

**“DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE LA CALIDAD Y
SATISFACCION EN LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS Y
AMBULATORIOS DE LA ORGANIZACIÓN CLINICA
GENERAL DEL NORTE PARA EL PROGRAMA
MAGISTERIO EN BARRANQUILLA”**

**KATIA MARGARITA ARRIETA RAMIREZ
LUCAS PEÑA CABALLERO**

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
especialista en gerencia e innovación.

Tutores
ENRIQUE MELAMED VARELA
MAGDA ANDREA MONSALVE PELAEZ

RESUMEN (extenso mínimo de 500 palabras y máximo 1000 palabras)

Antecedentes:

Dentro de los antecedentes de investigación que utilizamos para desarrollar nuestro trabajo de grado pudimos observar que en la mayoría el análisis se enfoca principalmente en el servicio al cliente a nivel hospitalario, estudiando principalmente en países como España o Venezuela, pasando por el nivel nacional en ciudades importantes del territorio colombiano como lo son Bogotá y Cali, consideramos la más importante de todas, ya que se basa en argumentos sólidos y emplea una metodología muy enfocada hacia el servicio al cliente y lo más importante como recuperar o como ejecutar un plan para volver a ofrecer un servicio de primera clase, en este punto, tenemos como autores dos profesores, perteneciente a la facultad de mercadeo y negocios internacionales, donde expone una temática enfocada a los problemas que tienen muchas organizaciones a la hora de ofrecer un servicio, toma como base un caso real en una empresa pasa por las tres fases, mala prestación de servicio, recuperación del mismo y lo más importante la fidelización del cliente.

Objetivos:

- Diagnosticar cuales son las necesidades del usuario con relación a los

servicios prestados por la organización Clínica General Del Norte.

- Caracterizar la prestación del servicio médico en la organización, con el fin de analizar las oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades del cliente.
- Analizar los factores que determinen un nivel aceptable respecto a la de satisfacción del servicio de salud prestado por la Organización Clínica General Del Norte.

Materiales y Métodos:

Para nuestra investigación se determina la realización de encuestas como principal fuente para la medición de la calidad y percepción de los servicios médicos brindados a la población régimen especial del magisterio.

Resultados:

Caracterizar la prestación del servicio médico, con el fin de analizar las oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades del cliente, mediante el promedio de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las necesidades, inconformidades y expectativas de nuestros usuarios, creamos una estrategia para evaluar constantemente nuestras inconformidades en el servicio.

Conclusiones:

La Organización Clínica General del Norte S.A, mediante su modelo continuo de desarrollo a la investigación médico- científica y estandarizada a través de su modelo de salud constituido mediante la circular 008 de la superintendencia nacional de salud, despliega plan de acción con el fin de ejecutar metas para la mejora continua de los servicios médicos prestados para la población del magisterio.

Palabras clave:

Calidad, modelo de atención, determinación, análisis de PQRS, SIAU.

REFERENCIAS

- Mc Cauley A, Salter C. (1998) La importancia de la calidad USA. McCauley A, Salter C. Satisfacción del cliente. En: La importancia de la calidad. Population Information Program, Center for Communication Programs, Johns Hopkins University School of Public Health. USA. 1998.

- Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA (2009). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Boyacá.
- Social M de la P. (2009) 1er Informe Nacional de calidad de la Atención en Salud INCAS. Colombia.

ABSTRACT

Background:

Within the research background that we use to develop our degree work we could observe that in most of the analysis focuses mainly on customer service at the hospital level, studying mainly in countries such as Spain or Venezuela, passing through the national level in cities important of the Colombian territory such as Bogotá and Cali, we consider the most important of all, since it is based on solid arguments and uses a methodology very focused on customer service and, most importantly, how to recover or how to execute a plan to return to offer a first-class service, at this point, we have as authors two professors, belonging to the faculty of marketing and international business, where they expose a theme focused on the problems that many organizations have when offering a service, based on a real case in a company goes through the three phases, poor service provision, recovery of mis mo and most importantly customer loyalty.

Objective:

- Diagnose the user's needs in relation to the services provided by the Clínica General Del Norte organization.
- Characterize the provision of medical services in the organization, in order to analyze opportunities for improvement to meet customer needs.
- Analyze the factors that determine an acceptable level regarding satisfaction with the health service provided by the General Del Norte Clinic Organization.

Materials and Methods:

For our research, the conduct of surveys is determined as the main source for measuring the quality and perception of the medical services provided to the population of the special teaching regime.

Results:

Characterize the provision of the medical service, in order to analyze the improvement opportunities to satisfy the client's needs, through the average of the results obtained, taking into account the needs, non-conformities and expectations of our users, we create a strategy to constantly evaluate our disagreements in the service.

Conclusions:

The Organización Clínica General del Norte SA, through its continuous model of development of medical-scientific and standardized research through its health model constituted by circular 008 of the national health superintendency, deploys an action plan in order to execute goals for the continuous improvement of the medical services provided for the teaching population

KeyWords:

- Mc Cauley A, Salter C. (1998) La importancia de la calidad USA. McCauley A, Salter C. Satisfacción del cliente. En: La importancia de la calidad. Population Information Program, Center for Communication Programs, Johns Hopkins University School of Public Health. USA. 1998.
- Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA (2009). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Boyacá.