


Información General

Facultad de Ciencias Socioeconómicas y empresariales			
Programa Académico: Tecnología en mercadeo y Gestión comercial		Grupo(s) de Investigación: GIMA	
Nombre del semillero /Sigla: Semillero en investigación en marketing – SEI+MARK		Fecha creación: 04/09/2007	
		Regional: Bucaramanga	
Líneas de Investigación: Comportamiento del consumidor			
Áreas del saber *			
	1. Ciencias Naturales		2. Ingeniería y Tecnologías
	3. Ciencias Médicas y de la Salud		4. Ciencias Agrícolas
	5. Ciencias sociales	X	6. Humanidades

Información del director del Proyecto

Nombre: Cyril Castex	No. de identificación: 341.723	Lugar de expedición: Bucaramanga
Nivel de Formación Académica (Pregrado / Postgrado / Link de CvLAC):		
Pregrado: Administrador de empresas		
Posgrado: Magister en Marketing		
Enlace CvLac: http://scienti.colciencias.gov.co:8081/cvlac/EnRecursoHumano/inicio.do		
Celular: 301.694.52.98	Correo Electrónico: cgerard@correo.uts.edu.co	

Información de los autores

Nombre	No. de Identificación y lugar de expedición		Celular	Correo Electrónico
Yeimy Paola Camarón Moreno	1.005.365.038	California	321.358.75.45	ycamaronmoreno@gmail.com
Andrea Carolina Pérez Rueda	1.005.298.066	Bucaramanga	318.592.51.09	andracpr01@gmail.com
María Fernanda Sánchez Palacio	1.098.825.081	Bucaramanga	312.309.22.29	mafesanchez0312@gmail.com

Proyecto

1. Título del Proyecto: Estudio de la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad Bucaramanga, año 2020.	Modalidad del Proyecto **				
	PA	PI	TG	RE	Otra. ¿Cuál?
		X			

2. Resumen del trabajo

Este proyecto de investigación tiene como propósito resolver la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo dar a entender la importancia fundamental de la calidad del servicio al usuario como clave de éxito social a los administradores de hospitales y clínicas de la ciudad de Bucaramanga y ayudarlos a mejorar este aspecto? Esta pregunta se relaciona con el sistema de salud deficiente en Colombia, donde las infraestructuras, la competencia medica y la cultura de servicio al usuario no se encuentran a un nivel satisfactorio.

El presente proyecto pretende estudiar la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad Bucaramanga en el año 2020 con la finalidad de conocer todo lo relacionado con el servicio al usuario tales como quejas, reclamos, inquietudes, inconvenientes encontrados por los pacientes, aspectos que se deben mejorar, calidad de la asesoría y tiempo de resolución de solicitudes, entre otros factores. A nivel de la metodología de trabajo, se realizó una revisión de literatura seguida de la aplicación de un instrumento de tipo investigación descriptiva que tuvo como objetivo describir sistemáticamente las apreciaciones de los usuarios en relación con la calidad de servicio del sector hospitalero de la ciudad de Bucaramanga.

La metodología utilizada fue una revisión de literatura científica y la aplicación de un instrumento (n=497). La técnica estadística que se aplicó fue la aplicación de las funciones asimetría y curtosis. Los resultados obtenidos permitieron las problemáticas encontradas a nivel del servicio al usuario de clínicas y hospitales de la ciudad de Bucaramanga. Las conclusiones permitieron obtener informaciones que podrán ayudar las entidades del sector hospitalero en su toma de decisión con recomendaciones para mejorar la calidad del servicio al cliente de estas mismas.

3. Objetivos

3.1. General

Realizar un estudio de mercados para evaluar la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad de Bucaramanga, año 2020

3.2. Específicos

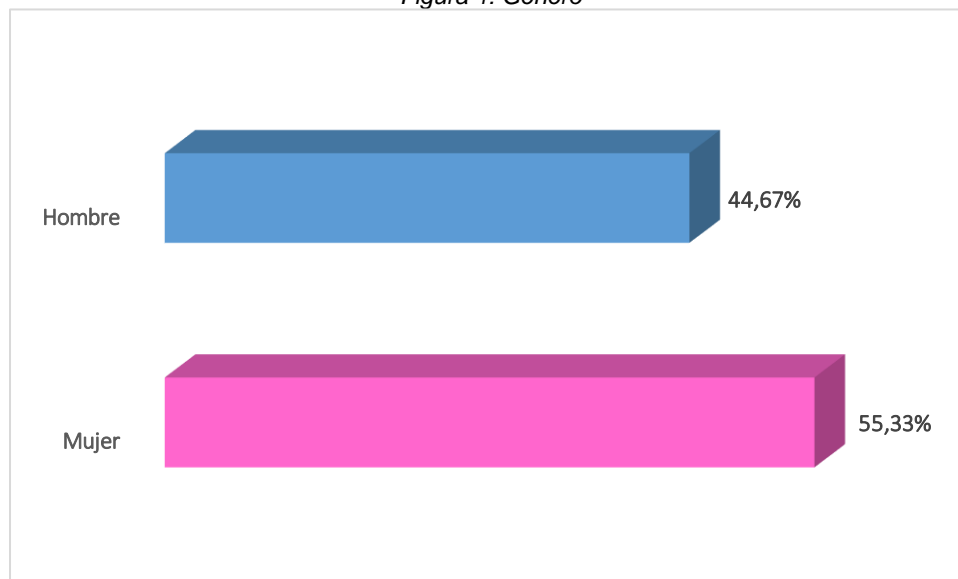
- Diseñar un instrumento, de acuerdo con la especificidad del sector, que permita identificar la percepción de los usuarios a nivel de la calidad del servicio de los hospitales y de las clínicas de la ciudad de Bucaramanga.
- Conocer las opiniones de los usuarios (Necesidades, quejas, reclamos, sugerencias) a través de una investigación de mercados descriptiva.
- Recomendar estrategias para la implementación y/o el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad de Bucaramanga.

4. Análisis de resultados

4.1. Preguntas demográficas

4.1.1. Genero

Figura 1: Genero



Fuente: Elaboración propia

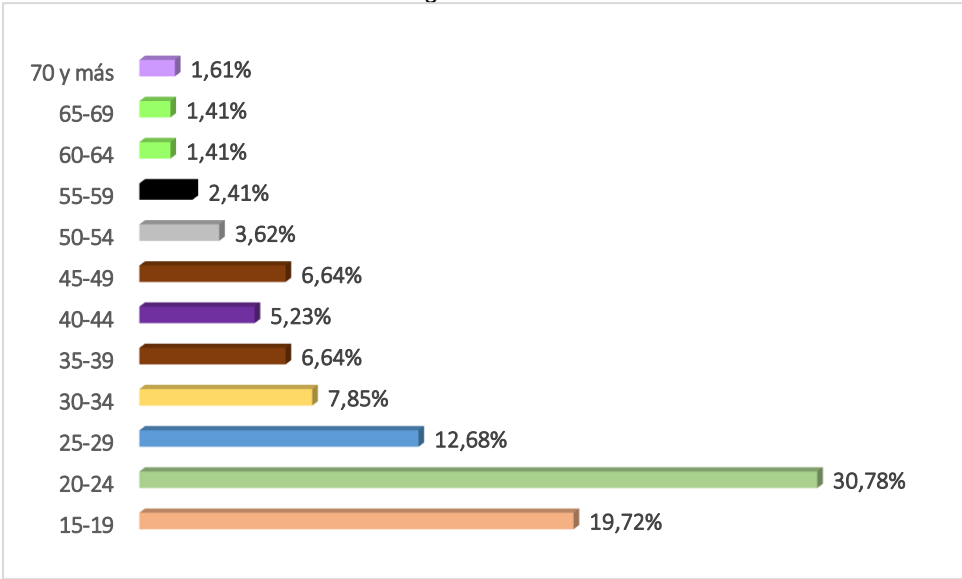
Tabla 1: Genero

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	275	55,33%
Hombre	222	44,67%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Edad

Figura 2: Edad



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 2, más del 60% de la muestra tiene menos de 29 años, mientras que más del 20% tiene más de 30 años. Esto significa que la población es joven y que tiene altas exigencias con respecto a innovación y calidad del producto y servicio.

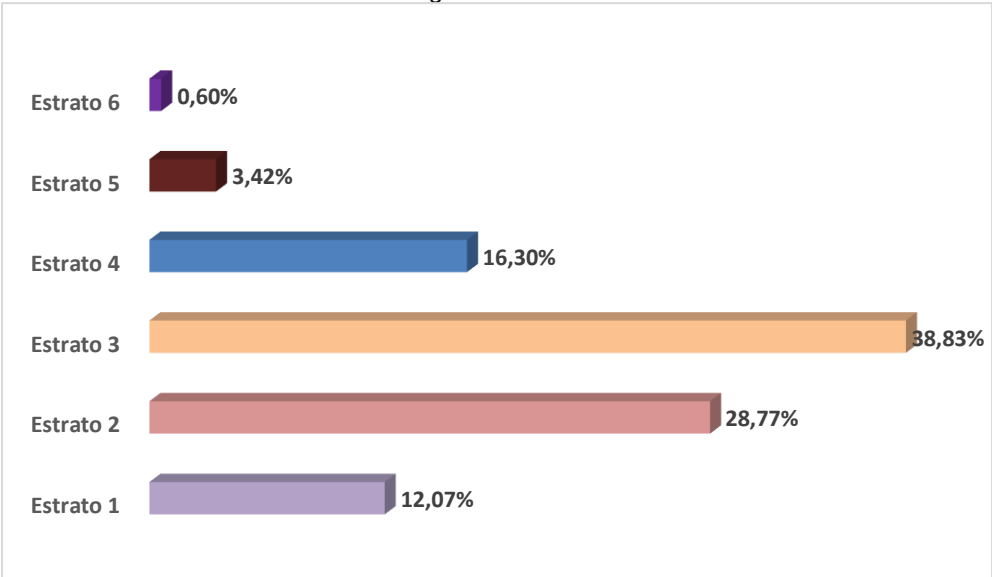
Tabla 2: Edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
15-19	98	19,72%
20-24	153	30,78%
25-29	63	12,68%
30-34	39	7,85%
35-39	33	6,64%
40-44	26	5,23%
45-49	33	6,64%
50-54	18	3,62%
55-59	12	2,41%
60-64	7	1,41%
65-69	7	1,41%
70 y más	8	1,61%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Estrato

Figura 3: Estrato



Fuente: Elaboración propia

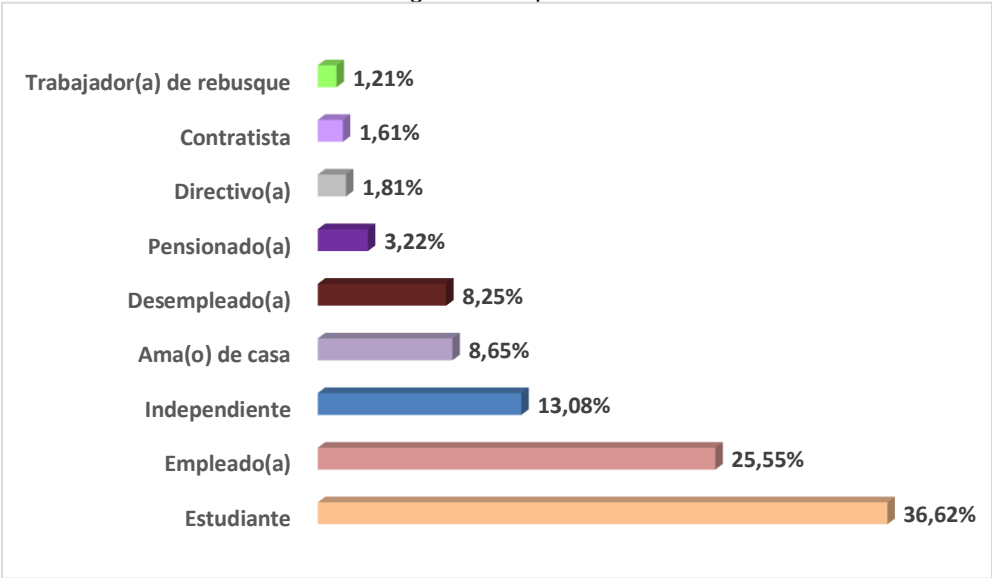
Tabla 3: Estrato

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Estrato 1	60	12,07%
Estrato 2	143	28,77%
Estrato 3	193	38,83%
Estrato 4	81	16,30%
Estrato 5	17	3,42%
Estrato 6	3	0,60%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Ocupación

Figura 4: Ocupación



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Ocupación

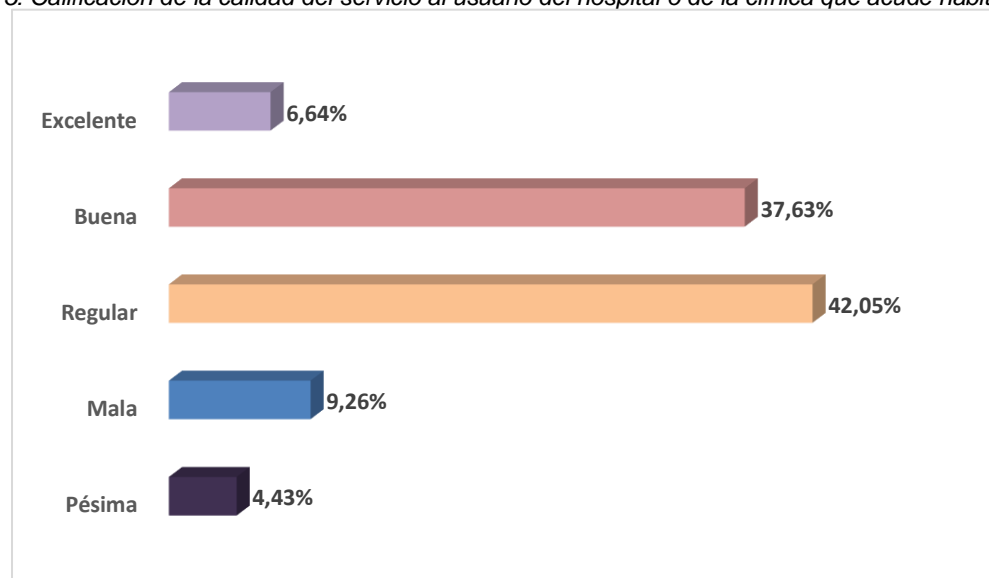
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	182	36,62%
Empleado(a)	127	25,55%
Independiente	65	13,08%
Ama(o) de casa	43	8,65%
Desempleado(a)	41	8,25%
Pensionado(a)	16	3,22%
Directivo(a)	9	1,81%
Contratista	8	1,61%
Trabajador(a) de rebusque	6	1,21%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2. Preguntas de la encuesta

4.2.1. Calificación de la calidad del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente.

Figura 5: Calificación de la calidad del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la figura 5, más del 55% de la muestra se encuentra insatisfecha con la calidad del servicio al usuario de los hospitales mientras que casi el 45% se encuentra satisfecha. Si bien se evidencia que la insatisfacción supera a la satisfacción, la investigación permitirá encontrar los aspectos específicos del servicio al usuario que se deben mejorar en prioridad.

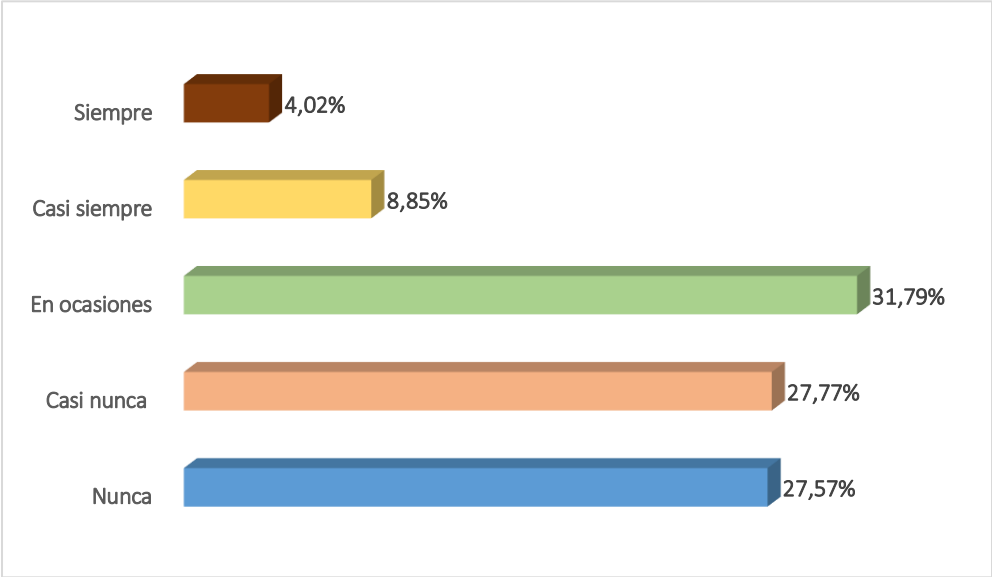
Tabla 5: Calificación de la calidad del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	22	4,43%
Mala	46	9,26%
Regular	209	42,05%
Buena	187	37,63%
Excelente	33	6,64%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Frecuencia con la cual el usuario realiza sugerencias y/o reclamos para mejora del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente

Figura 6: Frecuencia con la cual el usuario realiza sugerencias y/o reclamos para mejora del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 6, más del 80% de la muestra no realiza sugerencias y/o reclamos para optimizar y mejorar el servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente, mientras que más del 10% lo realiza. Lo anterior, demuestra que para las personas hacer reclamos o sugerencias en los hospitales a los cuales asisten normalmente, no es de gran relevancia.

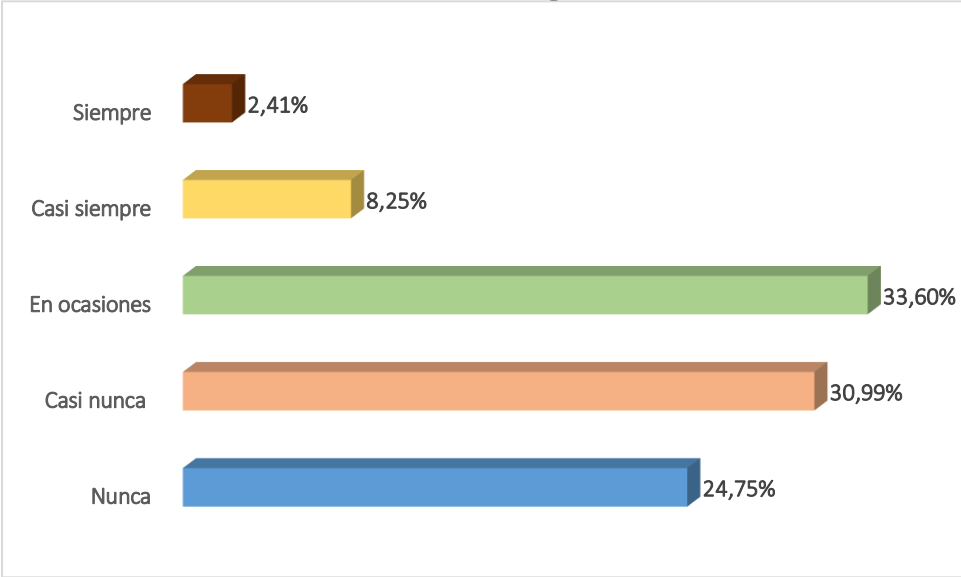
Tabla 6: Frecuencia con la cual el usuario realiza sugerencias y/o reclamos para mejora del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	137	27,57%
Casi nunca	138	27,77%
En ocasiones	158	31,79%
Casi siempre	44	8,85%
Siempre	20	4,02%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.3. Las sugerencias, quejas o reclamos que brindan los usuarios son tomadas en cuenta por parte de los hospitales y clínicas de la ciudad de Bucaramanga.

Figura 7: Las sugerencias, quejas o reclamos que brindan los usuarios son tomadas en cuenta por parte de los hospitales y clínicas de la ciudad de Bucaramanga



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 7, se observa que casi el 90% de la muestra considera que las sugerencias, quejas o reclamos que brindan los usuarios no son tomadas en cuenta por parte de los hospitales y clínicas de la ciudad de Bucaramanga, mientras que más del 10% considera que son tomadas en cuenta. Se puede interpretar que gran parte de la muestra no considera que los hospitales tengan en cuenta sus opiniones, dudas y consultas es decir que la comunicación entre el hospital y el usuario es completamente nula.

Además, si los usuarios creen que no se tienen en cuenta estos aspectos, es porque no se reflejan las mejoras sugeridas. Igualmente, se evidencia que no hay un funcionario encargado de recopilar esta sugerencias, quejas y reclamos. Adicional se puede deducir que los hospitales y las clínicas de Bucaramanga no consideran que dichos reclamos son importantes. De acuerdo con lo anterior, se considera que estos establecimientos deberían crear un cargo donde se recogen y se tratan las sugerencias, quejas y reclamos.

Tabla 7: Las sugerencias, quejas o reclamos que brindan los usuarios son tomadas en cuenta por parte de los hospitales y clínicas de la ciudad de Bucaramanga

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	123	24,75%
Casi nunca	154	30,99%
En ocasiones	167	33,60%
Casi siempre	41	8,25%
Siempre	12	2,41%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.4. Clasificación de las variables que le generan más satisfacción en el hospital o la clínica que acude habitualmente.

Tabla 8: Clasificación de las variables que le generan más satisfacción en el hospital o la clínica que acude habitualmente.

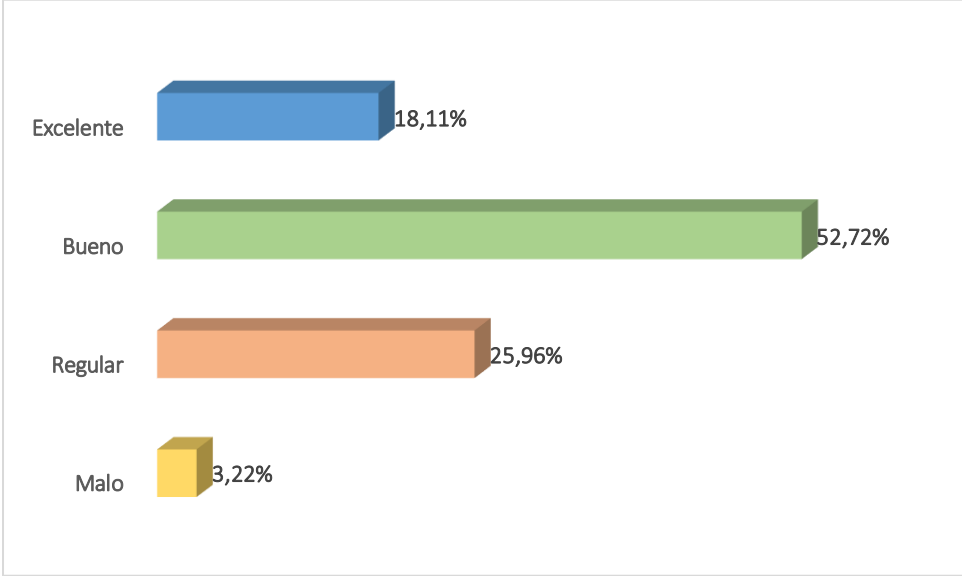
	Atención priorizada a la tercera edad	Entrega de medicamentos	Asistencia en urgencias	Autorización de citas medicas	Respuesta a quejas o reclamos
Escala	16,02	15,17	15,07	13,74	11,33
Asimetría	-0,1137	-0,0250	-0,0012	0,1789	0,5552
Curtosis	-0,9893	-0,8441	-1,1042	-0,7927	-0,7196

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 8 y según la clasificación de Escala que evidencia lo que los encuestados dicen, las variables que más les generan satisfacción a los usuarios de las clínicas u hospitales a que acuden habitualmente son la Atención priorizada a la tercera edad, la Entrega de medicamentos y la Asistencia en urgencias. Pero, después de la aplicación de la función curtosis, que diferencia científicamente lo que los encuestados dicen de lo que piensan y/o hacen en realidad, se evidencia las variables que más les genera satisfacción son las Respuestas a quejas o reclamos, la Autorización de citas médicas y la Entrega de medicamentos. Por lo tanto, se puede concluir que los hospitales o clínicas deben de mejorar el servicio al cliente en la Atención priorizada a la tercera edad y la Asistencia en urgencias.

4.2.5. Calificación del grado de higiene del personal médico y de las instalaciones del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.

Figura 8: Calificación del grado de higiene del personal médico y de las instalaciones del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 8, se evidencia que más del 70% de la muestra se encuentra satisfecha con la higiene del personal médico y de las instalaciones del hospital o de la clínica que acude habitualmente, mientras que casi el 30% se encuentra insatisfecha. Esto evidencia que para la mayoría de la muestra los hospitales emplean los protocolos de bioseguridad e higiene de manera óptima, pero que debe seguir en esta vía e incluso mejorar para convertir el 30% de insatisfechos en satisfechos

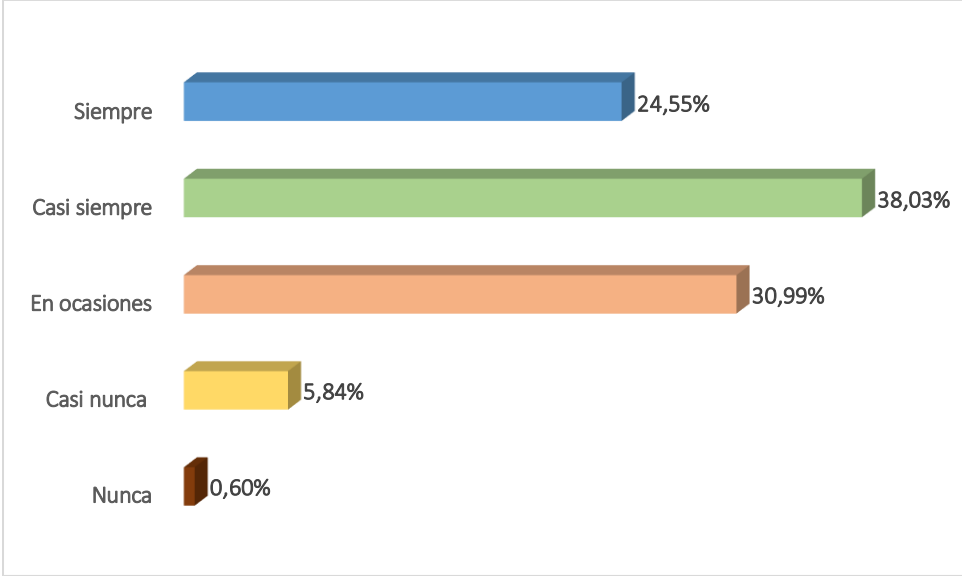
Tabla 9: Calificación del grado de higiene del personal médico y de las instalaciones del hospital o de la clínica que acude habitualmente.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	3,22%
Regular	129	25,96%
Bueno	262	52,72%
Excelente	90	18,11%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.6. Frecuencia con la cual el personal médico del hospital o de la clínica que se acude habitualmente posee y le proporciona toda la información sobre el tratamiento del paciente.

Figura 9: Frecuencia con la cual el personal médico del hospital o de la clínica que se acude habitualmente posee y le proporciona toda la información sobre el tratamiento del paciente



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 8, se observa que más del 60% de la muestra cree que el personal médico del hospital o clínica al que acude normalmente posee y le proporciona toda la información sobre su tratamiento cuando lo requiere, mientras que más del 35% no lo cree. Se puede interpretar que algunas personas perciben que se les está otorgando un buen servicio con respecto a información sobre tratamientos. Pero, cabe resaltar que hay algunos usuarios que no observan esto, por lo que se considera pertinente hacer un control y estudio del servicio que otorga el personal médico.

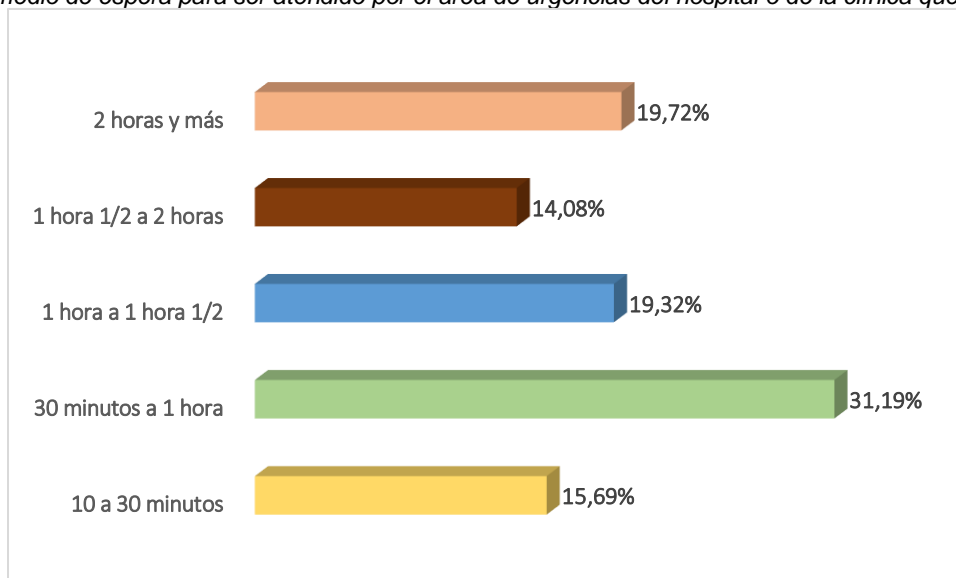
Tabla 10: Frecuencia con la cual el personal médico del hospital o de la clínica que se acude habitualmente posee y le proporciona toda la información sobre el tratamiento del paciente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	0,60%
Casi nunca	29	5,84%
En ocasiones	154	30,99%
Casi siempre	189	38,03%
Siempre	122	24,55%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.7. Tiempo promedio de espera para ser atendido por el área de urgencias del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.

Figura 10: Tiempo promedio de espera para ser atendido por el área de urgencias del hospital o de la clínica que se acude habitualmente



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 10, se aprecia que más de la mitad de la muestra considera que el tiempo promedio de espera para ser atendido por el área de urgencias del hospital o de la clínica que acude habitualmente no es aceptable, mientras que más del 45% lo considera aceptable. Se evidencia que el tiempo de espera, se considera como largo, ya que, por lo general, en esta área específica de los hospitales y clínicas, los usuarios necesitan una atención inmediata y esta variable no está tratada con la prioridad que se amerite. Se recomienda a las clínicas y hospitales de Bucaramanga, realizar previsiones y proyecciones para tener el número de médicos suficientes para poder atender los pacientes con más velocidad.

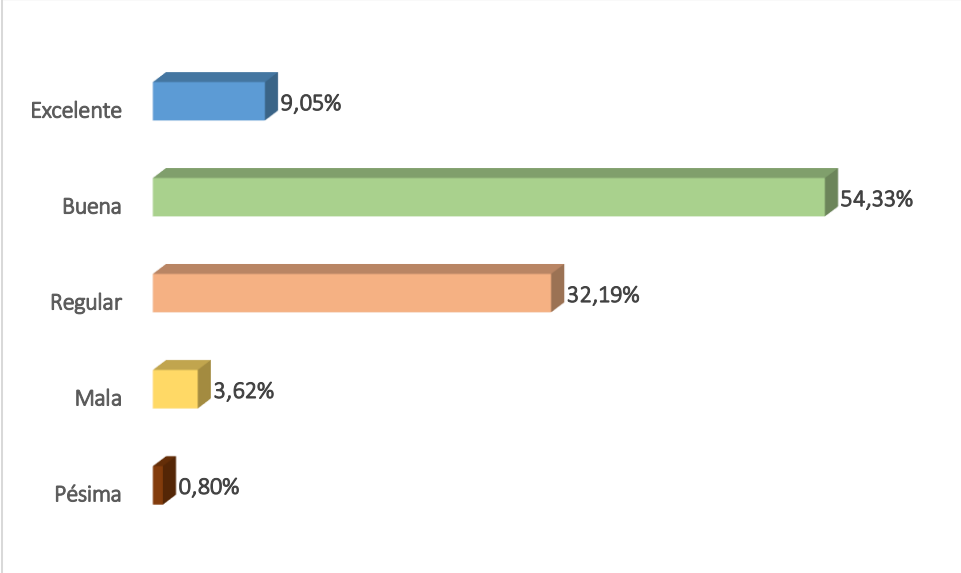
Tabla 11: Tiempo promedio de espera para ser atendido por el área de urgencias del hospital o de la clínica que se acude habitualmente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
10 a 30 minutos	78	15,69%
30 minutos a 1 hora	155	31,19%
1 hora a 1 hora 1/2	96	19,32%
1 hora 1/2 a 2 horas	70	14,08%
2 horas y más	98	19,72%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.8. Calificación de la localización, ambientación y accesibilidad del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.

Figura 11: Calificación de la localización, ambientación y accesibilidad del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 11, más del 60% de la muestra se encuentran satisfecha con la localización, ambientación y accesibilidad del hospital o clínica que acude habitualmente, mientras que más del 35% se encuentran insatisfecha. Se evidencia, que la mayoría de la muestra está satisfecha con estos aspectos, pero se recomienda a algunos hospitales o clínicas vigilar y tener un control permanente del estado interno y externo, como lo son sillas, iluminación, permanente aseo y desinfección, así como también velar por la creación de vías que faciliten el acceso al servicio.

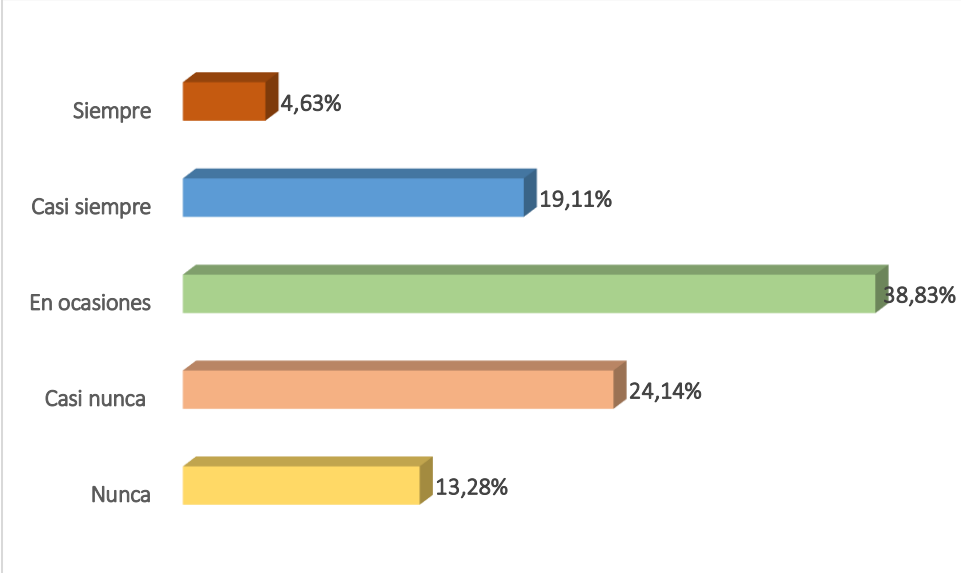
Tabla 12: Calificación de la localización, ambientación y accesibilidad del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	4	0,80%
Mala	18	3,62%
Regular	160	32,19%
Buena	270	54,33%
Excelente	45	9,05%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.9. Cuando se requiere una cita con un médico especialista, se obtiene satisfactoriamente y en el menor tiempo posible.

Figura 12: Cuando se requiere una cita con un médico especialista, se obtiene satisfactoriamente y en el menor tiempo posible



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 12, más del 75% de la muestra se encuentra insatisfecha al momento de obtener una cita con un médico especialista en el menor tiempo posible, mientras que más de él 20% se encuentra satisfecha. Se puede evidenciar que los hospitales y clínicas de Bucaramanga no brindan en el tiempo debido las autorizaciones de citas a la mayoría de los usuarios. Se recomienda mejorar la eficiencia y los protocolos evitando la burocracia y así lograr optimizar los procesos para mayor rapidez.

Tabla 13: Cuando se requiere una cita con un médico especialista, se obtiene satisfactoriamente y en el menor tiempo posible

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	66	13,28%
Casi nunca	120	24,14%
En ocasiones	193	38,83%
Casi siempre	95	19,11%
Siempre	23	4,63%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.10. Clasificación de las variables que se deben mejorar en el hospital o de la clínica que se acude habitualmente.

Tabla 14: Clasificación de las variables que se deben mejorar en el hospital o de la clínica que se acude habitualmente

	Calidad de la atención y actitud del personal	Tiempos de espera	Dedicación, escucha y solución de problemas en las atenciones médicas	Comodidad de las instalaciones	Atención al cliente por parte del Call Center
Escala	16,75	16,51	16,40	15,40	15,29
Asimetría	-0,2204	-0,2440	-0,2229	-0,1053	-0,0588
Curtosis	-0,9853	-1,2401	-1,1983	-0,7980	-1,1482

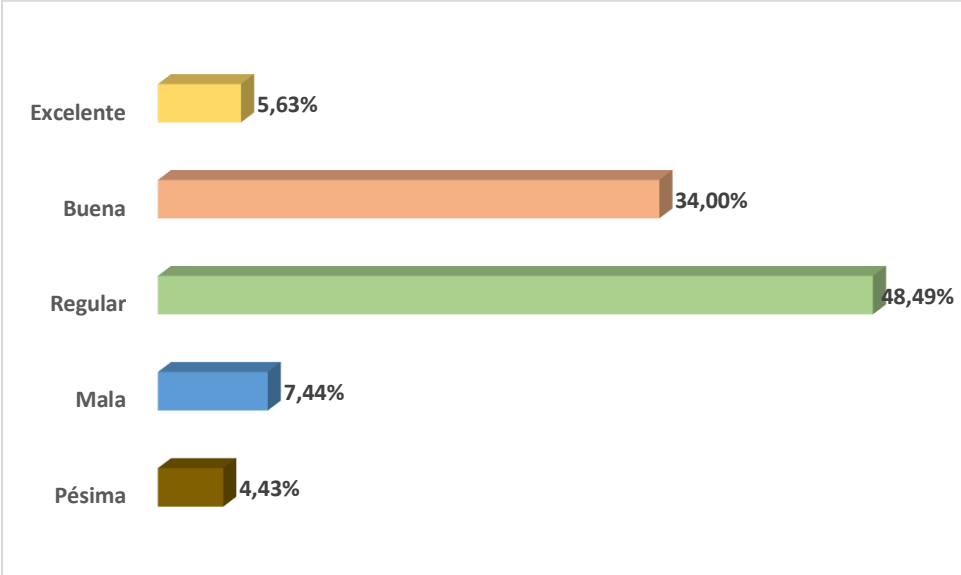
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 14 y según la clasificación de Escala, se evidencia que las tres variables que se deben mejorar son la *Calidad de la atención y actitud del personal*, los *Tiempos de espera* y la *Dedicación, escucha y solución de problemas en las atenciones médicas*. Pero después del cálculo de la Asimetría, que refleja la tendencia a mediano y corto plazo, si se hace la misma pregunta dentro de 1 a 2 años, los encuestados contestarán en primer lugar *Tiempo de espera* y *Dedicación, escucha y solución de problemas en las atenciones médicas* antes de *Calidad de la atención y actitud del personal*.

Después de la aplicación de la función Curtosis, se evidencia que, en realidad, los aspectos que se deberían mejorar en prioridad son la *Comodidad de las instalaciones*, la *Calidad de la atención y actitud del personal* y la *Atención al cliente por parte del Call Center*. Por lo tanto, los hospitales o clínicas deben plantear estrategias para otorgar mayor comodidad en las instalaciones y algunas inducciones y controles al personal encargado en la atención al usuario, ya sea presencial o por Call Center, para brindar mayor calidad de servicio.

4.2.11. Calificación de la calidad de atención de urgencias del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.

Figura 13: Calificación de la calidad de atención de urgencias del hospital o de la clínica que se acude habitualmente.



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 13, se observa que más del 60% de la muestra se encuentra insatisfecha en cuanto a la calidad atención de urgencias del hospital que acude habitualmente, mientras que casi el 40% se encuentra satisfecha. Se evidencia un gran déficit en esta variable, gran parte de la muestra no ha tenido experiencias agradables en el área de urgencias por tanto se debe capacitar a los funcionarios de esta área en pro de brindar la mejor atención posible.

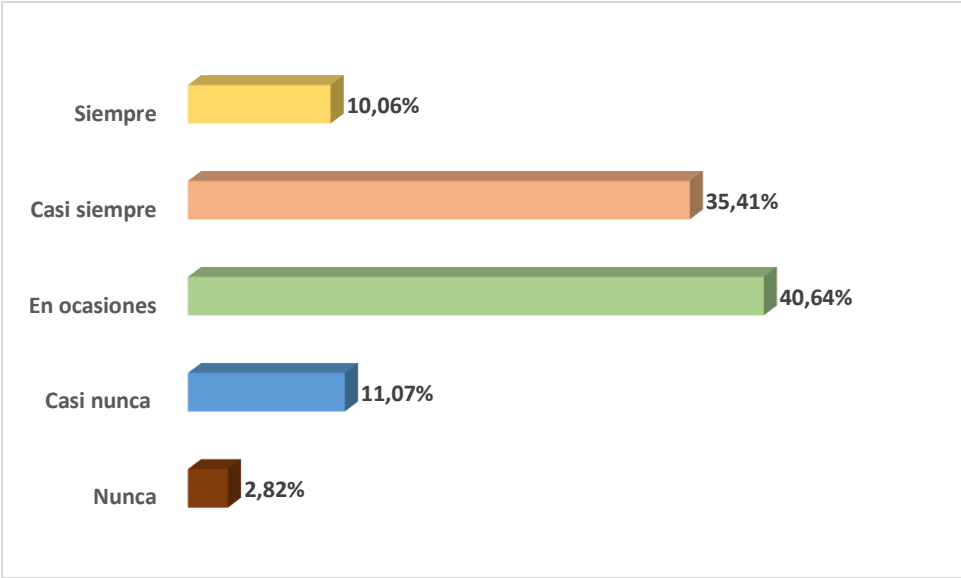
Tabla 15: Calificación de la calidad de atención de urgencias del hospital o de la clínica que acude habitualmente.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	22	4,43%
Mala	37	7,44%
Regular	241	48,49%
Buena	169	34,00%
Excelente	28	5,63%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.12. El hospital o la clínica que se acude habitualmente cuenta con los equipos y mobiliario de uso clínico y asistencial suficiente para atender debidamente a los usuarios.

Figura 14: El hospital o la clínica que se acude habitualmente cuenta con los equipos y mobiliario de uso clínico y asistencial suficiente para atender debidamente a los usuarios.



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 14, se evidencia que casi el 55% de la muestra no percibe que el hospital o clínica que acude habitualmente cuenta con los equipos y mobiliario de uso clínico y asistencial suficiente para atender debidamente a los usuarios, 0mientras que más del 45% lo percibe. En lo dicho anteriormente, se puede interpretar que la mayoría de los encuestados necesita ver mejoras con respecto a equipo y mobiliario de los hospitales o clínicas, ya que sienten que son escasos estos recursos para atenderlos.

Tabla 16: El hospital o la clínica que se acude habitualmente cuenta con los equipos y mobiliario de uso clínico y asistencial suficiente para atender debidamente a los usuarios.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	2,82%
Casi nunca	55	11,07%
En ocasiones	202	40,64%
Casi siempre	176	35,41%
Siempre	50	10,06%
Total	497	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.13. Clasificación de los casos de negligencia que se ha vivido o que se ha observado en el hospital o la clínica que se acude habitualmente

Tabla 17: Clasificación de los casos de negligencia que se ha vivido o que se ha observado en el hospital o la clínica que se acude habitualmente

	Retraso en el diagnóstico	Falta de debida supervisión al paciente	Error en la formulación de medicamentos	Error de diagnóstico	Violación de los protocolos hospitalarios
Escala	14,13	13,89	12,55	12,00	11,70
Asimetría	0,2151	0,0488	0,4302	0,4540	0,4397
Curtosis	-1,1461	-1,0647	-1,0474	-0,8985	-0,7126

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 17 y según la clasificación de Escala, los casos de negligencia que se ha vivido o que se ha observado son el *Retraso en el diagnóstico* seguido de la *Falta de la debida supervisión del paciente*. Pero después del cálculo de la Asimetría, si se hace la misma pregunta dentro de 1 a 2 años, los encuestados contestarán en primer lugar *Falta de debida supervisión al paciente* en lugar de *Retraso en el diagnóstico*.

No obstante, después de la aplicación de la función curtosis, los encuestados consideran que, en realidad, la *Violación de los protocolos hospitalarios* y *El error en el diagnóstico* son las variables más observadas en los hospitales y clínicas de Bucaramanga. Se puede resaltar que son hechos más graves que las dos primeras variables y que repone en cuestión la competencia y la ética de los médicos y personal afine.

5. Conclusiones

De acuerdo con los resultados del estudio, se puede concluir que la población encuestada es joven y que tiene altas exigencias con respecto a innovación y calidad del producto y servicio. Para los encuestados hacer reclamos o sugerencias en los hospitales o clínicas a los cuales asisten hospitales, no es de gran relevancia, ya que gran parte de la muestra no considera que los hospitales tengan en cuenta sus opiniones, dudas y consultas es decir que la comunicación entre el hospital y el usuario es completamente nula.

Además, si los usuarios creen que no se tienen en cuenta estos aspectos, es porque no se reflejan las mejoras sugeridas. Igualmente, se evidencia que no hay un funcionario encargado de recopilar esta sugerencias, quejas y reclamos. Adicional se puede deducir que los hospitales y las clínicas de Bucaramanga no consideran que dichos reclamos son importantes. En la clasificación de las variables que generan más satisfacción, cabe resaltar que las más deficientes son la Atención priorizada a la tercera edad y la Asistencia en urgencias.

Para la mayoría de la muestra los hospitales emplean los protocolos de bioseguridad e higiene de manera óptima. Además, algunas personas perciben que se les está otorgando un buen servicio con respecto a información sobre tratamientos. Pero, cabe resaltar que hay algunos usuarios que se encuentran insatisfechos con este aspecto. Para lo que concierne tiempo de espera, se considera como largo, ya que, por lo general, en esta área específica de los hospitales y clínicas, los usuarios necesitan una atención inmediata y esta variable no está tratada con la prioridad que se amerite.

A nivel de la localización, ambientación y accesibilidad de las clínicas y los hospitales de la ciudad de Bucaramanga, la mayoría de la muestra está satisfecha con estos tres aspectos. Por lo tanto, estos establecimientos no brindan en el tiempo debido las autorizaciones de citas a la mayoría de los usuarios. Para los encuestados, los aspectos que se deberían mejorar en prioridad son la Comodidad de las instalaciones, la Calidad de la atención y actitud del personal y la Atención al cliente por parte del Call Center.

Además, a nivel de la atención a urgencias, se evidencio un gran déficit en esta variable, ya que gran parte de la muestra no ha tenido experiencias agradables en esta área. A nivel de los equipos y mobiliario de uso clínico y asistencial, la mayoría de los encuestados necesita ver mejoras, ya que sienten que son escasos para atenderlos. Por último, los encuestados consideraron que la violación de los protocolos hospitalarios y el error en el diagnóstico son los casos de negligencia más observadas en los hospitales y clínicas de Bucaramanga. Se puede resaltar que son hechos graves que repone en cuestión la competencia y la ética de los médicos y personal afine.

6. Recomendaciones

De acuerdo con lo observado en el estudio, se recomienda a las clínicas y los hospitales de Bucaramanga, poner en marcha las siguientes acciones:

- Crear un cargo donde se recogen y se tratan las sugerencias, quejas y reclamos
- Poner en marcha estrategias para mejorar el servicio al cliente en la Atención priorizada a la tercera edad y la Asistencia en urgencias
- Realizar un control y un estudio a nivel del servicio que otorga el personal médico
- Realizar previsiones y proyecciones para tener el número de médicos suficientes para poder atender los pacientes con más velocidad en el área de urgencias
- Vigilar y tener un control permanente del estado interno y externo, como lo son sillas, iluminación, permanente aseo y desinfección, así como también velar por la creación de vías que faciliten el acceso al servicio.
- Mejorar la eficiencia y los protocolos evitando la burocracia y así lograr optimizar los procesos para mayor rapidez para obtener una cita con un medico especialista

- Plantear estrategias para otorgar mayor comodidad en las instalaciones y algunas inducciones y controles al personal encargado en la atención al usuario, ya sea presencial o por Call Center, para brindar mayor calidad de servicio.
- Capacitar a los funcionarios de esta área en pro de brindar la mejor atención posible en servicios de urgencias

7. Bibliografía

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 381-398.

Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*, 54-64.

Martínez, S. (2016). *Investigación y recogida de información de mercados*. Malaga: IC.

Talero, D. (2014). *Servicio al cliente como estrategia para crear ventajas competitivas en el sector construcción en Colombia*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

8. Anexos

Anexo A – Encuesta original

Anexo B – Hoja Excel de respuestas

Anexo C – Hoja Excel de resultados

* Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)

** PA: Plan de Aula, PI: Proyecto integrador, TG: Trabajo de Grado, RE:Reda