of attention is Presented to the user that chord goes to that of the company, which consists on the importance to a quick and effective performance, for such a reason has kept in mind, what benefits and what emotions the patient manifests during the attention. For it, one carries out surveys at 20 of the users of the unit and the personnel that he/she assists this with end of measuring the grade of the patients' of the unit of urgency satisfaction. The results will allow a continuous improvement in the unit of urgencies applied by the boss of the area and, this way to allow the users to feel a bigger satisfaction and contribute to the execution of the objectives of the organization.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	20
1. MARCO GENERAL .....	22
1.1 TEMA.....	22
1.2 TÍTULO .....	22
2. PROBLEMA.....	23
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
3. OBJETIVOS.....	25
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	25
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	25
4. JUSTIFICACIÓN.....	26
4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	26
4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	26
4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	26
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	27
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	27
5.1.1 Explicativo y Descriptivo .....	27
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	27
5.2.1 Inductivo-Analítico.....	27
5.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE INFORMACIÓN .....	27
5.3.1 Técnica de recolección de información.....	27

5.3.2 Tratamiento estadístico.....	28
6. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	29
6.1 MISIÓN.....	29
6.2 VISIÓN.....	29
6.3 PRINCIPIOS.....	29
6.4 POLÍTICAS DE CALIDAD.....	29
6.5 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.....	29
6.6 ORGANIGRAMA PROINSALUD S.A.....	31
7. DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	34
7.1 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTA.....	34
7.2 RESULTADO DE ENTREVISTA DEL PERSONAL DE VIGILANCIA, DE RECEPCION Y DE ENFERMERIA.....	56
7.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS MEFI.....	57
7.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS MEFE.....	58
7.5 MATRIZ DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS DOFA.....	59
7.6 ANÁLISIS GENERAL.....	61
8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	62
8.1 OPERATIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....	63
9. CONCLUSIONES.....	65
10. RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
NETGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	69

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Entrega de triage 2 y triage 3 .....	34
Cuadro 2. Tiempo de espera de acuerdo al triage.....	35
Cuadro 3. Tiempo de espera de acuerdo al triage.....	36
Cuadro 4. Ubicación en sala de espera .....	37
Cuadro 5. Tiempo real de espera .....	38
Cuadro 6. Nivel de satisfacción.....	39
Cuadro 7. Desempeño de personal de vigilancia.....	40
Cuadro 8. Desempeño del personal de recepción .....	41
Cuadro 9. Fue amable el personal de recepción .....	42
Cuadro 10. Fue profesional .....	42
Cuadro 11. Fue paciente .....	43
Cuadro 12. Fue eficiente.....	44
Cuadro 13. Desempeño de personal de enfermería .....	44
Cuadro 14. Se expreso de forma clara .....	45
Cuadro 15. Puso atención a su problema.....	46
Cuadro 16. Fue amable .....	47
Cuadro 17. Fue profesional .....	47
Cuadro 18. Fue paciente .....	48
Cuadro 19. Fue eficiente.....	48
Cuadro 20. Quien le brinda información .....	49
Cuadro 21. Beneficios considerables.....	50

Cuadro 22. Manifestación de las opiniones .....	51
Cuadro 23. Respuesta a sugerencias.....	52
Cuadro 24. Emociones que genera el vigilante .....	53
Cuadro 25. Emociones que genera recepcionista .....	54
Cuadro 26. Emociones que genera la jefe enfermera.....	55
Cuadro 27. Matriz de evaluación de factores internos MEFI .....	58
Cuadro 28. Matriz de evaluación de factores externos MEFE. ....	59
Cuadro 29. Matriz de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas DOFA.	60

## LISTA DE GRAFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. Entrega de triage 2 y triage 3 .....	34
Grafico 2. Tiempo de espera de acuerdo al triage .....	35
Grafico 3. Tiempo de espera de acuerdo al triage .....	36
Grafico 4. Ubicación en sala de espera .....	37
Grafico 5. Tiempo real de espera.....	38
Grafico 6. Nivel de satisfacción.....	39
Grafico 7. Desempeño de personal de vigilancia.....	40
Grafico 8. Desempeño del personal de recepción .....	41
Grafico 9. Fue amable el personal de recepción.....	42
Grafico 10. Fue profesional.....	43
Grafico 11. Fue paciente.....	43
Grafico 12. Fue eficiente.....	44
Grafico 13. Desempeño de personal de enfermería .....	45
Grafico 14. Se expreso de forma clara .....	46
Grafico 15. Se expreso de forma clara .....	46
Grafico 16. Fue amable .....	47
Grafico 17. Fue profesional.....	47
Grafico 18. Fue paciente.....	48
Grafico 19. Fue eficiente.....	49
Grafico 20. Quien le brinda información.....	50
Grafico 21. Beneficios considerables.....	51

Grafico 22. Manifestación de las opiniones .....	52
Grafico 23. Respuesta a sugerencias .....	53
Grafico 24. Emociones que genera el vigilante.....	54
Grafico 25. Emociones que genera el vigilante.....	55
Fuente. Esta investigación.....	55
Grafico 26. Emociones que genera la jefe enfermera.....	56

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Planteamiento y descripción del proceso ideal de atención y servicio al cliente en la unidad de urgencias de la clínica PROINSALUD seccional pasto.....	70
Anexo B. Flujograma del proceso de atención y servicio al cliente al cliente .....	71
Anexo C. Encuesta dirigida a los usuarios de triage 2 y 3 que acuden al servicio de urgencias en la clínica Proinsalud S.A de pasto .....	72
Anexo D. Esquema de triage simplificado .....	75



## GLOSARIO

**Alegría:** sentimiento grato y vivo producido por un motivo placentero que por lo común, se manifiesta con signos externos.

**Amabilidad:** la amabilidad es la cualidad de amable, se refiere a aquel o aquello que es afable, afectuoso o digno de ser amable. También se lo puede definir como un comportamiento o acto que resulta caritativo, solidario o afectuoso con otras personas.

**Atención al cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

**Atención al usuario:** Es uno de los procesos de negocio que, dentro de los departamentos de sistemas de información, está tomando mayor relevancia, en la medida que dichos departamentos han tomado conciencia de que son núcleos de servicio y que, como tales, deben considerar a sus usuarios como clientes.

**Beneficio:** bien que se hace o se recibe.

**Confianza:** Esperanza firme o seguridad que se tiene en que una persona va a actuar o una cosa va a funcionar como se desea.

**Diligencia:** cuidado, prontitud, agilidad y eficiencia con que se lleva a cabo una gestión.

**Eficiente:** hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

**El servicio:** es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

**Emociones:** Es la alteración del ánimo intenso o pasajero, agradable o penoso que aparecen junto a cierta conmoción somática. Las emociones alteran la atención y elevan el rango de ciertas conductas en la jerarquía de respuesta del individuo.

**Enojo:** Sentimiento que una persona experimenta cuando se siente contrariada o perjudicada por otra o por una cosa, como ante una falta de respeto, una desobediencia o un error.

**Impaciencia:** Falta de paciencia, falta de calma o tranquilidad; inquietud, ansiedad: *gestos de impaciencia*.

**Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

**Paciente:** es alguien que sufre dolor o malestar (muchas enfermedades causan molestias diversas, y un gran número de pacientes también sufren dolor). En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen, a un tratamiento o a una intervención.

**Pericia:** artesanía, capacidad profesional, competencia, conocimiento práctico, conocimientos, habilidad, know how, ocupación, oficio, profesión.

**Profesional:** es toda persona que puede brindar un servicio o elaborar un bien, garantizando el resultado con una calidad determinada. Profesional no es lo que dice tu título sino lo que desarrollas cada día, a cada momento y en todas las situaciones. La definición lo dice, profesional es toda persona que pueda brindar un determinado resultado y con una calidad determinada...ni más ni menos.

**Prudencia:** La Prudencia es la virtud de actuar de forma justa, adecuada y con cautela. De comunicarse con los demás por medio de un lenguaje claro, literal, cauteloso y adecuado. Actuar respetando los sentimientos, la vida y las libertades de las demás personas.

**Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.

**Seguridad:** se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. La seguridad es un estado de ánimo, una sensación, una cualidad intangible. Se puede entender como un objetivo y un fin que el hombre anhela constantemente como una necesidad primaria.

**Servicio al cliente:** es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser

muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

**Sorpresa:** Alteración emocional que causa una situación que no está prevista o no se espera

**Tiempo de espera:** Tiempo que los clientes esperan antes de ser atendidos por el personal de una clínica.

**Triage:** el proceso mediante el cual un paciente es valorado a su llegada para determinar la urgencia del problema y asignar el recurso de salud apropiado para el cuidado del problema identificado; el paciente es clasificado de acuerdo con prioridades.

**Tristeza:** Estado afectivo provocado por un decaimiento de la moral. Es la expresión del dolor afectivo mediante el llanto, el rostro abatido, la falta de apetito, etc. A menudo nos sentimos tristes cuando nuestras expectativas no se ven cumplidas, cuando las circunstancias de la vida son más dolorosas que alegres. La alegría sería la emoción contraria.

**Urgencia:** término empleado para designar las unidades hospitalarias donde los pacientes son evaluados con rapidez en caso de padecimientos súbitos, accidentes, etc.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas dan mas interés en la administración de cómo se debe dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el servicio al cliente y que cada día se preocupan en crecer pero no se toma la importancia de cómo la competencia crece a través de la opinión publica. Hay que tener en cuenta que los clientes son capaces de generar corrientes de opiniones tan potentes que pueden doblegar la voluntad de los otros clientes.

En las organizaciones existe una preocupación permanente para mejorar cada vez más la Calidad de la Atención. En organizaciones que brindan atención de salud estos aspectos se hacen más relevantes dada la importancia que la Sociedad les da. El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el servicio sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender. Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos clientes.

De aquí nace la necesidad de realizar este trabajo, es decir de identificar el nivel de satisfacción en la prudencia, pericia y diligencia del personal de la unidad de urgencias de la empresa proinsalud S.A. hacia los usuarios de triage 2 y triage 3, la razón por la cual se escogió estos dos triage para el estudio fue por tratarse de los usuarios que mas frecuentan a la unidad y mas contacto tiene con el personal debido a que por su clasificación, registran un tiempo determinado en el cual pueden percibir como es la atención que se les brinda.

Esta investigación se realizara a partir de un Diagnostico que permita conocer los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en la unidad de urgencia y posteriormente realizar una propuesta que contribuya a un mejor servicio y mayor satisfacción de los clientes.

Cabe resaltar que todo servicio de urgencia debe contemplar en sus procedimientos, diseño de papelería y guías o protocolo de atención todas las acciones de capacitación, entrenamiento y asistencia que sean necesarias para brindar una atención de la mejor calidad posible en la cual las acciones medico asistenciales estén caracterizada por la prudencia, pericia y diligencia del personal.

## **1. MARCO GENERAL**

### **1.1 TEMA**

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la unidad de urgencias de la empresa Proinsalud S.A. en cuanto a los beneficios que recibe y las emociones que le genera la atención, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de la empresa a través de propuestas.

### **1.2 TÍTULO**

Diagnostico en el nivel de satisfacción en la prudencia, pericia y diligencia del personal de la unidad de urgencias de la empresa proinsalud S.A. hacia los usuarios de triage 2 y triage 3.

## 2. PROBLEMA

### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Clínica Proinsalud S.A es una empresa que presta los servicios de salud generales y especializados, ubicada en la ciudad de Pasto, con extensiones en distintas partes del departamento de Nariño como Ipiales, Tuquerres, y otros municipios, es una clínica privada que le vende sus servicios a entidades como la Fiduciaria, Sanitas y entre otras, en pocas palabras le presta los servicios a entidades publicas y privadas.

PROINSALUD S.A es una EPS. Las EPS Son las entidades promotoras de salud responsables de la afiliación y registro de los afiliados al sistema de la regularidad social en Colombia. Se encargan también del recaudo de las cotizaciones y su función básica es organizar y garantizar la prestación del plan obligatorio de la salud.

La empresa PROINSALUD S.A. pertenece al sector de la salud y este está integrado por:

**El subsector oficial**, al cual pertenecen todas las entidades públicas que dirijan o presten servicios de salud, y específicamente:

- a) Las entidades descentralizadas directas o indirectas del orden nacional.
- b) Las entidades descentralizadas directas o indirectas del orden.
- c) Departamental, municipal, distrital o metropolitano o las asociaciones de municipios.
- d) Las dependencias directas de la Nación o de las entidades territoriales.
- e) Las entidades o instituciones públicas de seguridad social, en lo pertinente a la prestación de servicios de salud, sin modificación alguna de su actual régimen de adscripción.
- f) La Superintendencia Nacional de Salud, que a partir de la vigencia de la presente Ley, es un organismo adscrito al Ministerio de Salud, dentro del marco de la autonomía administrativa y financiera que le señala la ley, sin personería jurídica.

**El subsector privado**, conformado por todas las entidades o personas privadas que presten servicio de salud y, específicamente, por:

- a) Entidades o instituciones privadas de seguridad social y cajas de compensación familiar, en lo pertinente a la prestación de servicios de salud.
- b) Fundaciones o instituciones de utilidad común.
- c) Corporaciones y asociaciones sin ánimo de lucro.
- d) Personas privadas naturales o jurídicas.

Esta clase incluye todo lo relacionado con el sistema de salud, en este caso, con la empresa **PROINSALUD S.A** se identifica con el subsector privado el cual presta servicio a entidades privada y publicas como la fiduciaria.

Con respecto al tema de investigación, el área de urgencias de la clínica proinsalud S.A será el objeto de estudio y de acuerdo a la ley 100 esta definida como la alteración de la integridad física, y psíquica que por cualquier causa y con diversos grados de seguridad. Compromete la vida funcional de la persona que requiere de una protección inmediata de los servicios de salud a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presente o futuras.

En la actualidad la unidad de urgencias de la clínica Proinsalud S.A. seccional pasto, cuenta con la documentación pertinente donde se ilustra de forma clara y correcta de como se debe prestar el servicio a los usuarios que acuden a esta área, pero en la practica el personal de esta unidad presenta falencias que impiden ofrecer un servicio completamente eficiente, fallas que se generan principalmente por los inadecuados canales de comunicación que no permiten identificar las emociones y necesidades que genera en los usuarios la atención prestada por parte del personal de la unidad de urgencias.

A pesar de que la clínica Proinsalud S.A. cuenta con una buena imagen corporativa, no esta exenta del riesgo de perder a un determinado numero de usuarios, riesgo promovido principalmente por la inconformidad que se genera cuando los usuarios acuden a la unidad de urgencias. Por tal motivo es de vital importancia que la empresa se enfoque buscar alternativas de solución que permitan el mejoramiento del servicio y así disminuir el nivel de riesgo y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo es la atención brindada por la unidad de urgencias a los clientes de triage 2 y 3 en la clínica Proinsalud S.A?



### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar la atención brindada por la unidad de urgencias al cliente de triage 2 y 3 en la clínica Proinsalud S.A.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico en la unidad de urgencias utilizando las matrices MEFI, MEFE Y DOFA.
- Analizar si la satisfacción en atención al cliente radica en las emociones y/ o beneficios
- Conocer la opinión de los usuarios respecto a la atención brindada por la unidad de urgencias en cuanto a la prudencia, pericia y diligencia.

## **4. JUSTIFICACIÓN**

### **4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El trabajo propuesto, pretende a partir de un diagnóstico identificar como es la atención que la unidad de urgencias le brinda a los usuarios que permita plantear recomendaciones para la adecuada atención al cliente de triage 2 y 3. A partir de este fundamento teórico, se busca conocer el nivel de satisfacción por los clientes que le permita a la empresa Proinsalud S.A., incorporar estrategias para el personal de la unidad de urgencias, así como también que estrategias que conlleven a un mejor servicio y por ende a una mayor satisfacción por parte de los usuarios de la empresa que acuden a la unidad.

### **4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de este trabajo, se acude al empleo de matrices como la MEFI donde se identificaran las fortalezas y debilidades de la empresa, MEFE se identifican las oportunidades y Amenazas y finalmente la DOFA, en esta última se integran los factores analizados anteriormente en las matrices dando como resultado unas estrategias las cuales estarán encaminadas en la prestación de un servicio de calidad. En ese orden de ideas, la propuesta de mejoramiento para esta área estará encaminada acorde con las estrategias que nos arroje dicha matriz anteriormente definida.

### **4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

De acuerdo con los objetivos del trabajo, los resultados obtenidos en el diagnóstico, permitirán identificar la forma como son atendidos los usuarios según la clasificación dada por la empresa, de igual forma proponer un sistema que permita la atención adecuada a los usuarios de este servicio y acorde con la organización; teniendo en cuenta el impacto que generaría el nivel de satisfacción en la prudencia, pericia y diligencia de los usuarios y colaboradores actuales en la organización, al igual que la posibilidad de corregir y prevenir problemas futuros en la incorporación de nuevos clientes internos y externos.

## 5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 5.1 TIPO DE ESTUDIO

**5.1.1 Explicativo y Descriptivo.** Explicativo porque se pretende encontrar las razones o causas que ocasionan la insatisfacción o mejor aun el desconocimiento por parte de los usuarios frente a los beneficios que tienen, al igual que el desconocimiento por parte de los colaboradores de la unidad en cuanto a la clasificación de los usuarios y por ende la atención que se debe brindar a cada uno de estos de acuerdo a la clasificación obtenida; descriptivo porque permite análisis de cómo es y como se manifiesta el nivel de satisfacción de los usuarios desde el punto de vista del a prudencia, pericia y diligencia del servicio ofrecido. Además permite delimitar las características del problema a partir de la toma de información amplia sobre la investigación como lo es: las características de los usuarios, el desconocimiento del triage por los trabajadores y otros aspectos que por lo general son propios de este tipo de organizaciones.

Por otro lado, como tipo de estudio también se utilizo el estudio de caso, a partir de este se busca familiarizarse mas con la temática planteada en el desarrollo de este trabajo.

### 5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

**5.2.1 Inductivo-Analítico.** inductivo porque se realizo un diagnostico de la unidad de urgencia de la empresa para conocer su situación concreta y ubicarla dentro del marco teórico formulado. Analítico porque se identificaron cada una de las partes que caracterizan una realidad en cuanto a la satisfacción de los usuarios de la unidad estudiada, y de esta manera lograr establecer las relaciones causa – efecto que las componen. De tal forma que permitan implementar cambios a partir de recomendaciones adecuadas y adaptables a la organización.

### 5.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE INFORMACIÓN

**5.3.1 Técnica de recolección de información.** La recolección de la información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de triage 2 y 3 se hará a través de:

- **Fuentes primarias:** observación directa, entrevistas al personal administrativo de la unidad (repcionista, enfermera jefe y vigilante) y encuesta estructurada a los usuarios de la empresa que acuden o han acudido a la unidad de urgencia.

- **Fuentes secundarias:** textos específicos, enciclopedias, investigaciones acerca del tema e internet, y todo tipo de fuente que proporciona información completa del tema de investigación.

**5.3.2 Tratamiento estadístico.** La población objeto de estudio para esta investigación será el personal de la unidad de urgencia de la empresa Proinsalud S.A. que son 3 trabajadores a los cuales se les aplico una entrevista, en este caso por tratarse de una población finita y relativamente pequeña no se tomara muestra sino que los instrumentos de recolección de información se aplicaran a los tres colaboradores de la empresa. También se tomo una muestra de 20 usuarios al azar para realizarles una encuesta en cuanto al nivel de satisfacción en la prudencia, pericia y diligencia del personal de la unidad de urgencias de la empresa Proinsalud S.A.

## **6. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **6.1 MISIÓN**

Somos una institución prestadora de servicio de salud con alto nivel de satisfacción, cumpliendo y mejorando los estándares de calidad, fortalecidos con programa de promoción, prevención y salud ocupacional.

### **6.2 VISIÓN**

Ser en el año 2010 una I.P.S acreditada en la prestación de servicio de salud de acuerdo con las normas legales vigentes.

### **6.3 PRINCIPIOS**

- Mejora continua.
- Trabajo en equipo.
- Calidad.
- Eficiencia.
- Oportunidad.
- Confidencialidad.

### **6.4 POLÍTICAS DE CALIDAD**

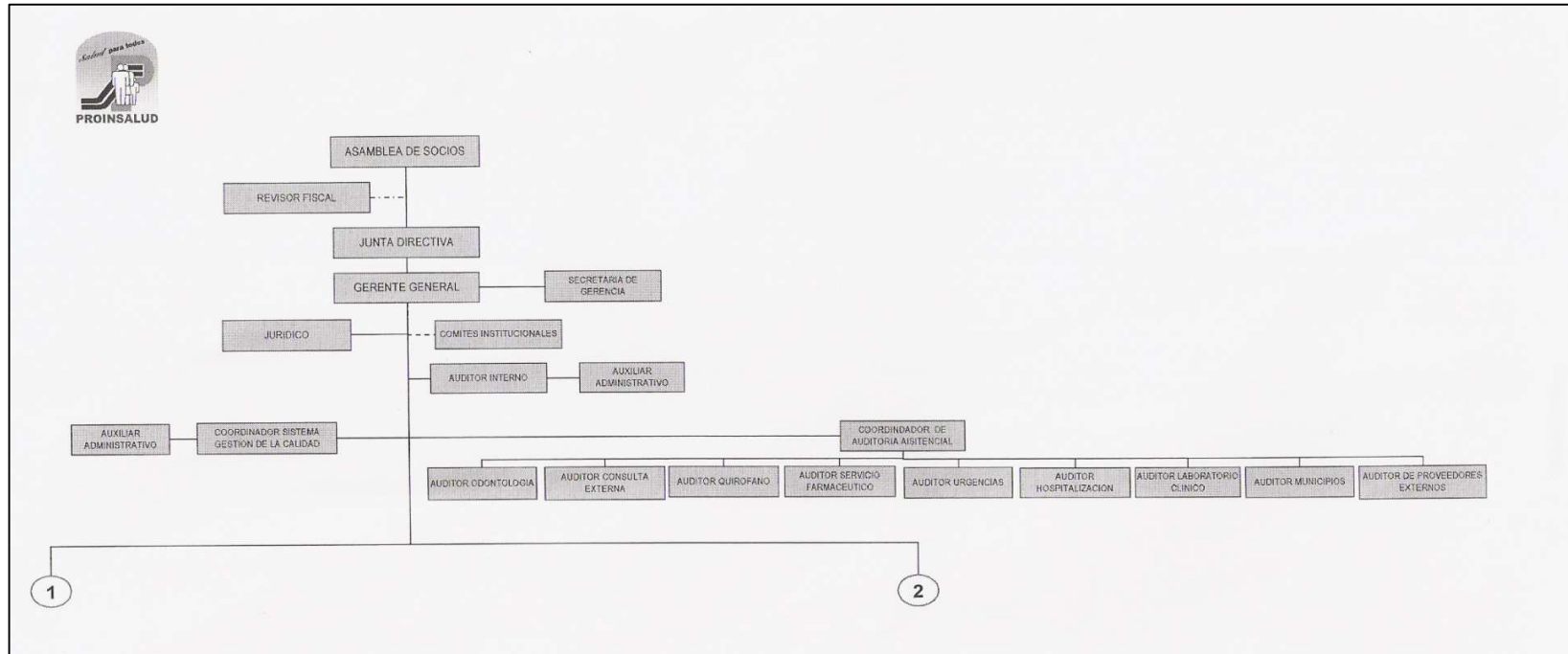
Prestar servicio de salud mediante procesos estandarizados, con efectividad, acciones de mejoramiento continuó, personal comprometido y capacitado, ofreciendo calidez humana y fortalecida con programas de promoción, prevención y salud ocupacional.

### **6.5 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

- Fortalecer la atención al usuario con un trato humano digno y respetuoso.
- Implementación inicial del proceso de acreditación en la prestación de servicio de salud.
- Mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Implementar la sistematización de los procesos asistenciales, administrativos y financieros.
- Incrementar el mercadeo de los servicios ofrecidos por la institución.
- Racionalizar los costos sin detrimento de la calidad.

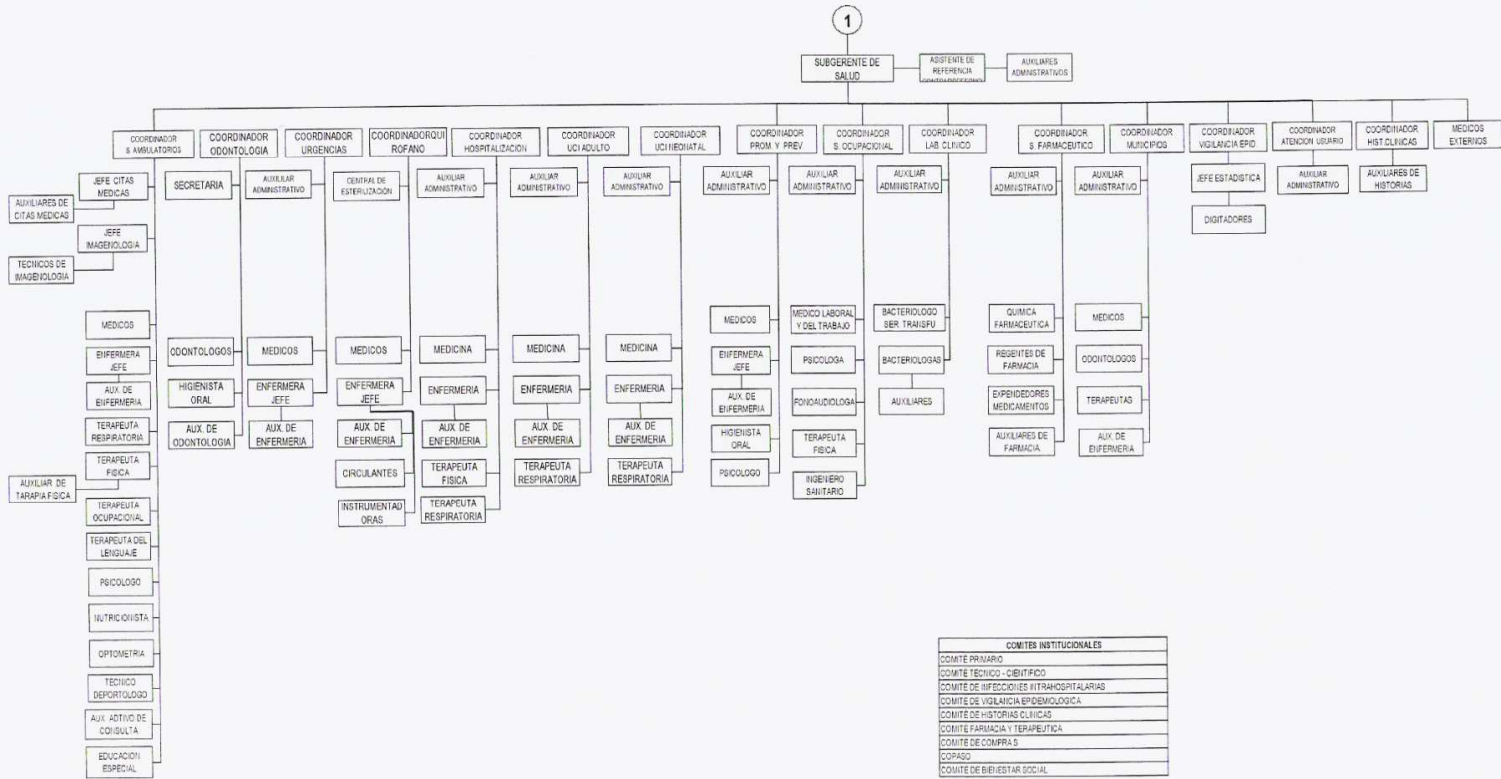
## 6.6 ORGANIGRAMA PROINSALUD S.A



Fuente. Este estudio



## ORGANIGRAMA PROINSALUD S.A.



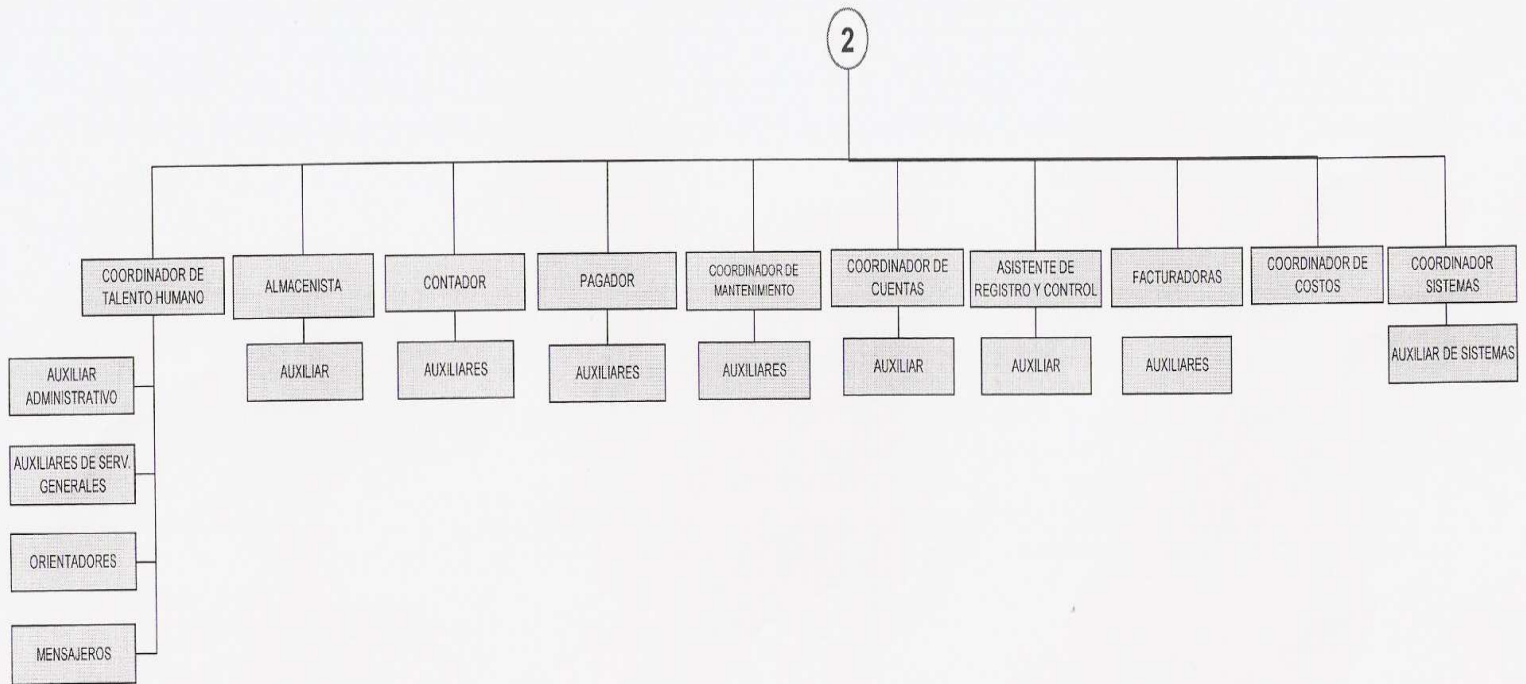
COMITES INSTITUCIONALES
COMITE PRIMARIO
COMITE TECNICO - CIENTIFICO
COMITE DE INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
COMITE DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA
COMITE DE HISTORIAS CLINICAS
COMITE FARMACIA Y TERAPEUTICA
COMITE DE COMPRAS
COPASO
COMITE DE BIENESTAR SOCIAL

Fuente. Este estudio





# ORGANIGRAMA PROINSALUD S.A.



Fuente. Este estudio

## 7. DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

### 7.1 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTA

Se realizó una encuesta estructurada a 20 usuarios, y al personal de vigilancia, recepción y enfermería se les aplicó una entrevista la cual permitió diagnosticar la atención brindada en la unidad de urgencias.

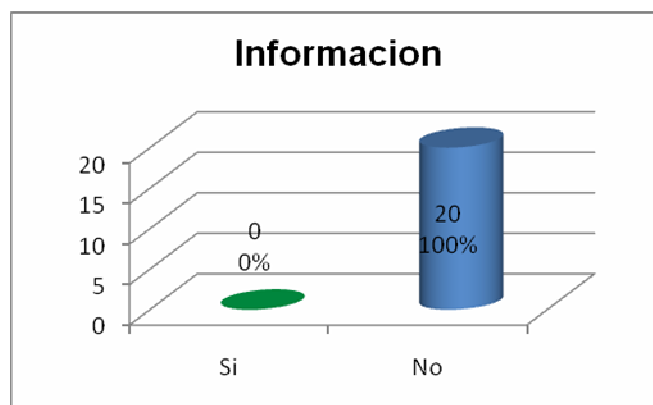
1. ¿En la legalización de urgencias le entregan una tarjeta de triage 2 o 3 con su respectivo color y le explicaron de que se trata?

**Cuadro 1. Entrega de triage 2 y triage 3**

Alternativa	frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 1. Entrega de triage 2 y triage 3**



Fuente. Esta investigación

Como se puede observar en la gráfica el 100% de los usuarios encuestados manifiestan que la empresa no entrega las respectivas tarjetas de triage 2 y triage 3, y no se les brinda la información pertinente de la misma. Lo anterior ilustra claramente las falencias que se están presentando en el área de recepción, puesto que no está cumpliendo con su labor eficientemente ya que no presenta o informa a los usuarios las características particulares del servicio.

Este resultado indica que el personal interno de la empresa no aplica las normas estipuladas en la empresa, por lo tanto, en el momento que el usuario o el familiar acompañante se acerca a recepción a legalizar el trámite solo es entregar los documentos y ser informado que debe esperar en la sala de espera hasta el momento que lo llamen.

Todo esto indica que a la unidad de urgencias le hace falta dar a conocer y aplicar las normas con sus usuarios.

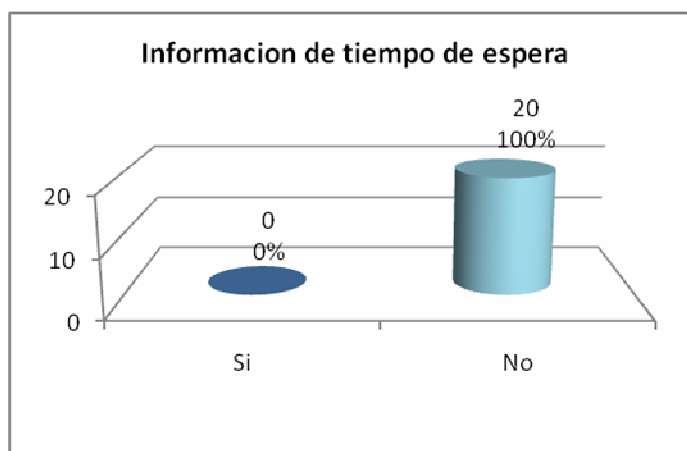
2. ¿Le informaron que como urgencia de triage 2 sería atendido(a) en 10 a 15 minutos?

**Cuadro 2. Tiempo de espera de acuerdo al triage**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 2. Tiempo de espera de acuerdo al triage**



Fuente. Esta investigación

Esta pregunta revela que el 100% de los usuarios manifiesta que la unidad de urgencias no da ningún tipo de información acerca del tiempo de espera según la clasificación de triage 2 y triage 3, lo anterior muestra pésima información y diligencia que se está manejando en la parte de recepción ya que esta es encargada de informar y de encaminar a todos los pacientes que llegan a solicitar el servicio y cuál es el tiempo que debe esperar con respecto a la clasificación del triage.

Todo esto afirma que el usuario no esta informado de la magnitud de su integridad física y del tiempo exacto que será atendido y lo que podría incidir esta desinformación en su salud física o mental.

### 3. ¿Cuánto tiempo real espero?

Como ya se afirmo en la pregunta anterior, que los usuarios no son informados del triage 2 a que pertenecen, es por eso, que la totalidad de los encuestados no dieron respuesta a esta pregunta.

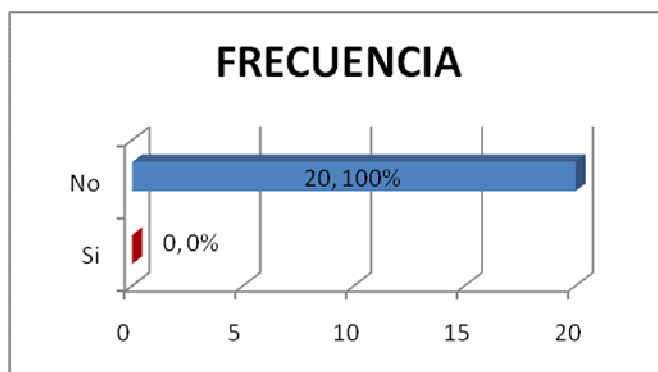
### 4. ¿Le informaron que como usuario de triage 3 seria atendido(a) en lo posible hasta 30 minutos después de su ingreso?

**Cuadro 3. Tiempo de espera de acuerdo al triage**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 3. Tiempo de espera de acuerdo al triage**



Fuente. Esta investigación

Los resultados manifiestan que la totalidad de la población encuestada, es decir, el 100% no es informada en cuanto al tiempo que debe ser atendido con respecto al triage al cual es clasificado, Claramente se puede observar la mala información que se maneja en la unidad de urgencias principalmente por la falta de claridad que predomina en la recepción al la hora de brindar la información básica sobre las características del servicio.

5. ¿Cuanto tiempo real espero?

El 100% de los encuestados no dieron respuesta, por la razón a desconocer a que tipo de triage pertenecen y estar sometido al tiempo que manejen ellos en la atención.

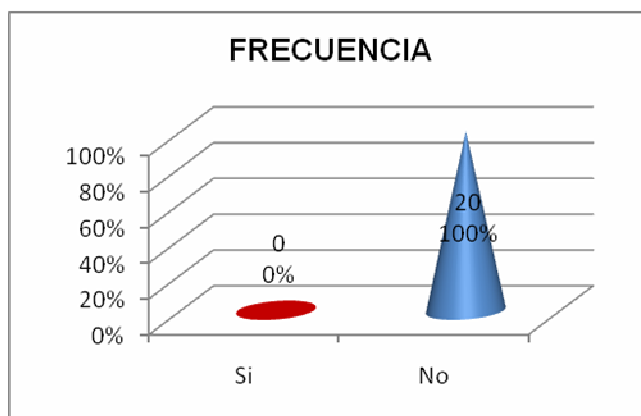
6. ¿Sabe que como usuario de triage 3 debe estar ubicado en la sala de espera, ser vigilado periódicamente hasta el momento de ser llamado para ingresar al área de atención?

**Cuadro 4. Ubicación en sala de espera**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 4. Ubicación en sala de espera**



Fuente. Esta investigación

La grafica indica que la totalidad de los usuarios encuestados es decir el 100% manifiestan no tener conocimiento acerca de la atención que deben recibir en la sala de espera una vez son clasificados en los respectivos triage. Claramente se puede observar la mala información que se maneja en la unidad de urgencias y del área de enfermería, principalmente, por la falta de concienciación que predomina en la recepción y enfermería a la hora de brindar un control y chequeo del estado vital del paciente a ser atendido.

El hecho en mención deja claro que la unidad de urgencias atienden de inmediato solo al usuario que demuestre la amenaza de muerte ya sea por accidente o

inconsciencia mental, pero la unidad no se toma el trabajo de dirigirse al paciente y verificar el estado de salud y el tiempo que es conveniente que espere.

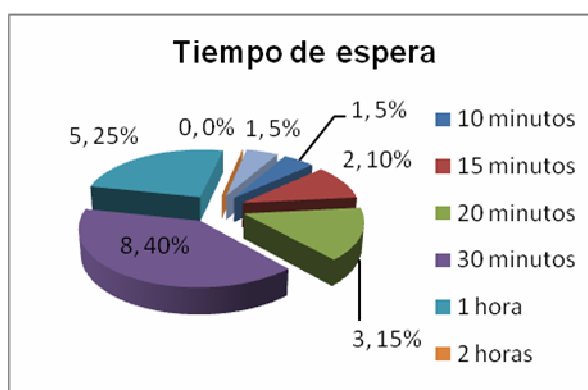
7. En caso de no recibir triage, ¿cuanto tiempo real espero?

**Cuadro 5. Tiempo real de espera**

TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 minutos	1	5
15 minutos	2	10
20 minutos	3	15
30 minutos	8	40
1 hora	5	25
2 horas	0	0
3 horas	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 5. Tiempo real de espera**



Fuente. Esta investigación

Teniendo en cuenta el resultado de las preguntas anteriores que los usuarios no reciben triage, se formulo esta pregunta para ser enterado el tiempo real que esperan los usuario, del cual el 5% esperan 10 minutos, el 10% esperan 15 minutos, el 15% esperan 20 minutos, el 40% esperan 30 minutos, el 25% espera 1 hora, en la espera de 2 horas no hubo opción y el 5% esperaron 3 horas.

Esto indica que la mayor parte de los usuarios que fueron encuestados no esperan tanto tiempo y que el mayor tiempo de espera es 30 minutos. Estos pacientes a medida que van llegando y legalizando se sientan en la sala de espera y son atendido a medida que llegan.

Cabe aclarar que el momento de la aplicación de las encuestas no fue en horas de congestión en la atención, por razón que había en urgencia un número manejable de atender, pero en urgencias existen días en el que se presentan 200 pacientes y es aquí cuando se presentan largos tiempos de espera.

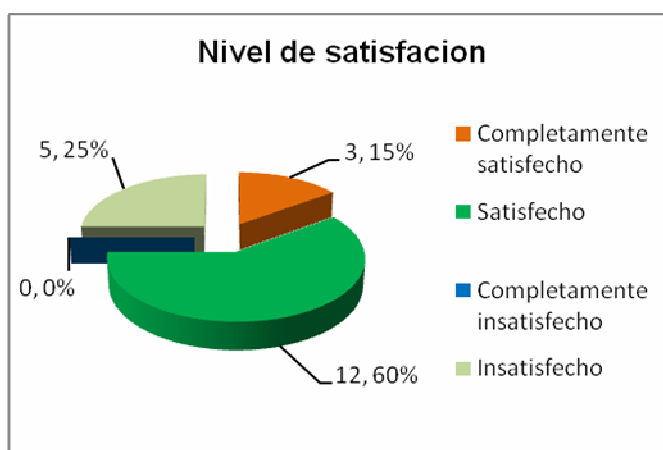
8. Por favor valore su satisfacción general con la atención que recibe.

**Cuadro 6. Nivel de satisfacción**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente satisfecho	3	15
Satisfecho	12	60
Completamente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 6. Nivel de satisfacción**



Fuente. Esta investigación

Los usuarios encuestados manifestaron en un 15% están completamente satisfechos con el servicio en general, el 60% manifestaron satisfacción con el servicio, mientras que un 25% manifestaron estar insatisfechos con el servicio que están recibiendo en la unidad de urgencias.

A pesar de los inconvenientes que se presenta en la unidad la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos por la amabilidad y paciencia del personal que lo atendió. La opción de completamente satisfecho no tubo el mayor porcentaje por la falta de diligencia del personal de recepción, aquí es donde el usuario se queja por la lentitud y la falta de información por brindar, cabe, aclarar que esta persona atiende al usuario de forma amable y paciente pero le falta capacitación y

enterarse de la normatividad de la unidad ya que pertenece a ella. Con el personal de vigilancia y enfermería se sienten completamente satisfecho por la atención personalizada que manejan.

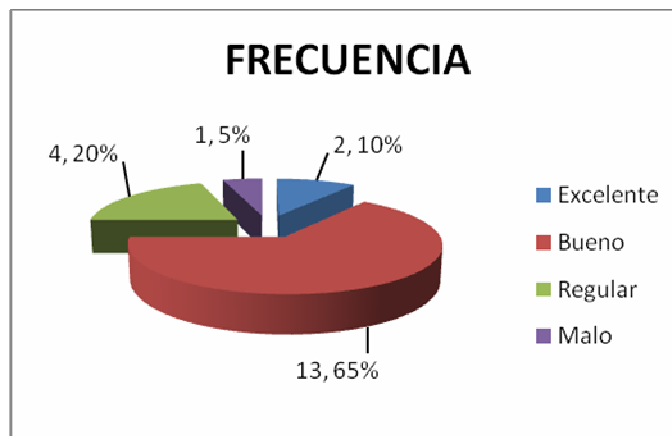
9. ¿Como califica el desempeño del personal de vigilancia que lo atendió a su llegada a la unidad de urgencias?

**Cuadro 7. Desempeño de personal de vigilancia**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	10
Bueno	13	65
Regular	4	20
Malo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 7. Desempeño de personal de vigilancia**



Fuente. Esta investigación

El 10% de las personas encuestadas opina que el desempeño del personal de vigilancia es excelente, el 65% que es bueno, el 20% opina que el desempeño es regular, mientras que el 5% considera que el desempeño es malo, lo anterior indica que el 75% de la población encuestada esta conforme con el desempeño de el personal de vigilancia por otra parte el 25% de la población encuestada esta inconforme con el desempeño del personal de vigilancia.

La buena calificación del desempeño incide por la amabilidad, preocupación por hacer ingresar rápido al paciente y la buena orientación que le da al mismo, y la inconformidad de los usuarios con el vigilante tiene que ver por la impaciencia que



manejan los usuarios por su estado de salud y por el desespero de no ser llamados con prontitud.

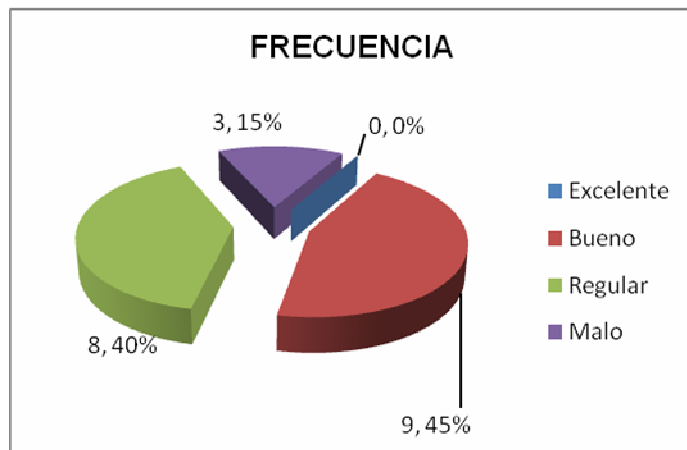
10. ¿Cómo califica el desempeño del personal de recepción que lo atendió en cuanto al manejo de la documentación?

**Cuadro 8. Desempeño del personal de recepción**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0
Bueno	9	45
Regular	8	40
Malo	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 8. Desempeño del personal de recepción**



Fuente. Esta investigación

La grafica muestra que las personas encuestadas no opina que el desempeño del personal de recepción es excelente, el 65% que es bueno, el 20% opina que el desempeño es regular, mientras que el 5% considera que el desempeño es malo, lo anterior indica que el 75% de la población encuestada esta conforme con el desempeño de el personal de recepción por otra parte el 25% de la población encuestada esta inconforme con el desempeño del personal de vigilancia.

A pesar de las quejas los usuarios se conforman con el servicio que reciben de este personal por la cognición de la amabilidad y respecto que maneja el de recepción, pero los usuarios hacen recomendaciones en cuanto que este personal

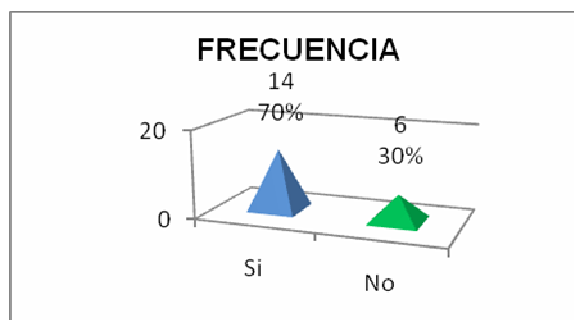
le falta capacitación y es por eso que no puede brindar las informaciones que le piden los usuarios.

**Cuadro 9. Fue amable el personal de recepción**

FUE AMABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70
No	6	30
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 9. Fue amable el personal de recepción**



Fuente. Esta investigación

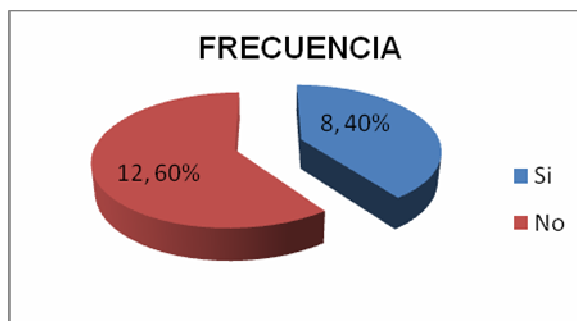
El 70% de los usuarios responden que si es amable e el momento de la atención por la forma de expresarse con ello y el 30% responden que no. Esto quiere decir que el personal de recepción le brinda un buen trato al usuario.

**Cuadro 10. Fue profesional**

FUE PROFESIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40
No	12	60
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

### Grafico 10. Fue profesional



Fuente. Esta investigación

El 60% de los pacientes comunican que el personal de recepción no fue profesional en el momento de la atención y el 40% responden que si.

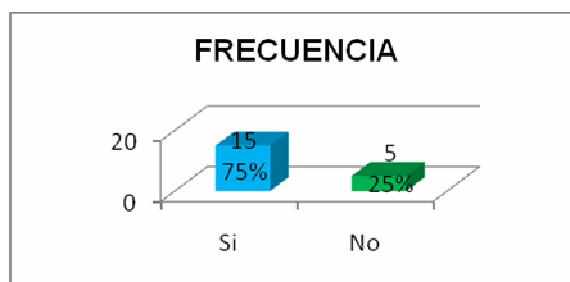
Esto quiere decir que este personal le falta capacitación en cuanto al manejo del sistema, información de la empresa y la pericia que debe manejar con los usuarios.

### Cuadro 11. Fue paciente

FUE PACIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	75
No	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

### Grafico 11. Fue paciente



Fuente. Esta investigación

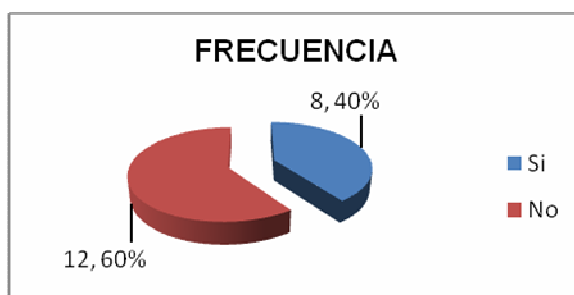
El 75% de los encuestados comentan que el personal de recepción fue paciente debido a las respuestas sutiles que maneja en el momento de los reclamos y el 25% dicen que no fue paciente por no brindar la información requerida por el usuario.

### Cuadro 12. Fue eficiente

FUE EFICIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40
No	12	60
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

### Grafico 12. Fue eficiente



Fuente. Esta investigación

El 60% de los usuarios manifiestan que el recepcionista no fue eficiente y el 40% responden que sí fue eficiente.

Esto indica que al recepcionista le hace falta un manejo óptimo de los recursos disponibles para su labor tanto tangibles como intangibles.

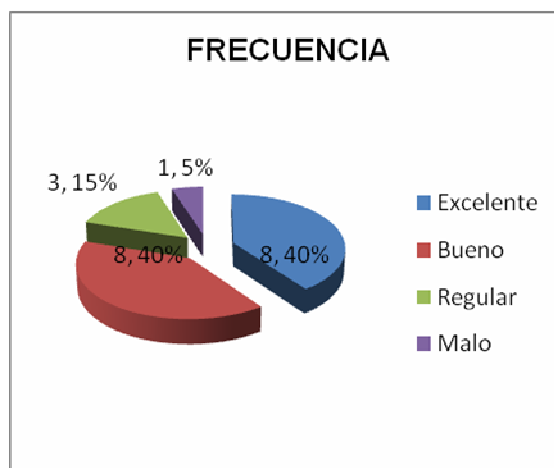
11. ¿Cómo califica el desempeño del personal de enfermería en lo referente a registro de la historia clínica y/o toma de los signos vitales?

### Cuadro 13. Desempeño de personal de enfermería

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	40
Bueno	8	40
Regular	3	15
Malo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

### Grafico 13. Desempeño de personal de enfermería



Fuente. Esta investigación

El 40 % del los paciente califican el desempeño del personal de enfermería excelente, el 40% lo califican en bueno, el 15% dijo que regular y el 5% lo califico de malo.

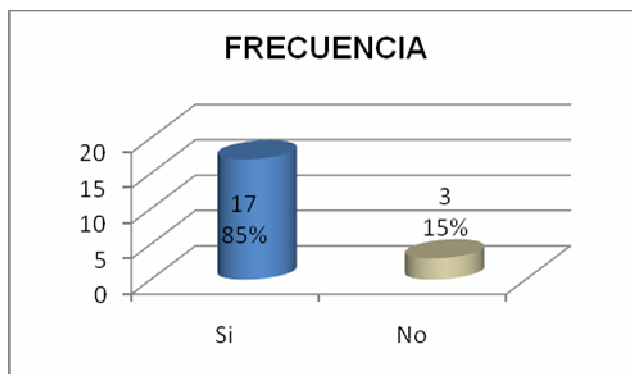
Esto quiere decir que el 80% de los pacientes están satisfechos con el desempeño del personal de enfermería, lo cual quiere decir que la atención es personalizada y por lo tanto esto le hace sentir a los usuarios que son importantes.

### Cuadro 14. Se expreso de forma clara

SE EXPRESO DE FORMA CLARA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85
No	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 14. Se expreso de forma clara**



Fuente. Esta investigación

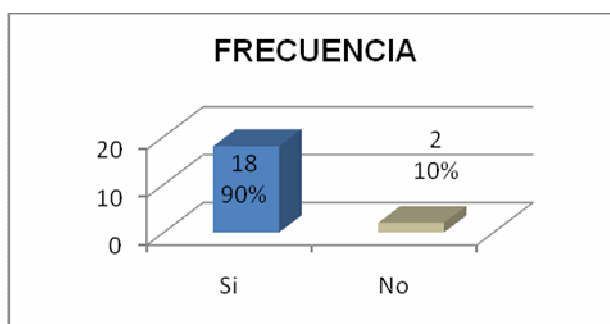
El 85% del personal de enfermería se expreso de forma clara con los usuarios y el 15% de los usuarios opinan que el personal no se expreso de forma clara.

**Cuadro 15. Puso atención a su problema**

PUSO ATENCION A SU PROBLEMA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90
No	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 15. Se expreso de forma clara**



Fuente. Esta investigación

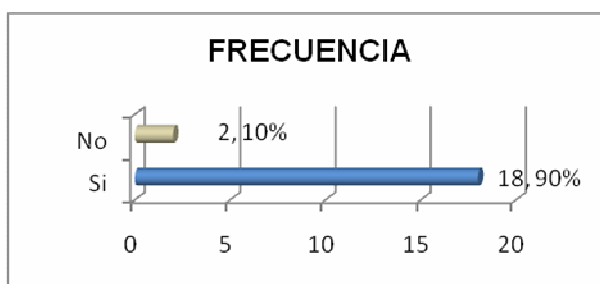
En el área de enfermería el 90% de los usuarios manifestaros que el personal si presta atención al problema de los usuarios y el 10% manifestó que no se le presta atención a sus problemas.

**Cuadro 16. Fue amable**

FUE AMABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90
No	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 16. Fue amable**



Fuente. Esta investigación

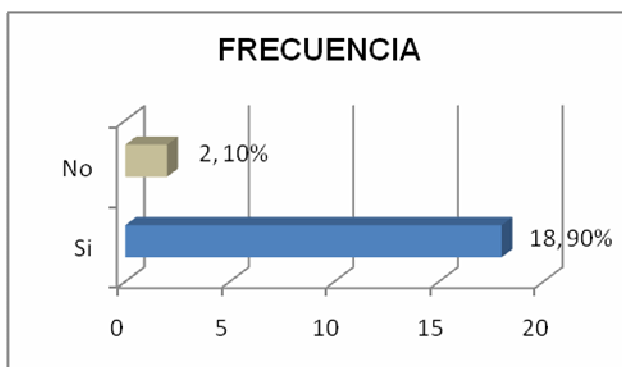
El 90% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería fueron amables y el 10% dicen que no.

**Cuadro 17. Fue profesional**

FUE PROFECIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90
No	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 17. Fue profesional**



Fuente. Esta investigación

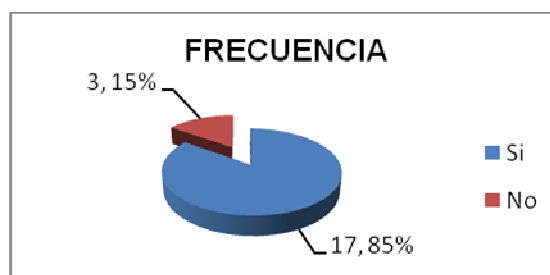
El 90% de los usuarios responden que las enfermeras fueron profesionales debido al comportamiento laboral eficiente y el 10% opinan que no fueron profesionales.

### Cuadro 18. Fue paciente

FUE PACIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85
No	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

### Grafico 18. Fue paciente



Fuente. Esta investigación

El 85% de los pacientes responden que el personal de enfermería fue paciente y el 15% responden que no.

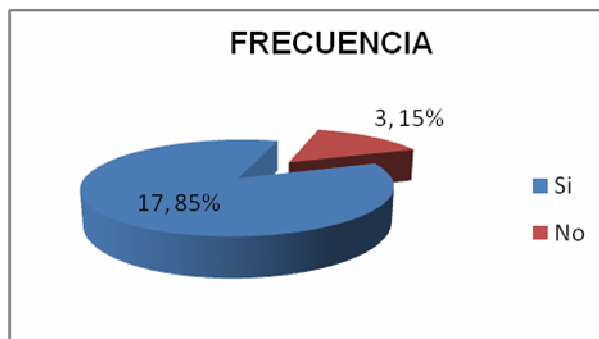
### Cuadro 19. Fue eficiente

FUE EFICIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85
No	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación



### Grafico 19. Fue eficiente



Fuente. Esta investigación

Según las encuestas el 85% de los pacientes fueron eficientes en el momento de brindar la atención y 15% comentan que no fueron eficientes.

El resultado de estas alternativas quiere decir que los usuarios se sienten satisfechos con la atención que les brinda el personal de enfermería debido a su amabilidad, pericia, prudencia y diligencia que manejan.

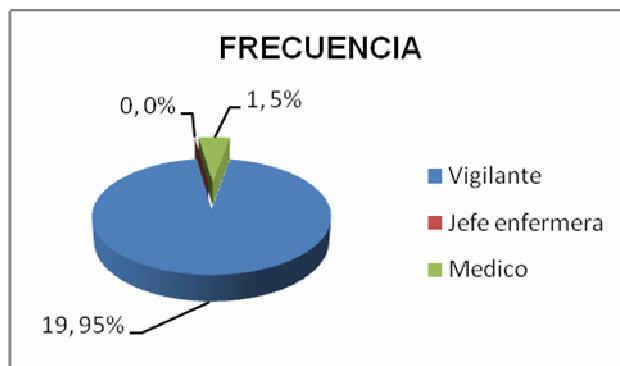
12. ¿Al no estar disponible la persona de recepción quien le ha brindado ayuda?

### Cuadro 20. Quien le brinda información

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Vigilante	19	95
Jefe enfermera	0	0
Medico	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

## Grafico 20. Quien le brinda información



Fuente. Esta investigación

El 95% de los usuarios manifiestan que en el momento de no estar disponible el personal de recepción el personal que le brinda información y le da solución a su problema es el personal de vigilancia, el 5% opina que el médico.

Cabe aclarar que el personal de vigilancia hace oficios varios ya que el está ubicado en la puerta de entrada a la atención médica por tanto el vigilante es el encargado de hacer pasar al usuario y al visitante.

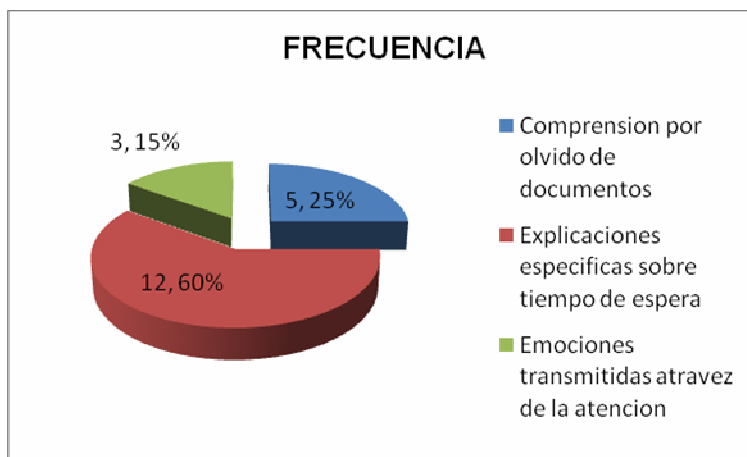
13. ¿Que beneficios considera importante al momento de acudir al servicio de urgencia?

## Cuadro 21. Beneficios considerables

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comprensión por olvido de documentos	5	25
Explicaciones específicas sobre tiempo de espera	12	60
Emociones transmitidas a través de la atención	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

### Grafico 21. Beneficios considerables



Fuente. Esta investigación

Según el 60% de los usuarios consideran importante la explicación específicas sobre tiempo de espera, el 25% considera que la comprensión por olvido de documento es importante en el momento de acudir el servicio de urgencia y el 15% considera el beneficio de las emociones transmitidas a través de la atención.

Se quiere decir que en el momento de acudir a la unidad de urgencias los beneficios mas importantes y que a la vez le generan emociones al usuario es la comprensión por olvido de documento y las explicaciones específicas sobre el tiempo de espera es importante recalcar que en este beneficio se mira la necesidad de poner en marcha el triage.

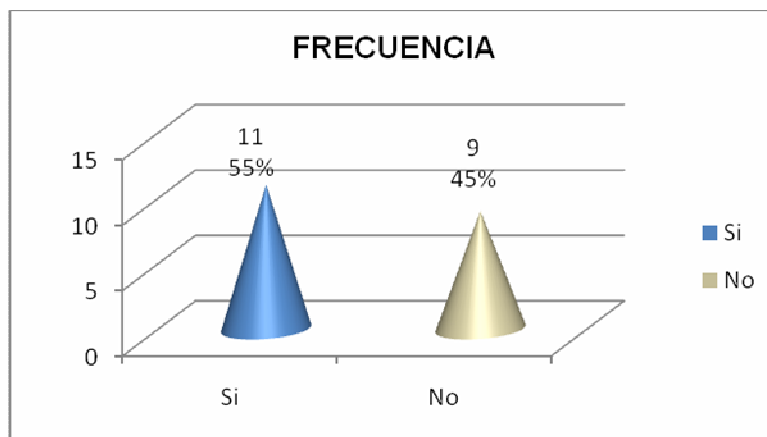
14. ¿Usted como usuario ha manifestado sus opiniones en el momento o posteriormente?

### Cuadro 22. Manifestación de las opiniones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	55
No	9	45
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

## Grafico 22. Manifestación de las opiniones



Fuente. Esta investigación

El 55% de los pacientes han manifestado sus opiniones ya sean en el momento o después y el 45% de los usuarios no han manifestado opiniones.

Lo anterior indica como la unidad esta presentando problemas en algunos aspectos tales como la información, por otra parte los pacientes manifiestan la inconformidad del manejo de tiempo que aplican en la unidad sin verificar la prioridad de atención para el paciente.

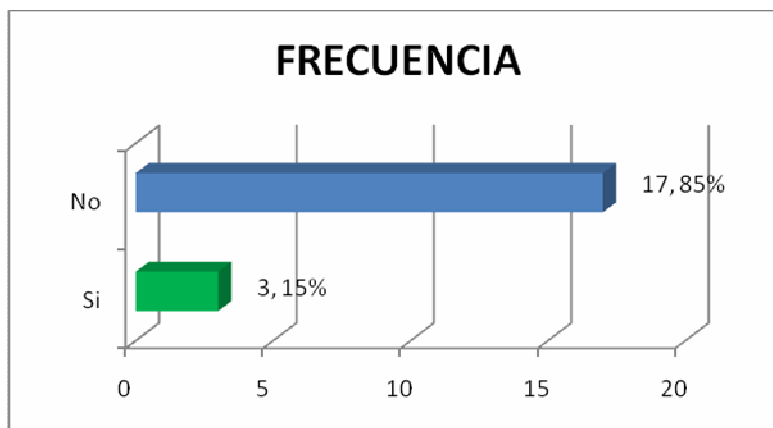
15. ¿Respecto a la anterior, obtuvo una respuesta?

## Cuadro 23. Respuesta a sugerencias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	15
No	17	85
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

### Grafico 23. Respuesta a sugerencias



Fuente. Esta investigación

El 85% de los usuarios no reciben respuesta de los reclamos u opiniones que manifiestan mientras que el 15% si reciben opiniones y más del vigilante que esta más en contacto con el usuario.

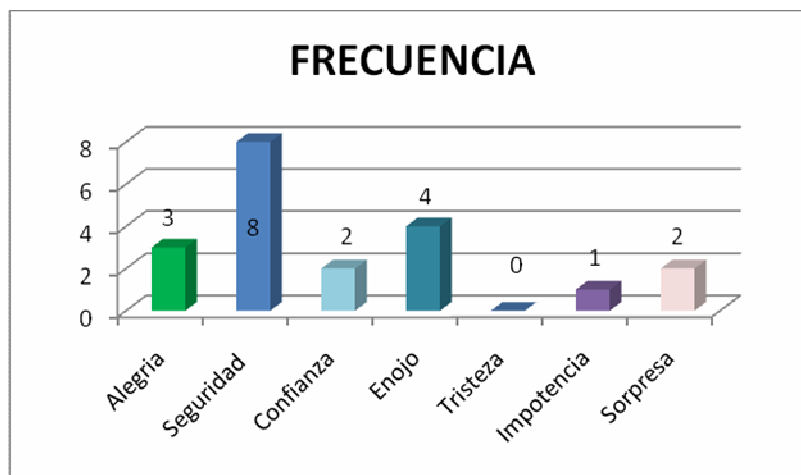
Lo anterior indica que la clínica tiene total desconocimiento acerca de las emociones y experiencias que le genera el servicio brindado por el personal de la unidad de urgencias.

16. ¿Cuando usted recibe el servicio, que emociones les genera cada uno del personal que lo atiende?

### Cuadro 24. Emociones que genera el vigilante

VIGILANTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alegría	3	15
Seguridad	8	40
Confianza	2	10
Enojo	4	20
Tristeza	0	0
Impotencia	1	5
Sorpresa	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Grafico 24. Emociones que genera el vigilante**



Fuente. Esta investigación

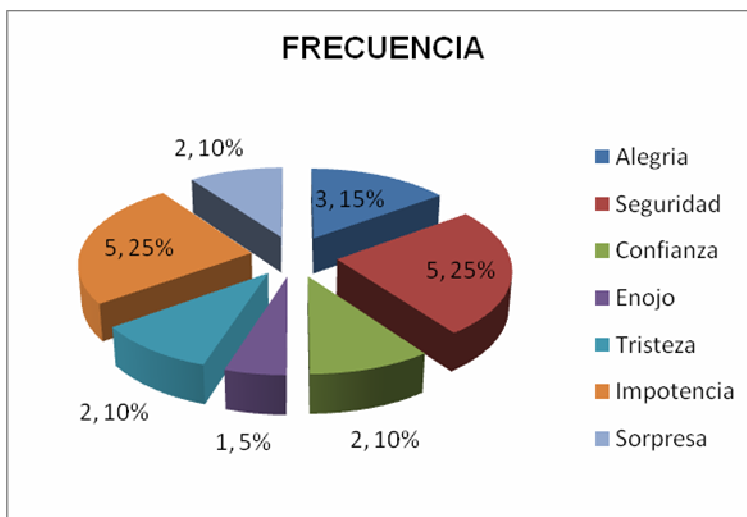
Las emociones que generan en vigilante, el 40% según los usuarios sienten seguridad en el momento de la atención, el 20% les crea enojo, el 15% les provoca alegría, al 10% les causa confianza, a otro 10% les produce sorpresa y al 5% les genera impotencia pero a ninguno les genera tristeza. Si se suman las emociones positivas que produce el vigilante a los usuarios en el momento de la atención el resultado es el 65% debido a la cortesía y agilidad que maneja ya que su labor se lo exige por realizar oficios varios como vigilar y estar atento a lo que pasa o a las emergencias que ocurren en la unidad, llamar la lista de pacientes que serán atendidos, hacer pasar a los visitantes de los enfermos, salir con camillas en momentos que llegan pacientes heridos o inconscientes y dar información general relacionados con la unidad, por eso, este personal que más relación tiene con las personas que llegan al servicio requiere de paciencia y amabilidad.

**Cuadro 25. Emociones que genera recepcionista**

RECEPCIONISTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alegría	3	15
Seguridad	5	25
Confianza	2	10
Enojo	1	5
Tristeza	2	10
Impotencia	5	25
Sorpresa	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

**Grafico 25. Emociones que genera el vigilante**



Fuente. Esta investigación

El personal de recepción le genera las emociones de alegría a los usuarios en un 15%, de seguridad un 25%, confianza 10%, enojo 5%, tristeza 10%, impotencia 25% y sorpresa 10%.

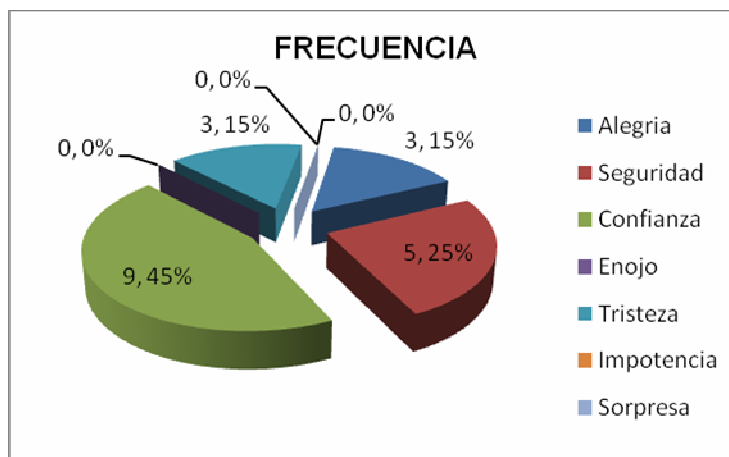
Aunque son significativas las emociones positivas que les genera el personal de recepción al usuario abarcando la mitad del porcentaje el resto demuestran descontento debido a la falta de capacitación que hay en este personal.

**Cuadro 26. Emociones que genera la jefe enfermera**

ENFERMERA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alegría	3	15
Seguridad	5	25
Confianza	9	45
Enojo	0	0
Tristeza	3	15
Impotencia	0	0
Sorpresa	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Esta investigación

## Grafico 26. Emociones que genera la jefe enfermera



Fuente. Esta investigación

Como se puede observar el 45% de los usuarios responden que el personal de enfermería les genera confianza, el 25% les genera seguridad, el 25% reciben seguridad, el 15% les genera alegría, el 15% les genera tristeza, en cuanto a enojo, impotencia y sorpresa los usuarios no opinaron.

Todo esto afirma que el personal de enfermería les genera emociones a los usuarios en el momento de la atención esto permite que el usuario este motivado con el servicio y solo haga recomendaciones con el objetivo de mejorar la eficiencia del servicio y no de perjudicar a ningún personal.

## 7.2 RESULTADO DE ENTREVISTA DEL PERSONAL DE VIGILANCIA, DE RECEPCION Y DE ENFERMERIA

De acuerdo con la entrevista realizada al personal de vigilancia, de recepción y de enfermería se pudo llegar a la conclusión que por lo general se presentan inconvenientes con los usuarios por el tiempo de espera y más ahora que se extendió el servicio de salud a la nueva EPS Seguro Social lo que ha hecho es aumentar el numero de atención ya que normalmente se atiende un gran numero de usuarios que son los del magisterio, sanitas y otros, también se reciben remisiones del putumayo de Selva Salud lo que admite es que los usuarios se impacienten y se comporten intensos y tomen su estado de salud como una oportunidad para ser atendidos oportunamente fingiendo y engañando al personal que su estado de salud entro en crisis.

Los usuarios que acuden a la unidad de urgencias a pesar de su estado y la impaciencia se comportan respetuosamente. Según el personal hay momentos



que el servicio se congestiona debido a que no se puede atender a 200 pacientes a la vez lo cual hace que todos se impacienten, hagan reclamos y se dispare el estado de animo.

El personal se comporta éticamente con los usuarios por la misma razón de ser unos seres humanos, siempre están dispuestos a darles un buen trato con ó sin inconvenientes debido a que siempre están dispuestos a brindar una consentida atención al usuario. Por lo general la atención al usuario hace renacer desespero y estrés al querer priorizar y atender a todos por su estado de salud.

El personal de vigilancia se siente en la capacidad de manejar y brindar la información que el usuario requiere como enviarlo donde la persona adecuada que le pueda dar la información correcta.

Cuando el usuario se presenta sin los documentos requeridos o con los documentos incompletos, la parte de recepción se ve obligado atender al paciente ya que la unidad cuenta con un sistema la cual tiene los datos del paciente y le permite verificarlos, por lo tanto el paciente es atendido sin ningún inconveniente, en excepción solo se le exige todos los documentos a los pacientes de SOAT que son los de accidentes ya que es un requisito de la empresa pero le dan la oportunidad de luego presentarlo por medio del acompañante o reteniéndole un documento hasta el momento de entregar todo completo.

En el momento la unidad de emergencia no cuenta con personal suficiente para abastecer la atención al numero de usuarios que se presentan, esto significa que se necesita mas personal en la parte de vigilancia ya que esta persona tiene oficios varios y lugares distintos donde desplazarse para cumplir con su labor, en la parte de recepción por el numero de usuarios que se presentan y este no es suficiente y es aquí donde el personal de vigilancia se ve obligado a colaborar pero descuidando su puesto de trabajo y médicos para agilizar y evitar la congestión que se presenta.

### **7.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS MEFI**

Al igual que la matriz MEFI se tomaron la mayoría de los factores del área de la unidad de urgencias objeto de esta investigación, en donde se le asigno a cada factor un peso y una calificación teniendo en cuenta si era una fortaleza mayor 4, menor 3 o si es una debilidad mayor 1, menor 2, y posteriormente la ponderación de cada uno de los factores analizados para determinar la situación interna específicamente en esta área de la empresa.

**Cuadro 27. Matriz de evaluación de factores internos MEFI**

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DEL AREA DE TALENTO HUMANO	PESO	CALIF.	POND.
<b>FORTALEZAS</b>			
Atención personalizada.	0,06	4	0,24
Agilidad en el servicio.	0,05	3	0,15
Instalaciones adecuadas.	0,10	4	0,40
Concertación de objetivos a lograr.	0,07	3	0,21
Iniciativa para enfrentarse al cambio.	0,09	3	0,27
Estabilidad laboral.	0,06	3	0,18
Flexibilidad en la atención a los usuarios.	0,10	4	0,40
<b>DEBILIDADES</b>			
Inexistencia de sistemas de información adecuados para los usuarios.	0,07	1	0,07
Falta de inducción e reinducción.	0,06	1	0,06
Falta de capacitación del personal.	0,08	1	0,08
Falta de contratación de personal para la unidad de urgencias.	0,06	2	0,12
No existen incentivos y recompensas por el buen desempeño.	0,07	1	0,07
No se aplica la adecuada clasificación de triage para los usuarios.	0,08	1	0,08
Mal manejo de tensiones por parte de los trabajadores.	0,05	1	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,38</b>

Fuente. Esta investigación

Se puede evidenciar la influencia que tiene la no clasificación de los usuarios, al igual que el desconocimiento del triage en urgencias por parte de los colaboradores y de los usuarios de la unidad en la empresa. Muestra de esto se evidencia a través del análisis realizado en la MEFI donde se muestra la situación real de esta unidad de la empresa con una puntuación de 2.38 significando que la empresa en esta unidad está débil respecto al nivel de satisfacción en cuanto a la prudencia, pericia y diligencia del servicio. Ante esta situación es necesaria la implementación de estrategias de mejoramiento para remediar las debilidades y evitar que se presenten nuevamente y de esta forma ofrecer un servicio de alta calidad.

#### 7.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS MEFE

En la matriz MEFE se tomaron la mayoría de los factores del área de la unidad de urgencias a los cuales se le asignó una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores, donde 4= una respuesta superior, 3= una respuesta superior a la media, 2= una respuesta media y 1= una respuesta mala. Las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa. Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren al sector.

## Cuadro 28. Matriz de evaluación de factores externos MEFE.

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DEL AREA DE TALENTO HUMANO	PESO	CALIF.	POND.
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Políticas de ampliación de la cobertura del régimen subsidiado de salud.	0,10	3	0,30
Alta demanda por parte de empresas privadas.	0,10	4	0,40
Mano de obra calificada para la prestación del servicio.	0,06	3	0,18
Programas de atención al usuario.	0,09	4	0,36
Alianzas con empresas fiduciarias para incrementar el nivel de cobertura.	0,08	4	0,32
Implementación de sistemas tecnológicos	0,07	3	0,21
Incremento de la población.	0,10	4	0,40
<b>AMENAZAS</b>			
Deserción de los usuarios por inconformidad en el servicio.	0,10	1	0,10
Políticas que reducen el presupuesto al régimen subsidiado.	0,10	1	0,10
La competencia.	0,10	2	0,20
Retiro de las empresas privadas con los que contrata la IPS.	0,10	2	0,20
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,77</b>

Fuente. Esta investigación

La suma de los resultados ponderados de la Matriz MEFE esta por encima de 2.5 lo que indica que la situación externa es favorable, ya que predominan las oportunidades como: Políticas de ampliación de la cobertura del régimen subsidiado de salud, alta demanda por parte de empresas privadas, mano de obra calificada para la prestación del servicio, programas de atención al usuario, alianzas con empresas fiduciarias para incrementar el nivel de cobertura y implementación de sistemas tecnológicos, por lo que contribuiría a minimizar las amenazas y a ser una de las entidades con mejor prestación de servicios de urgencias.

### 7.5 MATRIZ DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS DOFA.

En la matriz DOFA se identificaron las acciones viables mediante el cruce de variables, aquí las acciones estratégicas son ante todo acciones posibles y es factible que se puedan realizar en el sistema.

Aquí se busco superar las debilidades que impiden el logro de los propósitos, dando lugar a la existencia de fortalezas y oportunidades que lo permitan, a través de la identificación de acciones que potencien entre sí a los factores positivos. Así tenemos los siguientes tipos de estrategias al cruzar el factor interno con el factor externo:

**Cuadro 29. Matriz de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas DOFA.**

	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS – F</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada. (F1)</li> <li>Agilidad en el servicio. (F2)</li> <li>Instalaciones adecuadas. (F3)</li> <li>Concertación de objetivos a lograr. (F4)</li> <li>Iniciativa para enfrentarse al cambio. (F5)</li> <li>Estabilidad laboral. (F6)</li> <li>Flexibilidad en la atención a los usuarios. (F7)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES – D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia de sistemas de información adecuados para los usuarios. (D1)</li> <li>Falta de inducción y re inducción. (D2)</li> <li>Falta de capacitación del personal. (D3)</li> <li>Falta de contratación de personal para la unidad de urgencias. (D4)</li> <li>No existen incentivos y recompensas por el buen desempeño. (D5)</li> <li>No se aplica la adecuada clasificación real de triage para los usuarios. (D6)</li> <li>Mal manejo de tensiones por parte de los trabajadores. (D7)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES - O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de ampliación de la cobertura del régimen subsidiado de salud. (O1)</li> <li>Alta demanda por parte de empresas privadas. (O2)</li> <li>Mano de obra calificada para la prestación del servicio. (O3)</li> <li>Programas de atención al usuario. (O4)</li> <li>Alianzas con empresas fiduciarias para incrementar el nivel de cobertura. (O5)</li> <li>Implementación de sistemas tecnológicos. (O6)</li> <li>Incremento de la población. (O7)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS – FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación de los usuarios por triage. (F1,F2,F7,O1,O2,O4)</li> <li>Implementación de capacitaciones sobre atención y servicio al cliente. (F4,F5,F6,O1,O5)</li> <li>Aumento en la contratación de personal calificado.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS – DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de carteles y folleto de información al usuario sobre el servicio de la unidad. (D1,D6,O1,O4,O7)</li> <li>Realización de inducción y reinducción a los trabajadores de la empresa en cuanto al manejo de triage y atención al cliente. (D1,D2,D3,D6,O1,O2,O3,O5)</li> <li>Realización de actividades de recreación e integración, para los colaboradores. (D5,D7,O4)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS - A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deserción de los usuarios por inconformidad en el servicio. (A1)</li> <li>Políticas que reducen el presupuesto al régimen subsidiado. (A2)</li> <li>La competencia. (A3)</li> <li>Retiro de las empresas privadas con los que contrata la IPS. (A4)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS – FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación y desarrollo de publicidad agresiva. (F1,F2,F3,F5,F7,D1,D2)</li> <li>Creación de un programa para la implementación del sistema de calidad Normas ISO 9001:2000. (F1,F2,F3,F4,F5,D2,D3)</li> <li>Realización de un rediseño de proceso en relación con el servicio ofrecido por la unidad de urgencias. (F4,F5,F7,A1)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS – DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de políticas que motiven el desempeño laboral. (incentivos y recompensas) (D5,D7,A1,A4)</li> <li>Creación de un portafolio atractivo de servicios que ofrece la unidad de urgencias. (D1,D6,A1,A3,A4)</li> <li>Creación de un lugar de sano esparcimiento para los usuarios de la unidad. (D1,D5,D7,A1,A2,A3,A4)9</li> </ul>

Fuente. Esta investigación

## **7.6 ANÁLISIS GENERAL**

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede expresar que la unidad de urgencia, a pesar de tener un nivel de satisfacción significativo, requiere de un enfoque de atención al cliente, que le facilite obtener una efectividad del mismo, de igual manera es necesario brindarle al personal capacitaciones acerca de la atención al cliente que incluya la información que debe ofrecer al usuario como el manejo de triage según la urgencia del paciente.

A su vez el personal carece de información general de la empresa como el personal de recepción que no sabe qué es triage y qué significa. Esto ocasiona que en el momento que el usuario requiera de información el personal no este preparado para darla, lo cual esto refleja hacia el usuario emociones negativas.

Por lo tanto, se le expone a la unidad de urgencia un planteamiento de capacitaciones para facilitar el 100% de la pericia, prudencia y diligencia en el personal.

## **8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

De acuerdo al diagnóstico que se realizó en la unidad de urgencias y una vez identificado los problemas que se presentan para la prestación del servicio. Se han desarrollado algunas alternativas de solución, el cual permitirán disminuir considerablemente los inconvenientes que se presentan a la hora de presentar el servicio en la unidad de urgencias y lo cual genera cierta inconformidad en los usuarios que acuden a esta unidad.

## 8.1 OPERATIZACIÓN DE LA PROPUESTA

objetivo	estrategia	actividades	responsables	meta	recursos	indicadores	tiempo
Promover el conocimiento de las funciones que debe realizar cada funcionario	Implementación De programas de entrenamiento, inducción y reinducción al personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar y enseñar el flujograma de proceso de atención y servicio en la unidad de urgencias</li> <li>- Estimular al personal para la participación a dichas actividades</li> </ul>	Jefe de talento humano	Incrementar en un 70% el conocimiento de las funciones	Material didáctico Documentación Papelería Métodos de comunicación	N. de trabajadores que recibieron el entrenamiento/N . total de trabajadores x 100 N. de trabajadores que recibieron inducción/N. total de trabajadores x 100 N. de trabajadores que recibieron la reinducción/N. total de trabajadores x 100	8 horas
Cumplir eficientemente con la demanda de atención que presenta diariamente en la unidad de urgencias	Facilitar el Flujo de las personas que asisten a la Unidad al informarles sobre su estado y el tiempo de espera	Entregarles a los usuarios tarjeta de el color que le pertenece según la urgencia y explicarle al usuario	Jefe de talento humano Jefe de area	Disminuir en un 40% el tiempo de espera de los usuarios	Documentación Métodos de comunicación	N. de usuarios atendidos por hora/N. de usuarios que acuden al servicio por hora x 100	
Ilustrar de forma clara y detallada al personal de urgencias acerca de las	Capacitar al personal sobre la atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la función de cada cargo</li> <li>- Medir el desempeño de cada individuo</li> </ul>	Jefe de área Jefe de talento humano	Incrementar en un 85% el nivel de satisfacción de los usuarios	Material didáctico Papelería Medios audio visuales	N. de personal capacitado/N. total del personal de urgencia x 100	3 meses

funciones que se deben desarrollar al atender a un usuario según la clasificación de triage		- Realizar el flujograma de procesos y atención al cliente			Disposición del personal.		
Generar emociones en cuanto a la alegría, seguridad y confianza en los usuarios en la interacción con el personal de vigilancia, recepción y enfermería.	Resaltar la preponderancia del área de vigilancia, recepción y enfermería en la realización de sus funciones	- sensibilizar al responsable de esta área para que genere las mejores actitudes ante el primer contacto con el usuario  - Asesorar a la persona responsable de estos cargos en temas referentes a la atención y servicio al cliente	Jefe de área  Jefe de talento humano	Establecer la importancia de la eficiencia de las funciones que se realizan en el área de vigilancia, recepción y enfermería para resaltar la mejor imagen de la clínica	Personal competente.  Equipos.  Internet.  Documentación.  Papelería.	N. de usuarios satisfechos con el servicio de vigilancia, recepción y enfermería/N. total de usuarios que acuden al servicio x 100	3 meses
Mejorar el estado de animo de los pacientes informándoles las razones del tiempo de espera y su condición médica según la clasificación del triage	Sensibilizar al personal de la unidad de urgencias sobre la importancia de dar a conocer a los usuarios los mecanismos de atención y servicio de acuerdo al triage asignado teniendo en cuenta el estado de salud del paciente.	- Seminarios y talleres	Director general  Jefe de área  Jefe de talento humano	Garantizar en un 90% que la permanencia del usuario en las instalaciones será gratificante y satisfactoria	Materiales  Papelería  Personal competente  Equipos de apoyo	N. de personas que acuden a los seminarios y talleres/ N. tota de personal de urgencias	6 meses



## 9. CONCLUSIONES

En relación al servicio que presta la unidad de urgencias se llega a la conclusión, de que los usuarios están satisfechos con el servicio prestado por el personal de (recepción, vigilancia y enfermería). Debido a que se está manejando de forma eficiente la pericia, prudencia y diligencia en la prestación del servicio.

En cuanto al área de recepción es notoria la falta de capacitación que este recibe. Y por ende se refleja en el desconocimiento del tiempo de espera el cual tiene que esperar el usuario según el triage el cual sea asignado. Por tal motivo es de vital importancia establecer sistemas de capacitación donde este tenga el conocimiento y desarrolle las capacidades necesarias para poder brindar información pertinente acerca del servicio que ofrece la unidad de urgencias.

El diagnóstico que se realizó, permitió analizar que tanto el usuario como el personal llegaron a la conclusión de que el servicio requiere de estrategias para mejorar la unidad con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios de una forma eficiente.

Por otra parte se observó que el usuario al no recibir información clara acerca de la forma en que va a ser atendido y al darle detalles del sistema de triage en el cual se determina el tiempo de espera y tipo de atención médica a recibir se genera un cierto grado de incertidumbre en ellos lo cual genera (estrés, fatiga, impaciencia, enojo). Y en cierto grado esto genera conflictos entre el personal de la unidad de urgencias y las personas que acuden a la prestación del servicio.

Por último se logró constatar que la unidad de urgencias a pesar de que presenta fallas en su comunicación con los usuarios; la unidad cuenta con una buena aceptación por parte de los usuarios que acuden a esta área de la clínica proinsalud, más allá de que se tiene cierto nivel de aceptación y conformismo, para la empresa será de gran importancia minimizar todos aquellos inconvenientes que se presentan a la hora de prestar el servicio en la unidad de urgencias.

## 10. RECOMENDACIONES

El personal de recepción debe informar a los usuarios cual será el tiempo por el que tendrá que esperar para ser atendido y posteriormente ofrecerle la debida explicación acerca de la clasificación de los triages de acuerdo al estado que se encuentra el paciente.

Es importante que la unidad encargada de atender a los usuarios comprenda y no llegue al punto de reprochar la falta de documentación que suele presentarse a la hora de acudir al servicio, ya que si no se les da una solución positiva a ese inconveniente se genera insatisfacción en el usuario.

La unidad de urgencia debe enfatizarse en la diligencia que debe generarse en la prestación del servicio y una buena manera de ser eficiente en la diligencia seria capacitando al vigilante en los procedimientos de atención y servicio que se dan en la unidad de urgencia.

Una forma de implementar un control en el comportamiento de los usuarios seria haciendo énfasis en la divulgación del significado de cada triage con su respectivo color, ya que estos representan el tiempo en el cual debe esperar el usuario para ser atendido y el tipo de atención que recibirá de acuerdo a su estado.

La empresa debe implementar estrategias que les genere alegría, seguridad y confianza al usuario, principalmente la empresa se debe enfocar en brindar un trato humano y eficiente a los usuarios donde se garantice su integridad física como su integridad emocional.

La unidad de urgencias debe aprovechar el nivel de satisfacción de los usuarios para posicionarles el la mente que el servicio no solo se preocupa por la estabilidad física si no también mental con el fin de crecer el mercado no tanto por el aumento de los usuarios si no por el prestigio que se ganaría por las recomendaciones de los usuarios.

Se recomienda capacitar al personal de recepción, en vista de que es el primer personal con quien el usuario tiene contacto, es decir que de acuerdo a la pericia, diligencia que maneje este individuo al momento de prestar el servicio, producirá emociones negativas o positivas teniendo en cuenta las emociones que nacen en el usuario a la hora de requerir el servicio.

Y por último la unida podría implementar un buzón de sugerencias que permitan que el usuario deposite sus opiniones en cuanto al servicio para por medio de estas dar.

## **BIBLIOGRAFÍA**

DOSATNICK, Roberth. Como conservar su clientela. Bogotá: Norma, 1992. 285 p.

HAROVITZ, Jhon. A la conquista del cliente. Madrid: Mc Graw Hill, 1998. 170 p.

LEONAR L, BERRY. Un buen servicio ya no basta. Bogotá: Norma, 2002. 180 p.

MALAGON, Gustavo. Administración hospitalaria. Medellín: Panamericana, 1997. 812 p.

## **NETGRAFÍA**

ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD.  
Disponibile en: <http://www.gestiopolis.com>

HACIA UNA GESTIÓN CADA VEZ MAS EFICIENTE EN EL SECTOR SALUD.  
Disponibile en: <http://www.google.com>.

LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD EN LA  
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. Disponible en: <http://www.google.com/>

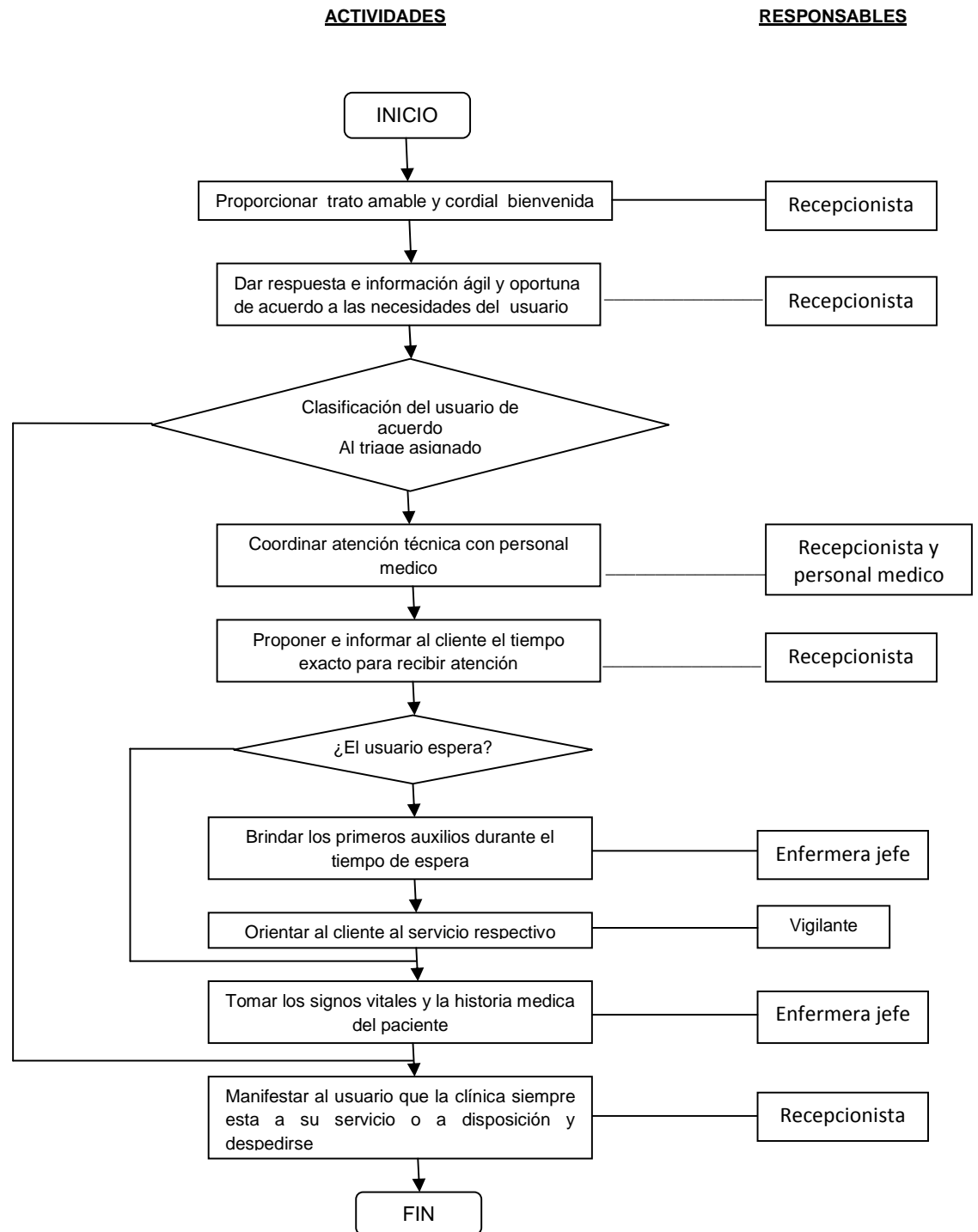
## **ANEXOS**

**Anexo A. Planteamiento y descripción del proceso ideal de atención y servicio al cliente en la unidad de urgencias de la clínica PROINSALUD seccional pasto.**

**ACTIVIDADES**

- Paso 1. Proporcionar trato amable y cordial bienvenida
- Paso 2. Dar respuesta e información ágil y oportuna de acuerdo a las necesidades del usuario
- Paso 3. Clasificación del usuario de acuerdo Al triage asignado
- Paso 4. Coordinar atención técnica con personal medico
- Paso 5. Proponer e informar al cliente el tiempo exacto para recibir atención
- Paso 6. ¿El usuario espera?
- Paso 7. Brindar los primeros auxilios durante el tiempo de espera
- Paso 8. Orientar al cliente al servicio respectivo
- Paso 9. Tomar los signos vitales y la historia medica del paciente
- Paso 10. Manifestar al usuario que la clínica siempre esta a su servicio o a disposición y despedirse

## Anexo B. Flujoograma del proceso de atención y servicio al cliente al cliente



**Anexo C. Encuesta dirigida a los usuarios de triage 2 y 3 que acuden al servicio de urgencias en la clínica Proinsalud S.A de pasto**

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**OBJETIVO: Recolectar información requerida para realizar un estudio-diagnóstico acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de triage 2 y triage 3 que acuden a la unidad de urgencias en la clínica PROINSALUD S.A.**

1. ¿En la legalización de urgencias le entregan una tarjeta de triage 2 o 3 con su respectivo color y le explicaron de que se trata?

Si\_\_\_ no\_\_\_ Porque\_\_\_\_\_

2. ¿Le informaron que como urgencia de triage 2 seria atendido(a) en 10 a 15 minutos?

Si\_\_\_ no\_\_\_

3. ¿Cuanto tiempo real esperó?

10 minutos\_\_\_      30 minutos\_\_\_      1 hora      \_\_\_  
15 minutos\_\_\_      20 minutos\_\_\_      otra\_\_\_ cual\_\_\_\_\_

4. ¿Le informaron que como usuario de triage 3 seria atendido(a) en lo posible hasta 30 minutos después de su ingreso?

Si\_\_\_ no\_\_\_

5. ¿Cuanto tiempo real esperó?

20 minutos\_\_\_      1 hora      \_\_\_  
30 minutos\_\_\_      2 horas      \_\_\_      otra\_\_\_ cual\_\_\_\_\_

6. ¿Sabe que como usuario de triage 3 debe estar ubicado en la sala de espera, ser vigilado periódicamente hasta el momento de ser llamado para ingresar al área de atención?

si\_\_\_ no\_\_\_ Por quién\_\_\_\_\_



7. En caso de no recibir triage, ¿cuanto tiempo real espera?

10 minutos \_\_\_ 1 hora \_\_\_  
20 minutos \_\_\_ 2 horas \_\_\_  
30 minutos \_\_\_ 3 horas \_\_\_  
Otra \_\_\_ cual \_\_\_\_\_

8. Por favor valore su satisfacción general con la atención que recibe.

Completamente satisfecho \_\_\_\_\_ satisfecho \_\_\_\_\_

Completamente insatisfecho \_\_\_\_\_ insatisfecho \_\_\_\_\_

Para los aspectos en que se encuentra insatisfecho exponga los motivos o realice las aclaraciones que considere conveniente.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. ¿Como califica el desempeño del personal de vigilancia que lo atendió a su llegada a la unidad de urgencias?

Excelente \_\_\_\_\_ bueno \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_ regular \_\_\_\_\_

Porque \_\_\_\_\_

10. ¿Como califica el desempeño del personal de recepción que lo atendió en cuanto al manejo de la documentación?

Excelente \_\_\_\_\_ bueno \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_ regular \_\_\_\_\_

Porque \_\_\_\_\_

Fue amable si \_\_\_ no \_\_\_

Fue profesional si \_\_\_ no \_\_\_

Fue paciente si \_\_\_ no \_\_\_

Fue eficiente si \_\_\_ no \_\_\_

11. ¿Como califica el desempeño del personal de enfermería en lo referente a registro de la historia clínica y-o toma de los signos vitales?

Excelente \_\_\_\_\_ bueno \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_ regular \_\_\_\_\_

Porque \_\_\_\_\_

Se expreso de forma clara y fácil de entender si \_\_\_ no \_\_\_

Puso atención a su problema si \_\_\_ no \_\_\_

Fue amable si \_\_\_ no \_\_\_

Fue profesional si \_\_\_ no \_\_\_

Fue paciente si \_\_\_ no \_\_\_

Fue eficiente si \_\_\_ no \_\_\_

12. ¿Al no estar disponible la persona de recepción quien le ha brindado ayuda?  
 El vigilante \_\_\_\_\_  
 La jefe enfermera \_\_\_\_\_  
 El medico \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuándo? \_\_\_\_\_
13. ¿Cuándo beneficios considera importante al momento de acudir al servicio de urgencia?  
 Comprensión por olvido de algún documento \_\_\_\_\_  
 Explicaciones específicas sobre tiempo de espera \_\_\_\_\_  
 Emociones transmitidas a través de la atención \_\_\_\_\_  
 Otra \_\_\_\_\_ cual \_\_\_\_\_
14. ¿Usted como usuario ha manifestado sus opiniones en el momento o posteriormente?  
 Si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_  
 porque \_\_\_\_\_
15. ¿Respecto a la anterior, obtuvo una respuesta?  
 Si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_  
 cual \_\_\_\_\_
16. ¿Cuándo usted recibe el servicio, que emociones les genera cada uno del personal que lo atiende?

	<b>Alegría</b>	<b>seguridad</b>	<b>confianza</b>	<b>enojo</b>	<b>tristeza</b>	<b>Impotencia</b>	<b>sorpresa</b>
<b>Vigilante</b>							
<b>Recepcionista</b>							
<b>Enfermería</b>							

**¡Gracias por su atención!**

## Anexo D. Esquema de triage simplificado

PROINSALUD I.P.S. PASTO

