

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE EL CENTRO DE SALUD LA RIVERA EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI DURANTE EL PERIODO 2013-02.**

**CUSTOMER SATISFACTION IN THE SERVICES PROVIDED BY THE HEALTH CENTER LA RIVERA IN THE CITY OF SANTIAGO DE CALI DURING THE PERIOD 2013-02**

Diana Margarita Díaz Aponte  
Yennifer Andrea Parra Rebolledo  
Nathalia Suescún Calderón

Fundación Universitaria María Cano, Facultad de Fisioterapia

Cali-Colombia

Julio de 2014

**Resumen**

En este artículo analizaremos la Satisfacción del cliente en los servicios prestados por el Centro de Salud la Rivera en la ciudad de Santiago de Cali, a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción, con el fin de conocer la percepción de los usuarios, evaluando aspectos; físicos, instalaciones, equipos, personal asistencial, limpieza y comodidad del centro, prontitud de respuesta frente a las quejas y reclamos entre otras. Y de esta manera identificar los usuarios que se encontraban satisfechos o insatisfechos con los servicios prestados por el Centro de Salud, y con esto implementar acciones que permitan mejorar la calidad en la atención.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción del cliente, insatisfacción, necesidades, encuesta, calidad de servicio, servicios de salud.

## **ABSTRACT**

In this article we will analyze Customer satisfaction for services provided by the Health Center La Rivera in the city of Santiago de Cali through the application of a satisfaction survey, in order to know user perception, evaluating aspects: physicals, facilities, equipment, nursing staff, cleanliness and comfort of the center, promptness in responding to complaints and claims among others. And thus identify users who were satisfied or dissatisfied with the services provided by the Health Center and with these results implement actions to improve the quality of care.

**KEY WORDS:** satisfaction of Customer, dissatisfaction, needs, poll, quality of service, health services.

## **INTRODUCCIÓN**

Como se ha podido observar en la actualidad la calidad en atención en salud es de fundamental importancia para el éxito en la prestación de los servicios; esta atención está dada por el conjunto de características legales, científicas, humanas, éticas y financieras, todo esto bajo la responsabilidad del personal que labora en las instituciones de salud.

En el Centro de Salud la Rivera, desde hace cuatro meses se están realizando remodelaciones en la infraestructura física, además de algunos cambios administrativos, lo cual género que se cambiara el buzón de sugerencias, y eliminaran temporalmente la oficina de servicio al cliente, lo que es realmente una problemática para los usuarios, ya que cada día tienen quejas, sugerencias o

reclamos que presentar y no se cuenta en el momento con el servicio de atención al usuario.

Ante esta problemática se genera la propuesta de aplicación de una encuesta, la cual da a conocer el grado de satisfacción del usuario que acude a los diferentes servicios de salud prestados por el Centro de Salud la Rivera. Inicialmente se realiza la caracterización socio demográfica de los usuarios que van hacer parte de la encuesta, seguido de la aplicación de las preguntas las cuales nos arrojaran que tan satisfechos se encuentran en este momento, con los cambios que se están generando. Esto nos permitirá tener un acercamiento a los usuarios que acceden a los servicios y según las falencias encontradas generar un plan de mantenimiento y mejoramiento con miras a mantener la calidad en los servicios prestados por la institución y generar recomendaciones frente a las necesidades insatisfechas encontradas en los usuarios que asisten al Centro de Salud la Rivera.

La calidad del servicio se mejora trabajando con personal calificado y comprometido, brindando una atención esmerada que refleje seguridad y calidez para los usuarios que asisten al Centro de Salud, pensando siempre en el beneficio del usuario. Lo más importante es identificar los factores que afectan a los pacientes del Centro de Salud para poder generar recomendaciones y diseñar estrategias para que exista una pronta solución.

### **PROPUESTA METODOLÓGICA**

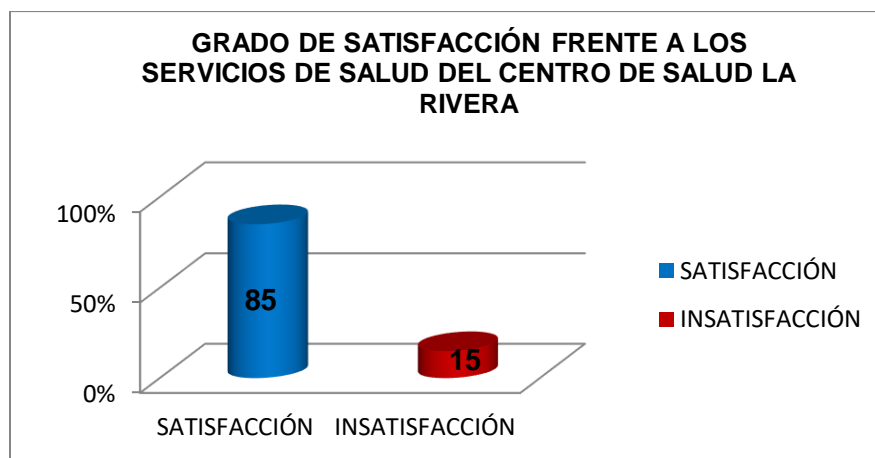
Se realizó una investigación de tipo descriptivo, debido a que se describen las variables en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios. El método utilizado es el inductivo, ya que se toma la opinión de cada usuario frente a la satisfacción, con el propósito de llegar a conclusiones y luego el análisis de la satisfacción del usuario.

El enfoque es cualitativo porque se realizó la recolección de datos, con el propósito de determinar la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios de salud prestados por el Centro de Salud la Rivera.

El diseño es de tipo no experimental porque no hay manipulación deliberada de las variables, se observan los resultados arrojados por la encuesta, no se hacen cambios intencionales de las mismas.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para dar cumplimiento a los objetivos que se plantearon en la realización del proyecto de aplicación, fueron realizadas 70 encuestas, a los usuarios que ingresaban a los servicios del Centro de Salud, las cuales dieron a conocer la percepción del usuario frente a los servicios prestados por el Centro de Salud la Rivera y de esta manera conocer el grado de satisfacción del usuario.



Según la encuesta aplicada el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud la Rivera es del 85% realizando un consenso sobre todas las preguntas realizadas en la encuesta, mientras que el 15% se encuentran en insatisfacción,

ya que en su totalidad no suplen sus necesidades, existiendo falencias en algunos de los servicios prestados.

## **CONCLUSIONES**

- Teniendo en cuenta los resultados arrojados por las encuestas aplicadas a los usuarios del Centro de Salud la Rivera, estos manifestaban la incomodidad que sienten debido a las remodelaciones que han tardado mucho tiempo en finalizar y esto ha causado confusión, ya que los consultorios han sido reubicados, sin comunicar con anterioridad a los usuarios.
- Se evidencia por medio de las sugerencias dadas por la población adulta mayor encuestada, gran inconformidad por la manera en la que deben obtener una cita médica, ya que para acceder a una deben hacerlo por la página web del Centro de Salud o vía telefónica manifestando que esta vía nunca está disponible para contestarles.
- La percepción de los usuarios es que el personal que se encuentra en el área de vacunación es muy escaso para suplir con la demanda en esta área.
- Cabe resaltar que el servicio al usuario o cliente en el área de la salud; juega un rol importante, ya que este nos arroja indicadores sobre la satisfacción por lo que recibir sugerencias, quejas o reclamos, estos contribuyen a mejorar la calidad en el servicio y a suplir las necesidades insatisfechas del usuario.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar una cultura de excelencia de atención al cliente/usuario reconociéndolo como el pilar para el buen funcionamiento.
- Es necesario brindar otra opción en el momento de pedir las citas, por medio de un orientador que facilite la oportunidad de las citas dentro del centro de salud.
- Se requiere de aumentar el personal de enfermería que se encarga del área de vacunación para suplir la demanda en este.
- Se requiere de mayores esfuerzos en cada área del Centro de Salud la Rivera para mejorar la calidad del servicio y así lograr que la satisfacción del usuario sea total, y que las próximas encuestas realizadas arrojen mejores resultados en cada uno de los ítems evaluados, todo esto se logra con un personal idóneo y calificado para desempeñar su labor dentro del Centro de Salud.
- Se debe realizar de manera constante una supervisión y capacitaciones del personal que presta los servicios de salud, como Médicos y Enfermeras de manera que se creen cambios, pensando en las necesidades de los usuarios que acude al Centro de Salud y así lograr su plena satisfacción.

## REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Definición de; Satisfacción del cliente. [Disponible en: <http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/> [consultado 11 de enero del 2014].
- Encuesta de Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de Atención Primaria, Instituto Nacional de la Salud Subdirección General de Coordinación Administrativa Madrid, disponible en línea: <http://www.ingesa.msc.es/estadEstudios/documPublica/pdf/encuesta2000.pdf>. [consultado 11 de enero del 2014].
- Ministerio de salud, Perú, Satisfacción del Usuario externo. Dirección de calidad en salud. [consultado 30 de Mayo de 2006].
- Ministerio de salud y protección social; Republica de Colombia. Prestación de servicios; [Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Prestacion-servicios.aspx>. [consultado 11 de enero del 2014].
- Organización mundial de la salud; Temas de salud; [Disponible en: [http://www.who.int/topics/health\\_systems/es/](http://www.who.int/topics/health_systems/es/) [consultado 11 de enero del 2014].
- Red de Salud del Norte E.S.E; Disponible en Línea: <http://esenorte.gov.co/Page>. [Consultado 12 de Febrero del 2014].