

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE ATENCION AL
USUARIO EN EL E.S.E. HOSPITAL MANUELA PABUENA LOBO**

Flórez Hoyos Anndry Paola

CC.1.003.043.142.

Granados Lemus María Alejandra

CC. 1.048.554.911

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas**

Aguachica, Cesar

2024

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE ATENCION AL
USUARIO EN EL E.S.E. HOSPITAL MANUELA PABUENA LOBO**

Flórez Hoyos Anndry Paola

CC.1.003.043.142.

Maria Alejandra granados Lemus

CC. 1048554911

Director

Angel Humberto Jurado Uribe

Esp. En Dirección Financiera

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas**

Aguachica, Cesar

2024

Nota de Aceptación

Kennia Lorena Escobar Ruiz

Evaluador/a 1

Sandra Milena Lago Padilla

Evaluador/a 2

Ángel Humberto Jurado Uribe

Director/a de proyecto

Aguachica Cesar, Fecha de sustentación (10 de Diciembre de 2024).

Dedicatoria

Dedico este logro a jehová Dios, quien me regalo la vida, la salud y paciencia, para lograr este objetivo, a mis padres Sorangela Hoyos y German Flórez quienes con su amor y paciencia me han apoyado tanto económicamente como emocionalmente, cuidando mi salud a toda costa, a mi esposo Janer chavez Mejia quien ha sido mi apoyo incondicional en todo momento, gracias por no dejarme abandonar el camino mi cielo, gracias a todos por ayudarme en este proceso el cual no fue fácil, pero con persistencia se logró.

Anndry paola florez hoyos

Agradecimientos

Queremos Agradecer primeramente a Jehová Dios, ser espiritual dueño de la vida, que nos obsequió un hermoso regalo que es la vida, quien nos ha regalado la fuerza y empeño para lograr este objetivo, agradecer a todas las personas que me han acompañado y apoyado en este proceso de aprendizaje, a nuestras familias por su constante apoyo y paciencia mientras me enfrentaba a nuevos desafíos, siempre estuvieron ahí para animarnos y alentarnos a seguir adelante.

También quiero expresar mi gratitud a mis amigos y compañeros de clase, quienes compartieron experiencias y conocimientos conmigo. Esta dedicación es un testimonio del esfuerzo, la dedicación y el apoyo de todas las personas que me rodean.

Anndry Paola Flórez hoyos

María Alejandra Granados Lemus

Tabla de Contenido

	Pág
Introducción	19
1. Título.....	20
1 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE ATENCION AL USUARIO EN EL E.S.E. HOSPITAL MANUELA PABUENA LOBO.....	20
1.1 Planteamiento del Problema	20
1.1.1 Formulación del problema	22
1.2 Objetivos.....	23
1.2.1 Objetivo general.	23
1.2.2 Objetivos específicos.....	23
1.3 Justificación.....	23
1.3.1 Valor teórico.....	26
1.3.2 Relevancia social.....	26
1.3.3 Implicaciones prácticas.	27
1.3.4 Utilidad metodológica	28
1.4 Delimitación	29
1.4.1 Delimitación teórica-temática	29

1.4.2	Delimitación temporal.....	30
1.4.3	Delimitación contextual.	31
2	Marco Referencial.....	33
2.1	Antecedentes.....	33
2.1.1	Antecedentes históricos.....	33
2.1.2	Antecedentes Investigativos.	35
2.2	Marco Teórico	38
2.3	Marco Conceptual.....	40
2.3.1	Teoría De Las Relaciones Humanas De Elton Mayo.....	40
2.3.2	Atención al Usuario de Bernaus.....	41
2.3.3	La Teoría del Marketing Philip Kotler.....	41
2.3.4	Teoría de las Expectativas y la Percepción de la Calidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry)	42
2.3.5	Teoría de la Pirámide de Maslow (Jerarquía de las Necesidades)	43
2.3.6	Teoría de la Gestión de la Calidad Total (Deming)	44
2.3.7	Teoría de la Inteligencia Emocional (Daniel Goleman).....	44
2.3.8	Teoría de la Experiencia del Cliente (Customer Experience Management -	

CEM) 45

2.3.9	Teoría de los Sistemas (Ludwig von Bertalanffy).....	45
2.3.10	Teoría de la Motivación-Higiene (Frederick Herzberg).....	46
2.3.11	Teoría del Servicio Centrado en el Paciente (Patient-Centered Care)	46
2.4	Marco Conceptual.....	47
2.5	Marco Legal.....	50
3	Aspectos Metodológicos de la Investigación.....	52
3.1	Enfoque y Tipo de Estudio	52
3.2	Diseño de la Investigación.....	53
3.3	Formulación de Hipótesis.....	55
3.4	Sistema de Variables	56
3.5	Población, Tipo de Muestreo y Muestra.....	59
3.5.1	Población.....	59
3.5.2	Método de muestreo.....	60
3.5.3	Determinación de la muestra.....	60
3.6	Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información.....	60
3.6.1	Fuentes de información primarias.....	61
3.6.2	Fuentes de información secundaria	61
3.7	Procedimiento	61

3.8	Análisis para el Procesamiento de la Información	63
4	Esquema Temático.....	64
4.1	Analizar el componente estructural y operativo de los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal Sur, Bolívar	64
4.1.1	Análisis preliminar de los resultados	78
4.2	Evaluar los costos y beneficios de las mejoras propuestas para optimizar los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal Sur, Bolívar	81
4.3	Proponer un plan integral de mejora para optimizar la calidad y eficiencia del servicio de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal Sur, Bolívar	85
4.3.1	Plan Integral de Mejora para Optimizar la Calidad y Eficiencia del Servicio de Facturación conforme al SOGCS.....	85
	Discusión.....	90
	Conclusiones	94
	Recomendaciones	95
	Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.
	Apéndices	98

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama Hospital Manuela Pabuena Lobo.....	59
Figura 2 Encuesta pregunta 1.....	64
Figura 3 Encuesta pregunta 2.....	65
Figura 4 Encuesta pregunta 3.....	66
Figura 5 Encuesta pregunta 4.....	66
Figura 6 Encuesta pregunta 5.....	67
Figura 7 Encuesta pregunta 6.....	68
Figura 8 Encuesta pregunta 7.....	69
Figura 9 Encuesta pregunta 8.....	69
Figura 10 Encuesta pregunta 9.....	70
Figura 11 Encuesta pregunta 10.....	71
Figura 12 Encuesta pregunta 11.....	71
Figura 13 Encuesta pregunta 12.....	72
Figura 14 Encuesta pregunta 13.....	73
Figura 15 Encuesta pregunta 14.....	73
Figura 16 Encuesta pregunta 15.....	74
Figura 17 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 1	75
Figura 18 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 2	75

Figura 19 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 3	
.....	76
Figura 20 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 4	
.....	76
Figura 21 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 5	
.....	77
Figura 22 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 6	
.....	78

Lista de Tablas

Tabla 1 Referencias Normativas	50
Tabla 2 Operacionalización de variables	56
Tabla 3 Matriz de evaluación de costos y beneficios.....	81
Tabla 4 Propuesta de Valor/Indicador.....	82

Resumen

En el presente proyecto para lograr la optimización del servicio de atención al usuario en facturación del ESE Hospital Manuela Pabuena Lobo la cual atiende las quejas en la demora del servicio por parte de la comunidad, se lograra a través de utilizar una metodología de investigación que incluye no solo a las personas que son beneficiarias del servicio, sino que además a aquellas que se encuentran dentro de la dependencia prestadora, para eso se aplicaran encuestas y entrevistas para conocer el estado actual del área y así poder brindar al municipio de arenal un excelente servicio

Dentro de los objetivos que se plantean esta primero brindar un análisis de la situación actual, luego conocer los costos y beneficios que brinda a la entidad el tener un plan de mejoramiento integral, y por ultimo presentar un plan optimización para así tener parámetros que permitan a la entidad poder tener un control sobre los resultados que se plantean, lego de esto se encuentra una conclusión final e la cual se puede resaltar lo importante que es para una comunidad que no cuenta con los mejores servicios además de no contar con las mejores instalaciones, esto debido a su contexto actual enmarcado dentro del olvido que presentar para el departamento de bolívar la parte sur de este, además del complicado acceso que tiene el municipio es importante tener un buen servicio propio que compense estas adversidades.

Palabras clave: tecnología de gestión, optimización, capacitación, facturación, servicio al cliente.

Abstract

In this project, the optimization of the user attention service in billing at the E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo, which addresses complaints from the community regarding service delays, will be achieved through the use of a research methodology that includes not only the people who benefit from the service, but also those working within the department that provides it. Surveys and interviews will be conducted to assess the current state of the area, with the aim of offering the municipality of Arenal excellent service.

The objectives of this project are, first, to provide an analysis of the current situation; then, to understand the costs and benefits for the entity in implementing a comprehensive improvement plan; and finally, to present an optimization plan that establishes parameters allowing the entity to control the outcomes that are proposed. The final conclusion will highlight the importance of providing quality service to a community that not only lacks the best facilities but also faces challenging conditions, exacerbated by the general neglect of the southern part of the Bolívar department. Moreover, given the municipality's difficult access, it is essential to have a reliable service that mitigates these challenges.

Keywords: management technology, optimization, training, billing, customer service.

Glosario

Ciclo PDCA: El ciclo PDCA o Ciclo de Deming es una metodología de gestión que tiene como objetivo la mejora constante de los procesos. Este ciclo consta de cuatro pasos: planificar (plan), hacer (do), verificar (check) y actuar.

Seis Sigma: metodología de mejora de procesos que ayuda a las organizaciones a perfeccionar sus procesos de negocios. Six Sigma se aplica, fundamentalmente, para establecer la uniformidad en los procesos a fin de reducir la cantidad de variaciones del producto final.

Facturación: se refiere al proceso de creación y presentación de documentos comerciales como facturas que detallan la venta de bienes o la prestación de servicios. Este proceso es esencial para registrar las transacciones comerciales y administrar la situación financiera de una empresa. En un hospital, el área de facturación es responsable de registrar y procesar los servicios médicos brindados a los pacientes, así como de emitir las facturas correspondientes a los pacientes o a las entidades responsables de pagar, como compañías de seguros o entidades gubernamentales.

Optimizar: modificar o mejorar algo para que funcione de la manera más eficiente y efectiva posible para obtener los mejores resultados. En términos generales, la optimización se refiere a la identificación de áreas que necesitan mejorar, la creación de soluciones para abordar esas áreas y la implementación de medidas para maximizar el rendimiento, la eficiencia o cualquier otro criterio deseado. En resumen, optimizar significa encontrar el equilibrio ideal

entre los recursos, los esfuerzos y los resultados para lograr un objetivo específico de la manera más eficiente posible.

Procesos: En términos generales, los procesos pueden involucrarse en una variedad de campos y tareas, como la fabricación de bienes, la prestación de servicios, la gestión administrativa y la atención médica, entre otros. Cada proceso tiene su propio conjunto de actividades, roles y responsabilidades, y puede ser monitoreado y administrado para asegurarse de que funcione bien y de manera efectiva.

Satisfacción: La satisfacción se define como el estado de felicidad, satisfacción o gratificación que experimenta una persona cuando sus necesidades, deseos o expectativas se satisfacen o superan. Es un sentimiento positivo que surge cuando una persona percibe que ha recibido un buen servicio, producto o experiencia que cumple o incluso supera sus expectativas.

Atención al Usuario: Proceso mediante el cual se brinda asistencia a los pacientes y sus familiares en relación a los servicios ofrecidos por el hospital, incluyendo información, gestión de citas y trámites administrativos.

Facturación: Proceso administrativo que implica la generación de facturas y cobros por los servicios de salud prestados a los pacientes, incluyendo el manejo de pagos, seguros y cuentas por cobrar.

Eficiencia Operativa: Capacidad de una organización para maximizar resultados (output) utilizando la menor cantidad de recursos (input) posibles, lo que implica optimizar procesos y reducir desperdicios.

Satisfacción del Paciente: Medida que evalúa el nivel de contento y conformidad de los pacientes con respecto a los servicios recibidos en el hospital, abarcando factores como la calidad del trato, tiempos de espera y resultados de salud.

Recursos Humanos: Conjunto de empleados y personal del hospital, que incluye médicos, enfermeras, administrativos y otros profesionales que contribuyen a la operación y atención al usuario.

Optimización de Procesos: Conjunto de acciones dirigidas a mejorar la eficacia y eficiencia de los procedimientos existentes, eliminando ineficiencias y garantizando la calidad del servicio.

Diagnóstico Organizacional: Análisis sistemático de los procesos, estructuras y recursos de una organización con el objetivo de identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.

Sistema de Gestión: Conjunto de procedimientos y herramientas utilizados para planificar, implementar, controlar y mejorar los procesos dentro de una organización, en este caso, relacionado con la facturación.

Costos y Beneficios: Análisis que evalúa los gastos asociados con la implementación de mejoras en el proceso de facturación frente a los beneficios económicos y operativos que se esperan obtener.

Calidad del Servicio: Nivel de excelencia percibido por los usuarios en la atención que reciben, influenciado por factores como la competencia del personal, la rapidez de respuesta y la resolución de problemas.

Flujo de Trabajo: Secuencia de pasos y procesos que se siguen para completar una tarea específica, en este caso, el proceso de facturación desde la atención inicial hasta el cobro final.

Productividad: Medida de la eficiencia de un proceso, que se refiere a la cantidad de servicios de facturación realizados en un tiempo determinado, con el objetivo de maximizar la capacidad de atención.

Reputación Institucional: Percepción general que tienen los pacientes y la comunidad sobre el hospital, influenciada por la calidad de atención, la eficacia de los procesos y la imagen que proyecta.

Sostenibilidad: Capacidad del hospital para mantener y mejorar sus operaciones y servicios a largo plazo, asegurando su viabilidad financiera y la satisfacción continua de los pacientes.

Cuellos de Botella: Puntos en un proceso donde el flujo de trabajo se ralentiza o se detiene, causando demoras y afectando la eficiencia general del sistema.

Introducción

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar y proponer mejoras en los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuenta Lobo, ubicado en Arenal Sur, Bolívar. La atención al usuario es uno de los pilares fundamentales para garantizar un servicio de salud de calidad, y la facturación, como parte de este proceso, juega un papel clave en la percepción que los pacientes y sus familias tienen sobre el hospital.

El estudio se desarrollará en tres fases: en primer lugar, se llevará a cabo un análisis del componente estructural y operativo de los procesos de facturación, identificando las principales debilidades y oportunidades de mejora. En segundo lugar, se evaluarán los costos y beneficios asociados a las mejoras propuestas, para determinar su viabilidad y su impacto tanto en la satisfacción del usuario como en la eficiencia operativa del hospital. Finalmente, se elaborará un plan integral de mejora orientado a optimizar la calidad y eficiencia del servicio de atención al usuario en el área de facturación, alineado con los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).

1. Título

1 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE ATENCION AL USUARIO EN EL E.S.E. HOSPITAL MANUELA PABUENA LOBO

1.1 Planteamiento del Problema

En todo el mundo, la prestación de servicios de salud enfrenta desafíos significativos, como el aumento de la demanda, la escasez de recursos y la complejidad de los sistemas de atención. Estos factores afectan la capacidad de los sistemas de salud para ofrecer servicios eficientes y de calidad a sus usuarios. La atención oportuna, la transparencia en los procedimientos administrativos y el trato adecuado a los pacientes son aspectos críticos que muchos sistemas de salud luchan por mantener. En países desarrollados y en vías de desarrollo, los problemas en la gestión de recursos, los tiempos de espera prolongados y la falta de comunicación eficaz con los usuarios son barreras recurrentes que impactan negativamente en la experiencia del paciente y la eficiencia operativa de los hospitales.

En Colombia, la situación no es diferente. A pesar de los avances en la regulación y el control del sistema de salud, como el establecimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), los hospitales enfrentan dificultades para optimizar sus procesos, especialmente en áreas administrativas clave como la facturación. En muchas instituciones, la congestión, la falta de claridad en los procedimientos y la demora en los tiempos de espera siguen siendo problemas persistentes que afectan tanto la percepción del usuario como la eficiencia institucional. Estas deficiencias pueden generar insatisfacción en los pacientes, afectar

la reputación de los hospitales y, a largo plazo, comprometer la sostenibilidad de las entidades prestadoras de salud.

En el municipio de Arenal existen ciertas particularidades, una de ellas es el no tener comunicación vía terrestre directa hacia un hospital de mayor nivel, por lo tanto la entidad de salud toma un papel fundamental en la atención al usuario y es allí donde se evidencia las falencias que poseen al prestar el servicio, a eso hay que sumarle las dificultades que se poseen a causa de servicios básicos como la luz, además de problemas de conexión de red telefónica y de internet, esto atrasa los procesos que se llevan en el área además de la falta de capacitación en servicio al cliente para poder generar una buena experiencia para los usuarios.

Estos problemas mencionados anteriormente desembocan en que muchas veces los habitantes del municipio prefieran directamente no acudir al hospital y preferir tomar el servicio en otro municipio a pesar de las dificultades de transporte que existen, además de represar las ordenes que existen, no llevar un control efectivo, y las largas filas a las que son expuestas personas en estado de enfermedad, por eso es imperativo generar un proceso que logre la optimización y así poder brindar un servicio con calidad planteado según las normas plasmadas en el SOGCS.

García, A. (2016) plantea en su artículo cultura de servicio en la optimización de servicio al cliente, se adentra y va más allá de satisfacer expectativas, la cultura de servicio debe enfocarse en crear experiencias memorables para los clientes. Esto implica ir más allá de lo básico y ofrecer un valor agregado que los diferencie de la competencia, destaca el papel de la

tecnología que juega un papel fundamental en la optimización del servicio al cliente, utilizando herramientas como chatbots, inteligencia artificial y análisis de datos permiten personalizar la atención y resolver problemas de manera más eficiente.

La falta de eficiencia y precisión en el proceso de facturación puede generar insatisfacción y malestar en los usuarios, lo que puede afectar su percepción sobre la calidad de los servicios brindados por el hospital. Además, un mal servicio al cliente en el área de facturación puede afectar negativamente a la imagen y reputación de la agencia.

Por lo tanto, el principal tema que se aborda en esta propuesta de mejora para optimizar el proceso de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E Hospital Manuel Pabuena Lobo para brindar a los usuarios una experiencia más satisfactoria y eficiente. Identificar y abordar las barreras y brechas actuales en el proceso de facturación (Gemma Mondejar, 2024) es fundamental para mejorar la calidad de la atención y fortalecer la relación entre la organización y sus usuarios.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Cómo se pueden optimizar los procesos del área de atención al usuario en el E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal Sur, Bolívar, para mejorar la calidad y eficiencia del servicio, ¿reducir tiempos de espera y aumentar la satisfacción de los pacientes?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Optimizar el servicio de atención al usuario en facturación del E.S.E. hospital Manuela Pabuenta Lobo conforme al SOGCS.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Analizar el componente estructural y operativo de los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuenta Lobo de Arenal Sur, Bolívar
- Evaluar los costos y beneficios de las mejoras propuestas para optimizar los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuenta Lobo de Arenal Sur, Bolívar
- Proponer un plan integral de mejora para optimizar la calidad y eficiencia del servicio de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuenta Lobo de Arenal Sur, Bolívar conforme al SOGCS.

CARACTERIAR MAPA DE PROCESOS

1.3 Justificación

Según (Nicolás, O. V. 2018) en el análisis de la situación del Hospital Nacional I Antonio Skrabonja de Pisco revela una serie de problemas operativos y estructurales que afectan directamente la eficiencia en la atención al usuario y la calidad del servicio prestado. Estos problemas abarcan desde la asignación de citas médicas, la gestión de pagos, hasta la falta de una

planificación adecuada en los departamentos médicos, lo que se traduce en largas colas, tiempos de espera excesivos, y una experiencia insatisfactoria para los pacientes.

La necesidad de mejorar los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo es fundamental para asegurar un servicio de calidad y eficiente, sustentado en varios aspectos clave que afectan tanto la satisfacción de los usuarios como la operación interna del hospital, en primer lugar, un mal servicio al cliente en el área de facturación puede tener consecuencias negativas directas sobre la experiencia del paciente, generando altos niveles de insatisfacción. Los tiempos de espera prolongados, la falta de claridad en los procedimientos, y las posibles equivocaciones en las facturas pueden crear frustración en los usuarios, disminuyendo su percepción de la calidad de atención recibida.

Esta insatisfacción no solo afecta la confianza del paciente en la institución, sino que también puede traducirse en una pérdida de usuarios, con un impacto negativo sobre la reputación y sostenibilidad del hospital, la optimización de los procesos de facturación tiene implicaciones directas en la eficiencia operativa del hospital. Al reducir los tiempos de espera, estandarizar los procedimientos, y hacer un mejor uso de las tecnologías disponibles, se logra una mayor flexibilidad en la gestión administrativa. Esto no solo facilita un manejo más ágil de los recursos humanos y tecnológicos, sino que también disminuye los errores y las duplicaciones en las tareas. La asignación más eficiente de recursos no solo beneficia al paciente, que recibe una atención más rápida y precisa, sino también al hospital, que experimenta una mayor productividad y mejor administración de sus recursos financieros.

Además, la mejora en el servicio al cliente es un pilar esencial en la reputación e imagen de un hospital dentro de la comunidad. En un entorno competitivo como el de los servicios de salud, la calidad del servicio al usuario se convierte en un diferenciador clave que puede influir en la decisión de los pacientes de continuar utilizando los servicios de la institución o de recomendarla a otros. Un excelente servicio en la facturación no solo contribuye a la satisfacción del paciente, sino que también proyecta una imagen de eficiencia, profesionalismo, y confianza que es crucial para consolidar la posición del hospital en la sociedad.

Por otro lado, la mejora en los procesos asistenciales, particularmente en áreas críticas como la facturación, tiene un impacto directo en la sostenibilidad a largo plazo del hospital. Un proceso de facturación optimizado no solo asegura una experiencia de usuario más fluida, sino que también permite al hospital capturar más ingresos, reducir costos innecesarios y mejorar la gestión financiera global. Todo ello repercute en una mayor capacidad de atraer y retener pacientes, asegurando la estabilidad financiera y la capacidad de continuar brindando atención de calidad.

La propuesta de mejorar los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo es esencial no solo para ofrecer una experiencia de usuario satisfactoria y eficiente, sino también para fortalecer la operación interna del hospital, mejorar su eficiencia operativa, y consolidar su imagen institucional dentro de la comunidad. La optimización de estos procesos asegura que el hospital pueda mantener su competitividad en el sector salud, al tiempo que brinda un servicio de calidad que se alinea con las expectativas y necesidades de sus usuarios.

1.3.1 Valor teórico.

La implementación de este proyecto radica en su capacidad para aplicar los principios y conceptos básicos de la gestión de la calidad y la atención al cliente en un entorno de servicio al cliente específico, integrando teorías y métodos relacionados con la mejora continua, la gestión de procesos y la satisfacción del cliente, la propuesta pretende proporcionar un marco sólido para identificar, analizar y resolver los desafíos existentes en facturación. Además, se basa en investigaciones y evidencia empírica relacionadas con las mejores prácticas en atención médica y administración hospitalaria. El valor teórico radica también en la capacidad de la propuesta para adaptar y aplicar modelos y herramientas de gestión de la calidad y mejora de procesos, como el ciclo PDCA (Julia Martins, 2024) o el enfoque Seis Sigma, a las condiciones específicas del hospital. Su proceso de facturación. Esto permite un enfoque sistemático y estructurado para identificar áreas de mejora, implementar cambios y monitorear los resultados.

el valor teórico de esta propuesta es la capacidad de integrar los principios y conceptos básicos de la gestión de calidad (philipp steubel, 2023) y servicio al cliente en el contexto específico del área de facturación de la E.S.E Hospital Manuel Pabuena Lobo para mejorar la calidad y eficiencia del cliente y servicio.

1.3.2 Relevancia social.

El proyecto de investigación desarrollado es por las siguientes razones: Acceso equitativo a la atención: se trabaja para garantizar un acceso más equitativo a la atención mejorando la eficiencia y la calidad del servicio al cliente en la facturación. Esto es especialmente importante para las comunidades desfavorecidas del municío de Arenal y sus alrededores que dependen del

hospital para recibir atención médica adecuada. Mejora de la experiencia del paciente: un servicio al cliente más eficiente y satisfactorio en el área de facturación ayudará a mejorar la experiencia general del paciente en el hospital. Esto puede tener un impacto positivo en su salud física y emocional, así como en su percepción de la calidad de la atención que recibe.

Generar confianza en el sistema de atención médica: un excelente servicio al cliente en el área de facturación ayuda a generar confianza pública en el sistema de atención médica, especialmente en las instalaciones hospitalarias. Esto es esencial para fomentar una relación de confianza entre pacientes y hospitales, lo que a su vez aumenta la disposición del público a buscar atención médica cuando sea necesaria.

Impacto en la eficiencia y transparencia administrativa: Mejorar los procesos de facturación no solo beneficia a los usuarios, sino que también aumenta la eficiencia administrativa y la transparencia en los hospitales. Esto permite una asignación más eficiente de recursos y una gestión más eficiente de los documentos médicos y financieros.

1.3.3 Implicaciones prácticas.

Las implicaciones prácticas de esta investigación sobre la optimización del servicio de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo abarcan una serie de beneficios que afectarán tanto la gestión interna del hospital como la experiencia de los usuarios. En primer lugar, mejorar la calidad de la atención al usuario tendrá un impacto

directo en la satisfacción de los pacientes, reduciendo los tiempos de espera y brindando un servicio más eficiente. Esto incrementará la confianza de los usuarios en la institución, fomentando su lealtad y aumentando la probabilidad de que recomienden el hospital en la comunidad.

La investigación también tendrá implicaciones en la optimización de los recursos humanos y tecnológicos del hospital. Con un diagnóstico preciso, será posible redistribuir el personal de facturación de manera más efectiva, mejorar su capacitación y maximizar su rendimiento, especialmente durante los horarios de mayor demanda. Asimismo, la implementación o mejora de los sistemas tecnológicos de facturación permitirá un uso más eficiente de los recursos, reduciendo los errores y facilitando la gestión administrativa.

En términos de eficiencia operativa y financiera, la optimización de los procesos de facturación podría contribuir a la reducción de costos operativos, ya que un sistema más eficiente requerirá menos recursos para completar cada transacción. Esto no solo reducirá los gastos, sino que también incrementará los ingresos al procesar más usuarios en menos tiempo y con menos errores. Un flujo de facturación eficiente también mejorará el rendimiento financiero global del hospital, evitando rechazos de pagos y demoras innecesarias.

1.3.4 Utilidad metodológica.

La utilidad metodológica de la propuesta para mejorar los procesos de atención al usuario en la E.S.E Hospital Manuel Pabuena Lobo en el área de facturación radica en su capacidad de brindar un sistema estructurado y sistemático para identificar, analizar y resolver los problemas

existentes en esta área. Algunos aspectos de la aplicación práctica de su enfoque son los siguientes:

Enfoque sistemático: la propuesta utiliza un enfoque sistemático basado en los principios y métodos de gestión de la calidad y mejora continua. Esto permite la identificación precisa de los problemas y la implementación de soluciones efectivas y sostenibles.

Herramientas y técnicas especiales. La propuesta incluye el uso de diversas herramientas y técnicas analíticas, como mapeo de procesos, análisis de causa raíz y evaluación comparativa, para examinar el proceso de facturación e identificar áreas de mejora.

Participación de las partes interesadas: La propuesta anima a las partes interesadas relevantes (incluido el personal del hospital y los usuarios) a participar activamente en el proceso de mejora. Esto garantiza que las soluciones propuestas sean realistas, prácticas y aceptables para los afectados. **Medición y evaluación.** La propuesta establece métodos operativos para monitorear y evaluar la mejora de los tiempos y niveles de prestación de servicios. Esto permite evaluar constantemente la efectividad de las medidas tomadas y la capacidad de realizar las correcciones necesarias.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica-temática.

Para la ejecución del presente proyecto que busca optimizar el área de facturación de servicio al cliente en el E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo estará ubicado en la línea De

Investigación de esta investigación es gestión funcional y su Eje temático: Calidad y productividad en las organizaciones

Esto se hace con el fin de La línea de investigación de gestión funcional, con el eje temático de calidad y productividad en las organizaciones, se seleccionó para el proyecto de optimización del servicio de atención al usuario en facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo línea por varias razones fundamentales. En primer lugar, la gestión funcional se centra en mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos internos de una organización, lo cual es crucial para el funcionamiento adecuado de un servicio de atención al usuario en el sector de la salud.

La calidad y productividad en las organizaciones son aspectos esenciales para garantizar la satisfacción del usuario y la optimización de los recursos disponibles. Además, en un entorno hospitalario como el E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo línea, la gestión funcional puede contribuir significativamente a mejorar la atención al paciente, reducir tiempos de espera y minimizar errores en el proceso de facturación.

1.4.2 Delimitación temporal.

Esta evaluación se pretende realizar en un periodo de tiempo del 2022-2 al 2024-1, dentro de este tiempo estipulado se espera obtener los resultados del desempeño de las personas que están encargadas de los procesos de facturación y así mismo, brindar mejoras en los servicios.

1.4.3 Delimitación contextual.



Figura 1 mapa de arenal fuente google Maps



figura 2. Mapa de Arenal fuente google

1.4.3.1 Reseña Histórica

La fundación de Arenal, nace a partir de 1540 con la llegada de un centenar de Esclavos traídos del África, formando el primer palenque en esta región. Esta época es conocida como la de mayor poblamiento colonial, debido a la explotación minera, se produjo un desplazamiento masivo de mineros y comerciantes españoles procedentes de la Villa de Mompo y Zaragoza. A mediados del año 1600 los negros esclavos o cimarrones utilizando su rebeldía se evadieron de un régimen de explotación por parte del dueño de las minas de oro de la Quebrada de la Honda, señor Andando Díaz, quien posiblemente hacia parte de los herederos de la Marquesa de Torres Hoyos o era protegido de los derechos nobiliarios de la época y huyeron hacia la Quebrada de Arenal asentándose en la vega de la margen izquierda, dedicándose al cultivo de la caña de azúcar y el tabaco. Unos años más tarde el señor Andando Díaz vendió sus derechos en las minas al capitán Nieto, residente en la Villa de Mompo.

Arenal tuvo una vida corregimiento, dependiente del Municipio de Morales, de sesenta (60) años aproximadamente. Fue creado como Municipio mediante la Ordenanza N° 18 del 16 de mayo de 1996, emanada de la Asamblea Departamental de Bolívar. Su territorio fue segregado del Municipio de Morales del cual venía haciendo parte, como corregimiento durante mucho tiempo. La labor de creación del nuevo Municipio de Arenal se debe en gran parte al Comité Pro - Municipio, conformado por un grupo de nativos que con decisión realizaron la propuesta que terminó con la conformación del nuevo ente territorial.

1.4.3.2 Descripción

Tomando como caso de estudio el municipio de arenal sur de bolívar se observa que sus actividades económicas se encuentran en el sector primario donde predomina la minería, y cultivos de productos agrícolas como plátano, yuca, mafufo, maíz y el arroz, sin embargo, las pescas no se quedan atrás ya que los habitantes de arenal sur de bolívar son pescadores gracias a las ciénagas, arroyos y quebradas existentes y, así mismo, tienen en la ganadería un importante en la subsistencia de esta población.

1.4.3.3 Economía

según turismo web los habitantes de Arenal sur de bolívar cosechaban caña de azúcar y tabaco, lo que ayudo a esta población a subsistir y seguir creciendo en masa, luego empezaron a cambiar de productos agrícolas para la siembra, todo lo que se dice es que es un proceso por el que debió pasar arenal para que pudiese nacer, y en esa época tuvo buenos administradores, aunque tuvieron dificultades cuando fueron detectadas las minas, que hoy en día son fuentes de empleo para la comunidad en general, gracias a la labor del La labor del Comité Pro - Municipio,

conformado por un grupo de nativos que con decisión realizaron la propuesta que terminó con la conformación del nuevo ente territorial, fue creado el municipio de arenal.

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Antecedentes históricos.

La apertura de la E.S.E hospital fue Por el decreto 09 del 18 junio de 1999, ubicándose antiguamente como un puesto de Salud que se utilizaba para prestar servicios básicos en salud, pasó a ser la ESE Hospital Manuela Pabuena Lobo, en honor a una de las enfermeras más representativas de la entidad y que era reconocida a nivel regional por su vocación de servicio y ayuda a la comunidad.

Según Bejarano, J. (1948). quien realizo una investigación sobre La historia de la enfermería en Colombia, que comienza en 1857 con la llegada de las Hermanas de la Caridad de la Presentación de Nuestra Señora de Tours desde Francia. Estas religiosas fueron las primeras en ser reconocidas como enfermeras en hospitales y clínicas de diversas regiones del país. Posteriormente, se sumaron las Hermanas Vicentinas de la orden de San Vicente de Paúl, quienes también desempeñaron labores como enfermeras y asistentes sociales.

En el articulo presentado por Salazar-Villegas, B., (2023). Titulado Historia de la Salud en Colombia: del Periodo Precolombino a el Periodo Higienista 1953, analiza la evolución de la

salud en Colombia a lo largo de diversas fases históricas: precolombina, colonial y republicana. En el periodo precolombino, se destacan los métodos de saneamiento de las culturas indígenas, el uso de plantas medicinales, y la influencia de la magia y el mito en la salud. Durante la colonización, se examina el impacto devastador de las enfermedades traídas por los europeos en las poblaciones indígenas. En el periodo republicano, se aborda la creación de instituciones de salud pública, los cambios políticos y sociales en la higiene, y la implementación de medidas sanitarias entre las clases sociales. El artículo resalta la evolución de los enfoques sobre la salud, desde las prácticas ancestrales hasta las medidas modernas de higiene pública, subrayando los desafíos y avances que han marcado la transición del país hacia un sistema de salud más formal.

E.S.E tiene historias a lo largo de los años en diferentes departamentos, está lleno de buenas calificaciones, buenas reseñas y experiencias de muchas personas, algunas de las cuales rara vez se mencionan, pero que se han convertido en parte de la vida de este municipio. La historia es interminable, se va construyendo día a día, y con el tiempo se han dedicado muchas páginas a este gran hospital. "Hoy, HMPL ha entrado en una nueva etapa, con un nuevo ritmo y una nueva velocidad, creando una nueva institución donde el paradigma de atención médica será diferente y las personas podrán ser atendidas de manera diferente y cálida.



Figura 3 fuente Facebook
pabuena lobo



figura 4, fuente página web hospital manuela

2.1.2 Antecedentes Investigativos.

2.1.2.1 Del Orden Internacional.

Universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas “evaluación de la gestión administrativa y diseño de un modelo para el mejoramiento de la calidad en la administración del hospital mariana de Jesús” (Toledo Vasquez Tania Maribel, Mite Lopez Violeta Jacqueline, 2015) a diferencia de otros países del primer mundo donde el sector público en salud es eficiente y se la entiende como “el bienestar que recibe una colectividad en sí, en la cual sus necesidades están pronosticadas y solucionadas de forma adecuada por mediación del estado” esta investigación genera un aporte importante debido a la mirada que se le da a la salud desde su enfoque en el estudio realizado.

Es de vital importancia que toda institución de salud modernice sus proyectos y planes para ganar y fortalecer la competitividad de la institución, para esto como propósito clave se

debe implementar diseños organizacionales que contengan modelos de gestión, procesos y estrategias que ayuden a la mejora continua y lograr la eficacia y eficiencia. En cualquier unidad o servicio de salud pueden existir deficiencias con respecto a la calidad en la prestación de los servicios haciendo que disminuya los beneficios para una comunidad que se respalda de esto. Por lo tanto, un proceso en el cual se mejore los productos y servicios será el componente clave para obtener la eficiencia y aceptación en sistema de atención en el hospital mariana de Jesús.

2.1.2.2 Del orden nacional.

Propuesta de mejoramiento para optimizar el proceso de facturación de la E.S.E. hospital local de candelaria en la vigencia 2018, en el municipio de Pereira, universidad libre seccional Pereira facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, especialización en planeación y gestión estratégica Pereira. (Lorena Ayala rodríguez y Daisy Dávila, 2023)

El trabajo realizado por la Universidad Libre Seccional Pereira se centra en determinar las causas de los errores más comunes, algo que sirve de base para el presente proyecto entendiendo que primero se deben revisar los erros propios desde adentro de la entidad. Hospital local Candelaria. Este proceso es fundamental para los resultados de la institución, pero actualmente no recibe suficiente atención. A pesar de ser una empresa de servicios, la gestión de facturación carece del enfoque necesario y funciona sólo a un nivel básico. El objetivo principal es encontrar soluciones adecuadas para minimizar errores y mejorar estos importantes E.S.E Paola Andrea García Y Estefany Osorio Viera, Propuesta De Mejoramiento En Proceso De Facturación E.S.E Del Rosario – Ginebra Valle, Universidad Católica De Manizales Especialización En Administración De La Salud Popayán 2019.

La universidad católica de Manizales en su investigación sobre los procesos facturación tiene como objetivo investigar las posibilidades de mejorar el proceso de facturación en el E.S.E Hospital del Rosario, ubicado en el Valle del Cauca en Ginebra. Conscientes de la importancia esencial de las facturas E.S.E, intentamos buscar alternativas para optimizar este proceso con el fin de mejorar los resultados del equipo e influir positivamente en la situación financiera de la empresa. Estas mejoras tienen como objetivo beneficiar financieramente a la agencia y ayudar a fortalecer los sistemas de atención médica de las comunidades a las que sirve.

La anterior investigación presenta un enfoque importante, esto debido a que se está revisando el mismo proceso investigativo que se le quiere dar a el hospital en busca de poder generar un proceso de optimización en el servicio de facturación clave como el que se dio en el Hospital del Rosario, quien también observo la percepción negativa que tenían los usuarios acerca del servicio prestado por la entidad de salud.

2.1.2.3 Del orden regional o local.

Para Martínez, H. (2021), quien diseño de un plan de acción estratégico, como mejora al proceso de facturación de la ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica (Cesar)- Universidad Santo Tomás, Bucaramanga. El presente estudio tiene como objetivo diseñar un plan de acción estratégico como mejora del proceso de facturación en la ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica (Cesar). Para ello, se llevó a cabo un estudio cualitativo, descriptivo y observacional en tiempo real con quince facturadores de ese hospital. El diseño del plan de acción se hizo empleando el ciclo de mejora PHVA y un proceso

de capacitación y evaluación (con una prueba inicial y una final) de un mes a los facturadores, para comprobar la efectividad del plan.

Esta investigación resultado valiosa para la que se llevó a cabo en el municipio de Arenal porque gran parte de los usuarios que requieren un mayor nivel en el servicio de salud son trasladado al municipio de Aguachica, con lo cual es un espejo importante revisar como se llevó a cabo este proceso de mejoramiento en la calidad del servicio por parte de una entidad que es correspondiente a la objeto de estudio en la presente investigación, revisando así los componentes que ellos tuvieron en cuenta al momento de presentar sus resultados

2.2 Marco Teórico

La atención de los usuarios de los servicios de salud es una parte importante para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios de salud. El proceso de facturación de un hospital juega un papel vital en este contexto, porque no solo afecta la gestión financiera de la institución, sino que también afecta directamente la experiencia y percepción del paciente sobre el servicio brindado. Este estudio se centra en el área de facturación del Hospital Manuel Pabuena Lobo (E.S.E.) con el objetivo de optimizar el proceso de atención al usuario identificando áreas de mejora e implementando estrategias efectivas. Esto requiere una comprensión de algunos conceptos clave en el marco teórico que guía nuestra investigación.

El ciclo PDCA, Deming, (2023), es un método de gestión diseñado para mejorar continuamente los procesos. Este ciclo consta de cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar. Adaptarse a los cambios del mercado, mejorar la eficiencia, acelerar la productividad y

satisfacer las necesidades de los clientes requiere métodos. El ciclo PDCA es conocido por la dirección desde hace aproximadamente un siglo, todavía se utiliza ampliamente en la actualidad y puede contribuir significativamente a la optimización de los procesos empresariales.

El método kaizen creado por Los especialistas en control de la calidad en la gestión empresarial, William Edwards Deming y Joseph Juran, se basaron en utilizar estadística para controlar la calidad de los procesos esto para lograr los objetivos a largo plazo, el método Kaizen implica modificar nuestras tareas diarias. Este método es un sistema de gestión de calidad que elimina los errores que afectan el desempeño del proyecto, según (factorialhr, 2023) nos afirma que Toyota, Samsung y Nestlé, entre otras empresas mundialmente conocidas, utilizan la filosofía Kaizen para aumentar la productividad de sus empleados, lo que les permite mejorar continuamente sus actividades y cumplir con sus objetivos.

El Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG) según (Chatelain, 2019) en su investigación sobre el tema nos hace saber la importancia de destacar que los modelos son herramientas de gestión que facilitan la comprensión de la organización porque enmarcan todas las áreas de la organización. Los modelos de excelencia en la gestión, que se desarrollan a partir de un proceso de autoevaluación sistémico y periódico bajo un enfoque holístico, ayudan a las organizaciones a adoptar las prácticas de las empresas de clase mundial siempre y cuando consideren la innovación.

Según (RODRIGUEZ, 2023) un plan de mejoramiento (PM) se basa en un enfoque sistemático y estructurado para lograr un cambio significativo que logre alcanzar los objetivos

planteados y promueva el crecimiento continuo. Por lo tanto, es fundamental en cualquier organización empresarial la implementación de un mejoramiento continuo que se enfoque en reducir las falencias y aumentar las oportunidades.

Por otro lado, (corpomojana, 2021) afirma que un plan de mejora debe ejecutarse de manera regular en el ámbito empresarial y comercial para estar al tanto de las debilidades, amenazas y fortalezas que va desarrollando la empresa a lo largo del tiempo. El plan de mejora es una herramienta que integra y muestra resultados heterogéneos, oportunidades de mejora, seguimiento de desviaciones de gestión e iniciativas de mejora continúa iniciadas en la empresa.

Durante el período mencionado, se pueden identificar áreas de enfoque y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia del proceso de facturación al integrar estas teorías y modelos en el marco teórico para la optimización del servicio de atención al usuario en facturación.

2.3 Marco Conceptual.

2.3.1 Teoría De Las Relaciones Humanas De Elton Mayo

La teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo, se centra en la importancia de las interacciones humanas y el bienestar de los empleados en el entorno laboral, lo que tiene una aplicación directa en el servicio al cliente. Al aplicar este enfoque, las organizaciones reconocen que el trato empático y la comunicación efectiva entre empleados y clientes son fundamentales para mejorar la experiencia del usuario. En el servicio al cliente, esto implica que los empleados no solo deben enfocarse en resolver problemas, sino también en crear

vínculos positivos con los usuarios, escuchando sus necesidades y mostrando una actitud de comprensión y respeto. Fomentar un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados y motivados se traduce en una atención al cliente de mayor calidad y calidez. Además, la teoría subraya la importancia de la satisfacción emocional tanto de los empleados como de los clientes, lo que a su vez refuerza la lealtad del cliente y mejora la imagen institucional.

2.3.2 Atención al Usuario de Bernaus

En su investigación sobre la atención al ciudadano Bernaus (2020), los servicios de atención al usuario destacan la importancia de la atención al paciente en hospitales y centros de salud, señalando que todos los trabajadores son esenciales en este proceso. Sin embargo, enfatiza que los pacientes lo ven como un todo, por lo que la atención debe ser integral. La autora argumenta que una atención rápida y superficial, sin una escucha activa y sin proporcionar la información necesaria, ya no puede considerarse una atención de calidad. En cambio, argumenta que es necesario que los profesionales que cuidan a los pacientes sean capacitados para comprender los derechos y obligaciones de los ciudadanos, así como los servicios disponibles tanto en el sistema de salud público como privado.

2.3.3 La Teoría del Marketing Philip Kotler

reconocido como el padre del marketing moderno, es altamente aplicable al servicio al cliente en los hospitales, ya que enfatiza la importancia de conocer y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. En el contexto hospitalario, los pacientes y sus familias son vistos como clientes que requieren un enfoque personalizado en su atención.

Kotler destaca la creación de valor para el cliente, lo que en el caso de un hospital implica ofrecer no solo servicios médicos de calidad, sino también una experiencia integral que abarque la comodidad, empatía, y accesibilidad. Esto incluye reducir los tiempos de espera, proporcionar información clara y oportuna, y garantizar un ambiente de confianza y cuidado. Además, Kotler resalta la importancia de la segmentación y la personalización de los servicios, lo que en los hospitales se traduce en la adaptación de la atención según las características y necesidades particulares de cada paciente, ya sea en función de su edad, enfermedad, o situación socioeconómica.

La fidelización del cliente, otro principio clave de Kotler, se refleja en la capacidad de los hospitales para generar relaciones de largo plazo con sus pacientes, ofreciéndoles un servicio que no solo resuelva sus problemas inmediatos, sino que también fomente su confianza y satisfacción a lo largo del tiempo. Un paciente que se siente bien atendido, no solo desde el aspecto clínico, sino también desde el trato humano, es más probable que recomiende el hospital y vuelva en el futuro, asegurando así una reputación positiva y un crecimiento sostenible para la institución.

2.3.4 Teoría de las Expectativas y la Percepción de la Calidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry)

Esta teoría, desarrollada en el contexto del modelo SERVQUAL, se centra en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción real de la calidad del servicio recibido. En los hospitales, los pacientes llegan con una serie de expectativas sobre la atención que recibirán, como la rapidez en el servicio, la eficiencia del personal o la infraestructura moderna. Si la calidad percibida del servicio hospitalario supera o al menos iguala las

expectativas del paciente, se genera satisfacción. Sin embargo, si la percepción es inferior a lo esperado, el resultado es insatisfacción.

Dimensiones clave como la tangibilidad (calidad de las instalaciones y el equipo), la fiabilidad (capacidad de cumplir lo prometido), y la capacidad de respuesta (disposición para ayudar) son esenciales para medir y mejorar la experiencia de los pacientes. Los hospitales deben gestionar activamente estas dimensiones para asegurar que las expectativas de los usuarios se gestionen adecuadamente y que la percepción del servicio sea positiva.

2.3.5 Teoría de la Pirámide de Maslow (Jerarquía de las Necesidades)

La jerarquía de las necesidades de Maslow clasifica las necesidades humanas en una pirámide que va desde las más básicas hasta las más complejas. En el contexto hospitalario, esta teoría puede aplicarse al servicio al cliente asegurando que se cumplan las necesidades básicas del paciente antes de abordar las más complejas.

Primero, los hospitales deben cubrir las necesidades fisiológicas del paciente, como ofrecerle tratamientos médicos adecuados, descanso y alimentación. Una vez satisfechas, deben enfocarse en la seguridad, garantizando un entorno limpio, control de infecciones y protección de la información personal. Posteriormente, deben satisfacer las necesidades sociales y emocionales, brindando un trato humano y comprensivo por parte del personal. Al cubrir estos niveles de la pirámide, los hospitales no solo mejoran el bienestar del paciente, sino que también aseguran una mayor satisfacción y lealtad hacia la institución.

2.3.6 Teoría de la Gestión de la Calidad Total (Deming)

La Gestión de la Calidad Total (TQM), promovida por W. Edwards Deming, enfatiza la mejora continua y la participación de todos los miembros de la organización en la optimización de procesos. En el contexto hospitalario, esta teoría es aplicable en la atención al usuario al asegurar que cada proceso en el flujo de atención al paciente, desde la recepción hasta el alta médica, sea revisado y optimizado constantemente.

Los hospitales deben adoptar un enfoque preventivo para evitar errores, reducir los tiempos de espera, y aumentar la calidad del servicio en cada área. Además, involucrar a todos los niveles del personal, desde médicos hasta personal administrativo, en la búsqueda de mejoras, contribuye a la satisfacción del paciente y minimiza la probabilidad de errores clínicos o administrativos que podrían afectar negativamente la experiencia del usuario.

2.3.7 Teoría de la Inteligencia Emocional (Daniel Goleman)

La inteligencia emocional, según Daniel Goleman, es esencial en el entorno hospitalario, especialmente en la interacción con pacientes que pueden estar en situaciones de estrés o vulnerabilidad. El desarrollo de habilidades como la empatía, la autoconciencia y la regulación emocional es crucial para el personal médico y administrativo en su trato con los pacientes y sus familias.

En situaciones de enfermedades graves, emergencias o tratamientos prolongados, el personal que domina la inteligencia emocional puede proporcionar una atención más

comprensiva y humana, gestionando mejor las preocupaciones y emociones de los pacientes. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también puede reducir los conflictos, mejorar la comunicación y generar un entorno hospitalario más colaborativo y acogedor.

2.3.8 Teoría de la Experiencia del Cliente (*Customer Experiencia Management - CEM*)

El Customer Experience Management (CEM) se centra en gestionar la experiencia completa del cliente en cada punto de contacto con una organización. En los hospitales, esto implica optimizar todas las interacciones del paciente, desde la llamada inicial para agendar una cita hasta el alta hospitalaria.

Un hospital que implementa CEM busca crear una experiencia positiva y coherente en cada punto del recorrido del paciente. Esto incluye una recepción eficiente, un trato cálido y humano por parte del personal, y procesos administrativos que no generen estrés, como una facturación clara y ágil. Al lograr que cada uno de estos puntos de contacto sea satisfactorio, el hospital mejora la percepción del servicio y aumenta la probabilidad de que el paciente recomiende el hospital a otros.

2.3.9 Teoría de los Sistemas (*Ludwig von Bertalanffy*)

La teoría de los sistemas, desarrollada por Ludwig von Bertalanffy, se basa en la idea de que una organización es un sistema compuesto por partes interrelacionadas. En un hospital, la atención al usuario puede verse como el resultado de la interacción entre diferentes subsistemas, como la recepción, los médicos, las enfermeras, la farmacia, y el área de facturación.

Si uno de estos subsistemas no funciona adecuadamente, afecta a todo el sistema. Por ejemplo, si la recepción es ineficiente, generará largas esperas que afectarán negativamente la percepción del paciente sobre el hospital. Implementar una visión sistémica permite a los hospitales garantizar que cada área trabaje en coordinación, optimizando el flujo de trabajo y ofreciendo una atención más eficiente y satisfactoria al usuario.

2.3.10 Teoría de la Motivación-Higiene (Frederick Herzberg)

La teoría de Herzberg distingue entre factores de higiene (que evitan la insatisfacción) y factores motivadores (que generan satisfacción). Aplicada al entorno hospitalario, los factores de higiene pueden incluir aspectos como la limpieza de las instalaciones, tiempos de espera razonables y una buena organización administrativa. Si estos aspectos no se cumplen, los pacientes experimentan insatisfacción.

Por otro lado, los factores motivadores son aquellos que generan satisfacción activa, como un trato personalizado y compasivo, información clara y accesible, y la percepción de que el personal médico está realmente comprometido con el bienestar del paciente. Al trabajar tanto en los factores de higiene como en los motivadores, los hospitales pueden mejorar significativamente la satisfacción del paciente y evitar insatisfacciones evitables.

2.3.11 Teoría del Servicio Centrado en el Paciente (Patient-Centered Care)

La atención centrada en el paciente es una teoría que promueve la participación activa del paciente en su propio cuidado. En un hospital, esto implica que el personal debe involucrar al

paciente y su familia en la toma de decisiones sobre el tratamiento, respetando sus preferencias, valores y necesidades individuales.

Este enfoque permite una atención personalizada, donde el paciente siente que sus preocupaciones son escuchadas y tomadas en cuenta. Además, fomenta una relación colaborativa entre los profesionales de la salud y los usuarios, lo que mejora la confianza en el sistema de salud y genera una experiencia hospitalaria más humana y satisfactoria.

2.4 Marco Conceptual

Atención al Usuario en el Entorno Hospitalario, la atención al usuario en los hospitales es un aspecto fundamental que determina la calidad percibida del servicio. En un contexto de salud, los usuarios no solo buscan una atención médica adecuada, sino también un servicio al cliente eficiente, humanizado y ágil en áreas como la recepción, facturación y orientación.

Teoría de las Expectativas y la Percepción de la Calidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry)
Esta teoría es esencial para comprender la calidad percibida por los usuarios. El modelo SERVQUAL establece cinco dimensiones clave para evaluar el servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el ámbito hospitalario, las expectativas de los pacientes deben ser manejadas eficazmente, y los servicios ofrecidos deben igualar o superar esas expectativas para asegurar la satisfacción del usuario.

Jerarquía de las Necesidades de Maslow, La teoría de Maslow se aplica al servicio hospitalario mediante la priorización de las necesidades fisiológicas y de seguridad de los

pacientes, como la atención médica, la higiene y un ambiente seguro. Una vez satisfechas, el hospital debe ofrecer un entorno que atienda las necesidades sociales y emocionales de los pacientes, asegurando que se sientan apoyados, comprendidos y valorados.

Gestión de la Calidad Total (TQM) – Deming, La TQM es un enfoque que se centra en la mejora continua de los procesos para aumentar la calidad del servicio en cada interacción con los pacientes. En los hospitales, esto se traduce en un esfuerzo sistemático por reducir ineficiencias, mejorar la coordinación entre los departamentos y ofrecer un servicio eficiente y confiable en cada punto de contacto.

Inteligencia Emocional (Daniel Goleman), la inteligencia emocional es un factor crítico en la atención hospitalaria, especialmente en situaciones donde los pacientes se encuentran vulnerables. El personal del hospital debe ser capaz de gestionar sus emociones y empatizar con los pacientes, lo cual contribuye a una atención más humana, mejora la experiencia del paciente y reduce conflictos.

Customer Experience Management (CEM), el CEM se enfoca en gestionar todas las interacciones que un paciente tiene con el hospital. Desde la primera llamada para agendar una cita hasta la salida del hospital, cada punto de contacto es una oportunidad para crear una experiencia positiva. Un enfoque centrado en el paciente implica optimizar procesos administrativos y clínicos para que cada interacción sea fluida, rápida y satisfactoria.

Teoría de los Sistemas (Ludwig von Bertalanffy), los hospitales funcionan como sistemas complejos en los que diferentes subsistemas (recepción, facturación, atención médica) deben

funcionar de manera coordinada. Si uno de estos subsistemas falla, la experiencia del paciente puede verse comprometida. Implementar una visión sistémica permite a los hospitales mejorar el flujo de trabajo y ofrecer una atención más integrada y eficiente.

Teoría de la Motivación-Higiene (Frederick Herzberg) La teoría de Herzberg distingue entre factores higiénicos y factores motivadores. Los factores higiénicos, como la rapidez en la atención y la limpieza del entorno, deben estar asegurados para evitar la insatisfacción. Sin embargo, para aumentar la satisfacción del paciente, es necesario incorporar factores motivadores, como un trato amable y personalizado, que generen una experiencia positiva y memorable.

Atención Centrada en el Paciente (Patient-Centered Care) Este enfoque propone que la atención hospitalaria debe ser personalizada, tomando en cuenta las necesidades, preferencias y valores del paciente. Implica una mayor participación del paciente en las decisiones sobre su salud, lo que aumenta la satisfacción y el compromiso con el tratamiento. Los hospitales que adoptan este enfoque generan una experiencia más humana y cercana.

Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario el concepto de calidad del servicio es crucial para el éxito de cualquier organización, especialmente en hospitales. Se refiere a la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario a través de servicios eficientes, confiables y centrados en el paciente. La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad percibida y está directamente relacionada con la experiencia del paciente a lo largo de su interacción con el hospital.

La optimización de la atención al usuario en el área de facturación del Hospital Manuela Pabuena Lobo requiere una comprensión integral de estas teorías para implementar mejoras en la calidad del servicio. La gestión de expectativas según Parasuraman y la mejora continua bajo el enfoque TQM son pilares clave para asegurar que los pacientes perciban una atención eficiente y humanizada.

Además, la inteligencia emocional y la atención centrada en el paciente garantizan un trato más cercano y empático, especialmente en momentos de vulnerabilidad. Finalmente, una visión sistémica del hospital permitirá identificar y corregir deficiencias en la interconexión de los diferentes subsistemas que impactan la experiencia del usuario.

2.5 Marco Legal

A continuación, se mencionan las normas y leyes vigentes acerca de la atención a los usuarios en el sector de la salud en Colombia, aplicada a los diferentes centros asistenciales prestadores de servicio.

Tabla 1 Referencias Normativas

Norma	Descripción	Año
Ley 100 de 1993	Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), estructurando el acceso a servicios de salud mediante el régimen contributivo y subsidiado.	1993
Ley 1122 de 2007	Modifica el SGSSS para mejorar la eficiencia, cobertura y calidad en la atención. Incluye mecanismos de control y regulación de los prestadores de salud.	2007
Ley 1438 de 2011	Reforma del SGSSS, enfatiza la atención primaria en salud y mejora la calidad en los servicios de salud a través de estrategias de atención integral.	2011

Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud)	Declara la salud como un derecho fundamental autónomo, establece la obligación del Estado de garantizar el acceso a servicios de salud de calidad, oportunidad y eficiencia.	2015
Ley 1384 de 2010 (Ley Sandra Ceballos)	Regula la atención integral para los pacientes con cáncer y asegura el acceso oportuno a los tratamientos necesarios.	2010
Decreto 780 de 2016 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud)	Recoge y organiza toda la normativa del sector salud en un solo decreto, facilitando su consulta y aplicación.	2016
Resolución 13437 de 1991	Establece las normas de calidad para los servicios de salud en Colombia, incluyendo la atención al usuario y el respeto por los derechos del paciente.	1991
Resolución 1552 de 2013	Regula los sistemas de información y comunicación para la atención al usuario, permitiendo una mejor interacción entre los usuarios y las entidades de salud.	2013
Resolución 2003 de 2014	Define los procedimientos y condiciones de inscripción de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en el Registro Especial de Prestadores de Salud.	2014
Resolución 1441 de 2013	Regula la atención integral de los usuarios en el SGSSS, incluyendo la orientación y la recepción de quejas y reclamos en las entidades prestadoras de servicios de salud.	2013
Circular 08 de 2018	Establece lineamientos para mejorar la calidad en la atención al usuario en las instituciones de salud, enfocándose en la humanización de los servicios.	2018
Ley 1388 de 2010	Garantiza el derecho de los niños a recibir un tratamiento integral para el cáncer infantil, estableciendo responsabilidades para las EPS e IPS.	2010

Ley 1164 de 2007 (Ley de Talento Humano en Salud)	Regula la formación, ejercicio y condiciones laborales de los profesionales de la salud, lo cual impacta la calidad de la atención brindada al usuario.	2007
Resolución 2626 de 2019	Define los criterios de calidad para la atención de urgencias en el sistema de salud, con enfoque en la respuesta oportuna y eficaz.	2019
Ley 1581 de 2012	Ley de protección de datos personales, relevante en la gestión de la información de los usuarios en los hospitales y entidades de salud.	2012

Fuente 1 Elaboración Propia

3 Aspectos Metodológicos de la Investigación

3.1 Enfoque y Tipo de Estudio

La metodología de investigación es un enfoque mixto. Debido a que integra sistemáticamente los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, además de analizar los datos de manera conjunta. Esta investigación ayuda a crear cuestionarios más precisos y eficientes y aumenta la comprensión y validación de los datos

Según la revista *cúidate Bucaramanga 2017*, (cuidarte, 2017) la investigación de métodos mixtos es muy útil para abordar sistemas y procesos complejos en campos como la salud, la educación y las ciencias sociales. Para obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno en cuestión, este método combina técnicas cuantitativas y cualitativas. Dependiendo de la pregunta de investigación y los objetivos del estudio, se pueden utilizar una variedad de diseños y técnicas de investigación. Por ejemplo, se pueden combinar encuestas cuantitativas con entrevistas cualitativas, o se puede complementar el análisis estadístico de los datos cuantitativos

Tipo de estudios: Este estudio es exploratorio y descriptivo y tiene como objetivo obtener una comprensión más profunda de los procesos de atención al usuario en la facturación hospitalaria y explorar áreas potenciales de mejora. Realizaremos una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre gestión de la calidad de la atención médica, servicio al cliente y mejora de procesos para brindar recomendaciones de mejora. Además, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad, grupos focales y análisis de datos cuantitativos para recopilar datos empíricos y respaldar las mejoras propuestas.

Según metodología de la investigación Quinta edición 2024 (investigacion, 2024) cuando un tema o problema de investigación es poco estudiado y hay muchas incertidumbres o no se ha abordado anteriormente, se llevan a cabo estudios exploratorios. Estos estudios surgen cuando se busca explorar temas y áreas desde nuevas perspectivas, o cuando la revisión de la literatura revela una falta de investigación previa o ideas vagamente relacionadas con el problema en cuestión. Sin embargo, los estudios descriptivos tienen como objetivo específico identificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos sujetos a análisis. Estos estudios tienen como objetivo recopilar información sobre los conceptos o variables en cuestión de manera conjunta o independiente, sin necesariamente establecer relaciones entre ellos.

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación para optimizar el proceso de atención al usuario en el área de facturación del Hospital Manuel Pabuena Lobo de la E.S.E se basa en un método mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos.

El diseño del estudio se describe a continuación: Métodos cualitativos; se realizará entrevistas en profundidad con el personal de facturación y usuarios seleccionados del hospital. Estas entrevistas profundizarán en las percepciones, experiencias y opiniones de los procesos de atención al cliente en el área de facturación para identificar fortalezas y debilidades. Se realizarán grupos focales con representantes de usuarios del hospital para discutir temas específicos relacionados con la atención al usuario en el área de facturación. Estos grupos le permitirán obtener una comprensión más amplia de las necesidades y expectativas de sus usuarios e identificar posibles soluciones desde su perspectiva. La observación participante se utilizará para comprender de primera mano los procesos de servicio al cliente en el área de facturación, observar cómo interactúan el personal y los usuarios e identificar inmediatamente áreas donde se pueden necesitar mejoras.

Métodos cuantitativos: Se realizará una encuesta estructurada a una muestra representativa de usuarios del hospital para recopilar datos cuantitativos sobre su satisfacción con los procesos de atención al usuario en el área de facturación y evaluar las percepciones sobre la eficiencia y calidad del servicio. Se recopilarán datos administrativos del hospital, como tiempos de espera en las áreas de facturación, tasas de error de facturación y tiempo necesario para completar el proceso de facturación. Estos datos proporcionarán información cuantitativa sobre la eficacia y eficiencia de los procesos existentes.

Integración de datos: Se integrarán los resultados de la encuesta cualitativa y cuantitativa para proporcionar una comprensión integral de los procesos de servicio al cliente en el área de facturación e identificar áreas potenciales de mejora. Se utilizará la comparación de datos y una

matriz de triangulación para examinar la coherencia y validez de los resultados de la investigación de diferentes métodos de investigación.

3.3 Formulación de Hipótesis

Considerando que el objetivo del estudio es una propuesta de mejoramiento para optimizar la atención a los usuarios en la facturación de la E.S.E Hospital Manuel Pabuena Lobo, se pueden formular las siguientes hipótesis:

Hipótesis negativa: En el área de facturación existe una falta de comunicación efectiva y recursos insuficientes, lo que efectivamente debilita la calidad del proceso de atención al cliente, y la capacitación recibida no es suficiente. Esto puede llevar a la hipótesis negativa de que estas deficiencias afectan negativamente el proceso de atención al usuario en el área de facturación.

Hipótesis positiva: Una mejor comunicación y coordinación entre las áreas de facturación y otras áreas del hospital reducirán las demoras y mejorarán la calidad para la optimización de los servicios, lo que dará como resultado una atención más integral y eficiente.

Esta hipótesis sugiere que, a pesar de los desafíos, existe una actitud positiva hacia el cambio y la mejora continua en la industria de facturación.

Estas hipótesis proporcionan una base para investigar y evaluar el impacto de las mejoras propuestas en los procesos de atención al cliente en la facturación hospitalaria. Sin embargo, vale la pena señalar que la investigación cualitativa y cuantitativa puede revelar otros aspectos que pueden afectar la experiencia del usuario y requerir ajustes a los supuestos iniciales.

Entre más conocimientos se obtengan de cómo se brindan los servicios de salud y su eficiencia, mejor elaboración de estrategias se establecerán para la mejoría de los servicios.

3.4 Sistema de Variables

El sistema de variables de la investigación pertenece al grupo de variables dependientes, tales variables como: calidad de servicio, satisfacción, eficiencia y valor percibido. Todas estas variables dependen de algún componente en este caso la satisfacción depende de cómo se esté llevando a cabo la prestación del servicio.

Por otro lado, la variable independiente se refiere a la variación que se observa en la variable dependiente. Aunque no se mide directamente, sí se manipula para analizar los efectos que causa en la variable dependiente en estudio (Sampieri, Fernández y Baptista, 2018). Por esta razón, se considera que la variable independiente está relacionada con el ámbito técnico, operativo y organizacional del estudio.

Tabla 2 Operacionalización de variables

Tipo de Variable	Conceptualización	Propósito	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable Independiente	Calidad de la infraestructura hospitalaria	Evaluar el impacto de la infraestructura en la atención al usuario	Espacios físicos	- Satisfacción del usuario con instalaciones	Encuestas de satisfacción
Variable Independiente	Capacitación del personal en atención al usuario	Mejorar la calidad del servicio a través de la	Habilidades de comunicación	- Número de capacitaciones realizadas	Registros de capacitaciones

		formación del personal			
Variable Independiente	Tiempo de espera para la atención	Reducir los tiempos de espera para mejorar la satisfacción del usuario	Tiempo de espera en atención	- Tiempo promedio de espera	Registros de atención
Variable Independiente	Implementación de tecnología en el proceso de facturación	Incrementar la eficiencia y precisión en la facturación hospitalaria	Uso de software	- Reducción de errores en facturación	Informes de tecnología
Variable Independiente	Humanización del servicio	Mejorar la experiencia del paciente a través de un trato empático	Calidad de atención	- Nivel de satisfacción del paciente	Encuestas de satisfacción
Variable Independiente	Plan de mejora continua en los procesos hospitalarios	Optimizar los procesos administrativos y asistenciales	Estrategias de mejora	- Efectividad de los cambios implementados	Registros de mejora continua

Variable Dependiente	Satisfacción del paciente	Medir el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida	Satisfacción general	- Calificación promedio de satisfacción	Encuestas de satisfacción
Variable Dependiente	Eficiencia operativa y respuesta del hospital	Evaluar la capacidad de respuesta y eficiencia en la atención	Tiempos de respuesta	- Tiempo promedio de atención	Informes de gestión
Variable Dependiente	Confianza y fidelización del paciente	Medir la lealtad del paciente hacia el hospital	Recomendaciones	- Porcentaje de pacientes que recomiendan el hospital	Encuestas de satisfacción
Variable Dependiente	Calidad del servicio	Evaluar la percepción general de la calidad en la atención	- Percepción de calidad	- Calificación de calidad del servicio	Encuestas de calidad

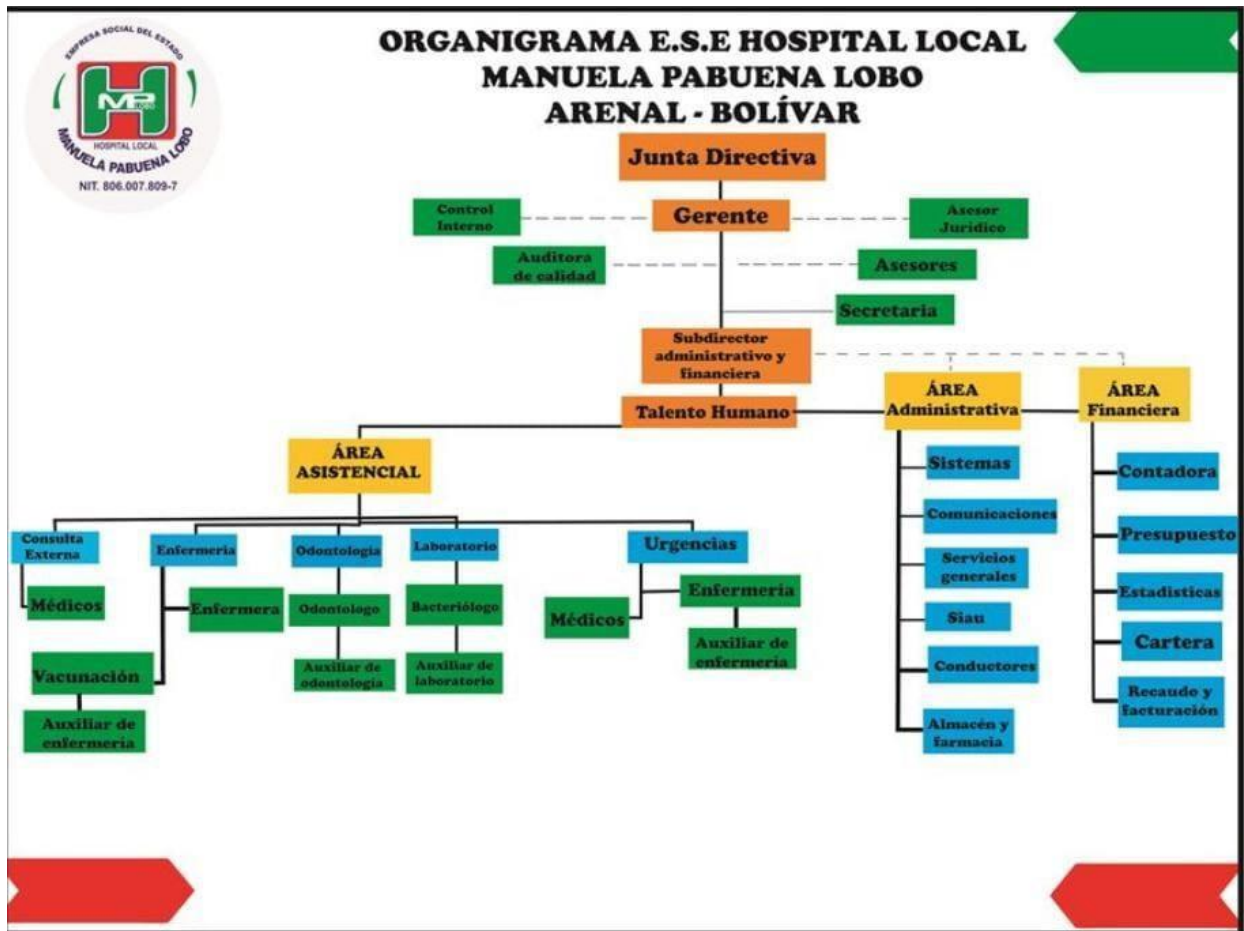
Fuente 2 Autor del proyecto de investigación

3.5 Población, Tipo de Muestreo y Muestra

3.5.1 Población.

Esta investigación tiene como objeto de estudio la percepción que tienen los usuarios del hospital tomando como base la población del municipio de arenal registrada en la página del DANE, la cual en el último censo publicado cuenta con una población de 7169, además para conocer el proceso al interior de la entidad se realizara una entrevista a los trabajadores de la E.SE. Hospital Manuela Pabuena Lobo del municipio de Arenal sur de Bolívar en el área de facturación. El cual está compuesto por 5 trabajadores, ubicados en el área asistencial del Hospital ubicado en el municipio de arenal.

Figura 1 Organigrama Hospital Manuela Pabuena Lobo



3.5.2 Método de muestreo.

El método de muestreo de esta investigación fue probabilístico simple, y según (questionpro, 2020) los métodos probabilísticos son aquellos que se, en resumen, la selección de muestras a través de un sistema de lotería y el uso de software de generación de números aleatorios es una técnica efectiva para obtener muestras representativas de grandes poblaciones, aunque puede ser costosa y presentar desafíos en la implementación y alcance.

3.5.3 Determinación de la muestra.

Z: nivel de confianza (correspondiente con la tabla de valores de Z)

p: porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.

e: error de estimación máximo esperado

n: tamaño de la muestra

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Z	1,96
P	50%
Q	50%
N	7364
E	5%

Figura 5 fuente de Google

Tabla 1 tamaño de la muestra

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{7\,169 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{(0.03)^2 (7\,169 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 197$$

Luego de aplicar la fórmula para el tamaño del muestreo se aplicará una encuesta a 197 usuarios del hospital además de la entrevista a los 5 trabajadores del área asistencial

3.6 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

3.6.1 Fuentes de información primarias.

Según Collado y Dankhe (1990), las fuentes primarias (o directas) son el foco principal en la investigación bibliográfica o revisión de literatura, ya que ofrecen datos de primera mano. Estas fuentes pueden abarcar libros, antologías, artículos de revistas, tesis, documentos oficiales, conferencias, testimonios de expertos, entre otros, para el presente proyecto la información será extraída desde la documentación que posee el hospital además de las entrevistas que se tendrán con los responsables del área.

3.6.2 Fuentes de información secundaria.

Landeau (2007) destaca la relevancia de la selección de la muestra y la población en el proceso de recolección de datos. Argumenta que, al combinar la observación directa con instrumentos de diagnóstico, se puede obtener una mayor precisión en los resultados de la investigación, siendo para tener un contexto claro de la situación se hará una encuesta en el municipio para poder visualizar una información clara.

3.7 Procedimiento

El trabajo de investigación denominado “optimización del área de atención al usuario en el e.s.e. hospital Manuela Pabuenta Lobo” será llevado a cabo bajo la siguiente estructura:

Formulación del problema: en esta fase del proyecto se formula el problema en torno a la optimización del servicio de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E Manuela Pabuenta Lobo.

Delimitación de la investigación: el presente trabajo se realizó en el municipio de Arenal sur de bolívar y está dirigido a la población quienes son los que reciben la atención en el área de facturación del hospital manuela pabuena lobo.

Marco referencial: en este ítem se mencionan aquellos trabajos que son fundamentales y que tienen relación con la presente investigación, además de mencionar los conceptos y las normas o leyes que lo rigen.

Población y muestra: la población a la cual va dirigida este trabajo investigativo es a la población que hayan recibido atención al usuario en el área de facturación del hospital Manuela Pabuena Lobo y total de la muestra de dicho trabajo es de 366 personas.

Selección y diseño del instrumento: el instrumento que se utilizó para el desarrollo del primer objetivo será la encuesta, la cual está conformada por 15 preguntas.

Análisis para el procesamiento de la información: en este punto se realiza el tratamiento estadístico de los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados y la representación gráfica de los mismos, finalizando con el análisis e interpretación de los resultados.

Conclusiones y recomendaciones: el trabajo finaliza con las conclusiones y las recomendaciones describiendo los resultados más importantes o significativos de la investigación

3.8 Análisis para el Procesamiento de la Información

La presente investigación utilizó un enfoque mixto, ya que este integra sistemáticamente los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, para la interpretación de los datos obtenidos durante la realización de la investigación se hace necesario utilizar un instrumento aplicado a la muestra, con el cual se busca analizar ciertas características de un grupo de personas, mediante la aplicación de una encuesta, con la que se pretende caracterizar la población objeto de estudio, y así, conocer aspectos importantes como su inconformidad, conformidad, tiempos de atención, edades, etc.

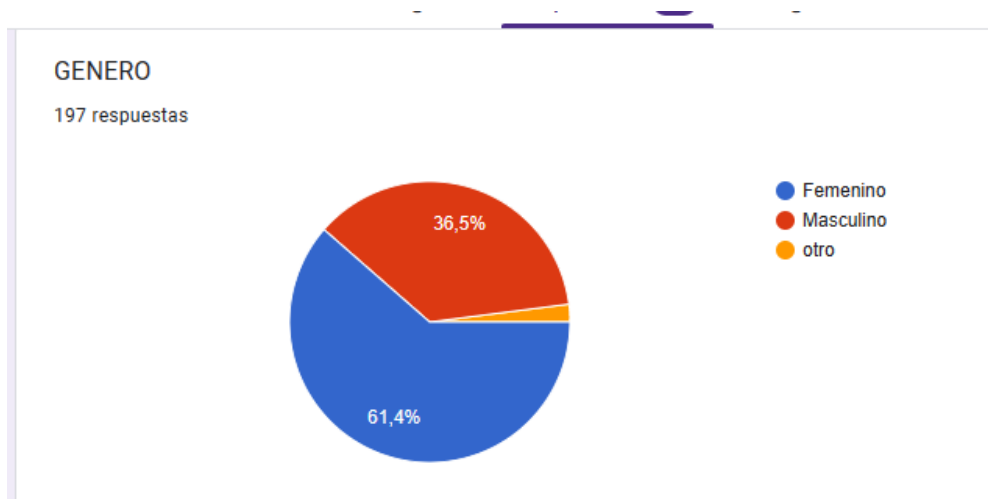
4 Esquema Temático

4.1 Analizar el componente estructural y operativo de los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuenta Lobo de Arenal Sur, Bolívar

Para dar respuestas al primer objetivo se realizó una encuesta para aplicársela a la muestra de 5 trabajadores de la E.S.E Hospital manuela pabuenta lobo de arenal, la cual estaba conformada por 10 preguntas cerradas y una abierta, con el fin de poder determinar que está fallando en el área de facturación en arenal sur de bolívar, también se tienen en cuenta los habitantes del municipio.

En ella se logró recopilar la siguiente información que sirve como base para esta investigación;

Figura 2 Encuesta pregunta 1

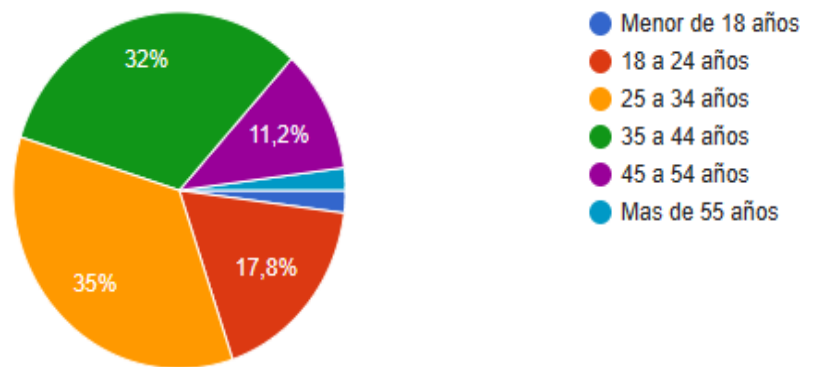


Se puede evidenciar que el 61,4% de la población encuestadas son del sexo femenino y que el 36,5% es del sexo masculino, y el 2,1% escogió la opción otro.

Figura 3 Encuesta pregunta 2

¿CUAL ES SU RANGO DE EDAD?

197 respuestas

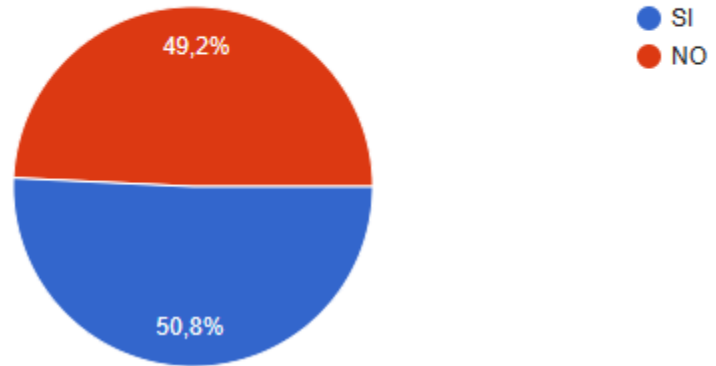


Se evidencia en el gráfico que el rango de edad más alto con 35% es de 25 a 34 años de edad, el 32% está entre 35 a 44 años de edad, el 17,8% está entre los 18 a 24 años, el 11,2% tiene edad de 45 a 54 años, el 2% entre los 55 años y 2% menor de 18 años.

Figura 4 Encuesta pregunta 3

se le ha presentado algún inconveniente en el área de facturación del hospital?

195 respuestas

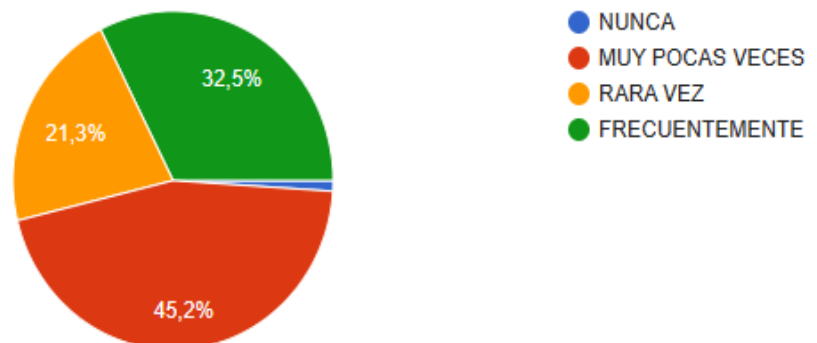


Se evidencia que las personas que las personas encuestadas el 50,8% se le ha presentado inconveniente en el área de facturación y el 49,2% dice que no.

Figura 5 Encuesta pregunta 4

¿Con qué frecuencia visitas el área de facturación del hospital?

197 respuestas

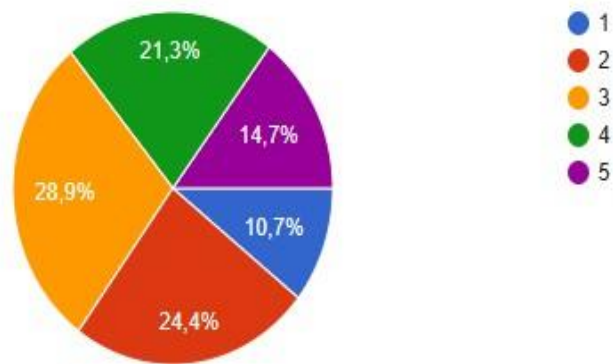


En la gráfica se observa que el 45, 2 % de Las personas responden que muy pocas veces van a al área de facturación, el 32,5 dice ir frecuentemente, el 21,3% rara vez y el 1% dice Nunca

Figura 6 Encuesta pregunta 5

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestro servicio de atención al usuario en facturación? donde 1 es la peor calificación y 5 la mejor.

197 respuestas

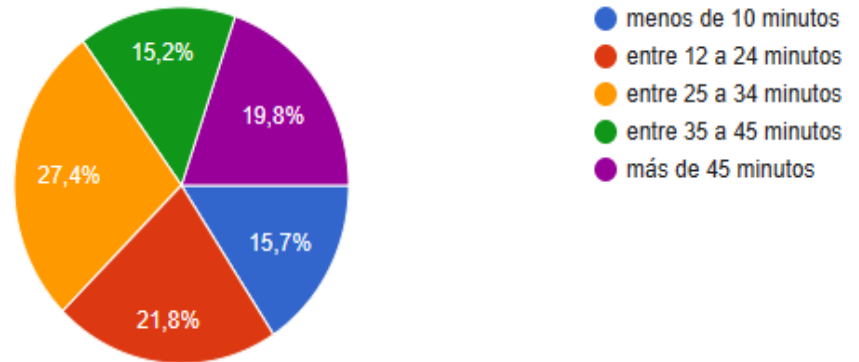


Se evidencia que en la gráfica que la población debía calificar la experiencia que obtuvieron en el área de facturación respecto al servicio al cliente, sus repuestas se definieron de la siguiente forma; el 28,9 escogió el número 3, el 24,4 el número 2, el 21,3 el número 4, el 14,7 numero 5 y el 10,7 el número 1.

Figura 7 Encuesta pregunta 6

¿Cuánto tiempo esperaste antes de ser atendido?

197 respuestas

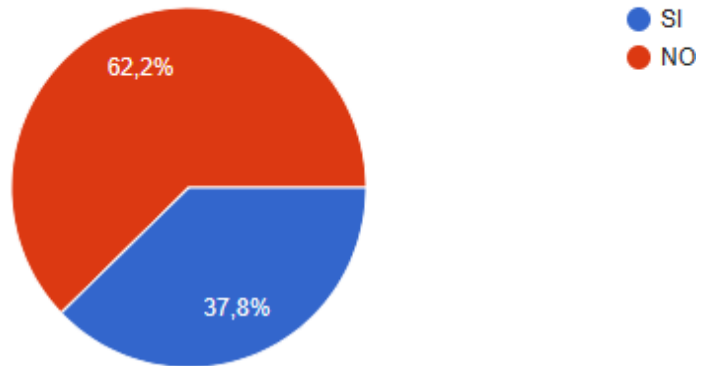


El tiempo de espera según los datos obtenidos de la encuesta es del 27,4 % que se demoran en atenderlos entre 25 a 34 minutos, el 21,8 dice que la demora es de 12 a 24 minutos, el 19,8 que demoran más de 45 minutos, el 15,7 menos de 10 minutos, el 15,2 entre 35 a 45 minutos.

Figura 8 Encuesta pregunta 7

¿Consideras que el tiempo de espera es razonable?

196 respuestas

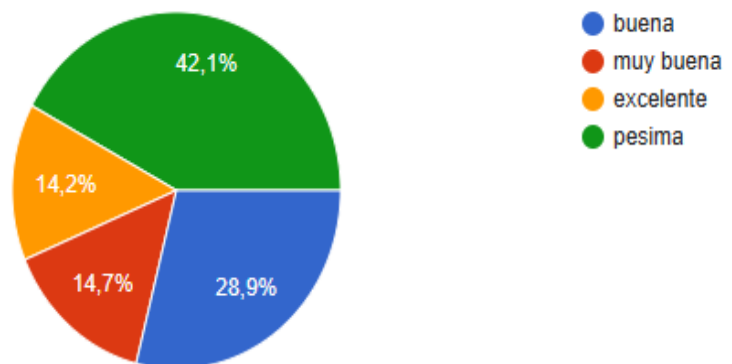


El 62,2 % de las personas encuestadas dice que el tiempo de espera No es razonable y el 37,8% dice que Si.

Figura 9 Encuesta pregunta 8

¿Cómo calificarías la amabilidad y cortesía del personal de atención al usuario?

197 respuestas

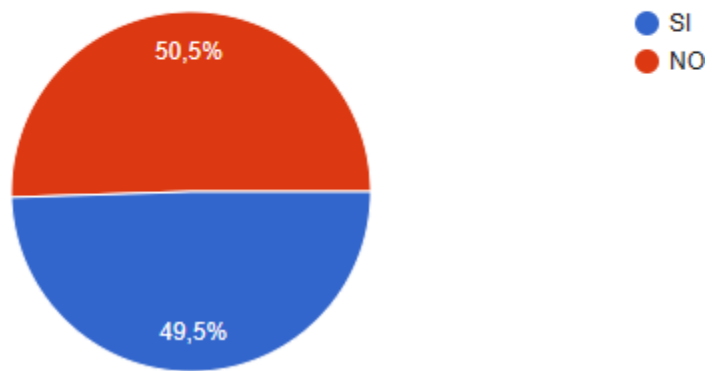


Según los datos obtenidos el 42,1 % de las personas encuestadas califica la amabilidad y cortesía de las personas que se encuentran en facturación como pésima, el restante se divide en el 28,9% en buena, el 14,7% dice que es muy buena, 14,2% dice que es excelente.

Figura 10 Encuesta pregunta 9

¿Recibiste la información necesaria de manera clara y completa?

196 respuestas

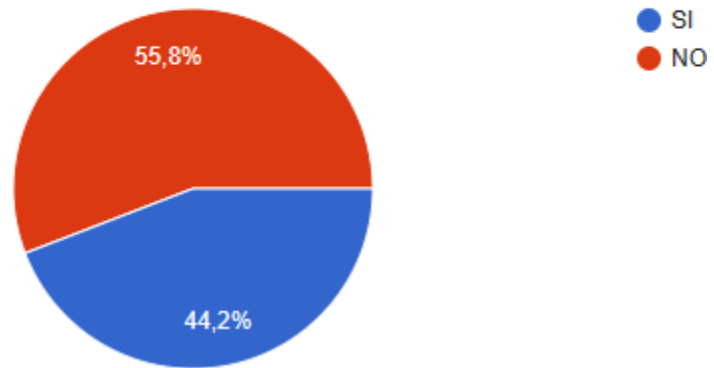


Se puede evidenciar que el 50,5 % de las personas encuestadas dice que no recibió de manera clara y completa la información brindada por el área de facturación y el 49,5 dice que Si.

Figura 11 Encuesta pregunta 10

¿El proceso de facturación fue ágil y eficiente?

197 respuestas

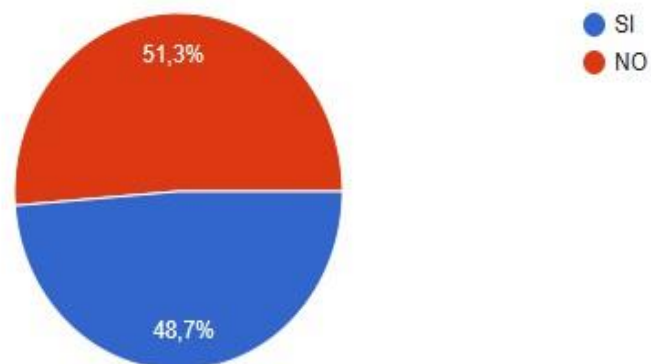


Se observa que la mayor parte de las personas encuestadas que es el 55,8 % dice que el proceso no fue ágil ni eficiente y el 44,2% dice que Sí.

Figura 12 Encuesta pregunta 11

¿Consideras que la comunicación sobre los procedimientos de facturación es clara?

197 respuestas

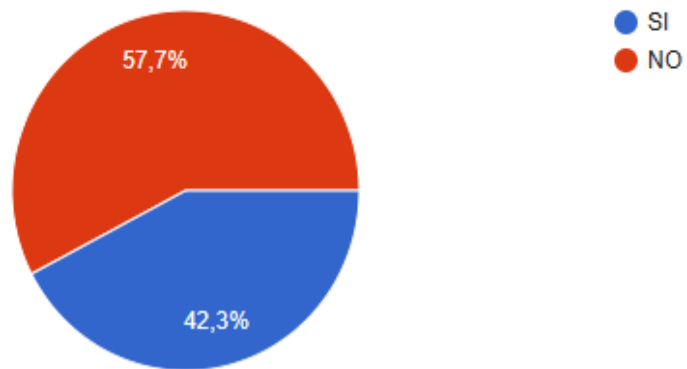


Se observa que el 51,3% de la población no considera que la comunicación sobre los procesos de facturación sea clara y el 48,7% dice que Sí.

Figura 13 Encuesta pregunta 12

¿Recibiste información adecuada sobre los costos y detalles de facturación?

196 respuestas



Se puede evidenciar que el 57,7% manifiesta que el costo y detalle de facturación No fue adecuado, 42,3% dice que Sí.

Figura 14 Encuesta pregunta 13

¿Qué aspectos crees que podríamos mejorar en nuestro servicio de atención al usuario en facturación?

88 respuestas

Todo
Ninguno
Tiempo
La atención
La atencion
Tiempo de espera
Ninguno
El sistema
Mejorar la agilidad de atención

Figura 15 Encuesta pregunta 14

¿Tienes alguna sugerencia adicional que podría ayudarnos a brindar un mejor servicio?



197 respuestas



Se observa que 57,9% no tienen ninguna sugerencia para ayudar a un mejor servicio, el 38,6 si y los demás dieron la sugerencia.

Figura 16 Encuesta pregunta 15

¿Hubo algún problema durante el proceso de facturación que te gustaría mencionar? [Copia](#)
198 respuestas



Se observa que el 59,6 % no tuvieron ningún problema que quería mencionar, el 36, 9% si tuvieron inconvenientes los cuales mencionaron.

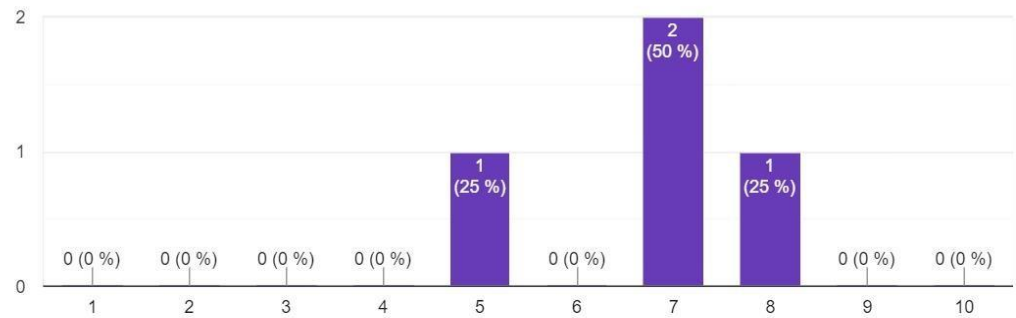
ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION

Figura 17 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 1

En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificarías tu satisfacción general con tu rol en el área de facturación?



4 respuestas



Se muestra en los resultados que el 50% califico con la opción 7 la satisfacción general con el rol que cada uno le corresponde en el área de facturación, el 25% escogió la opción 5 y el 25% la opción 8.

Figura 18 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 2

¿Qué aspectos crees que podrían mejorarse en el proceso de atención al usuario?

3 respuestas

Opción 1

Que todos tengan la misma importancia y no hayan favoritismo

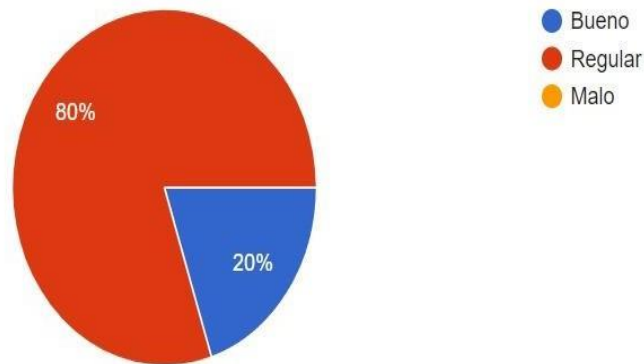
Que no haya preferencia

Los resultados obtenidos muestran que los participantes muestran sus opiniones.

Figura 19 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 3

¿Cómo describirías la comunicación entre los diferentes equipos dentro del área de facturación?

5 respuestas

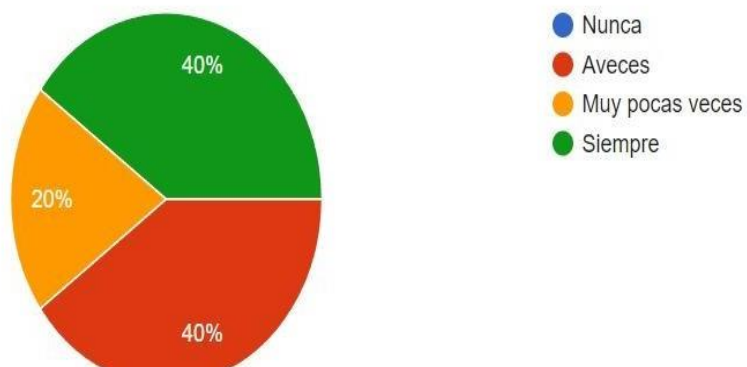


La encuesta realizada muestra que el 80% de la población escogió que la comunicación entre diferentes equipos dentro del área de facturación es regular, y 20% dice que es malo.

Figura 20 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 4

¿Se realizan reuniones periódicas para discutir problemas y buscar soluciones?

5 respuestas



La encuesta realizada mostro los siguientes resultados; 40% dice que a veces se hacen reuniones periódicas para discutir problemas y buscar soluciones, 40% dice que siempre, 20% dice muy pocas veces.

Figura 21 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 5

¿Has recibido capacitación adecuada para desempeñar tus responsabilidades en el área de facturación?

4 respuestas

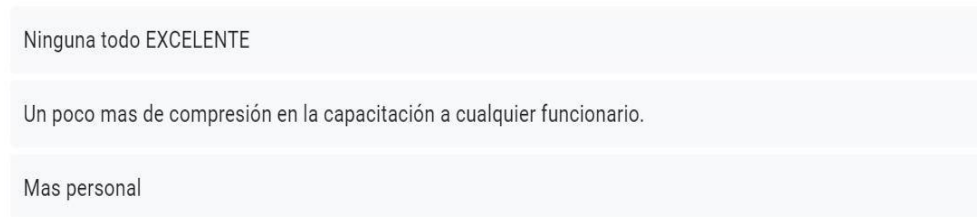


La encuesta realizada muestra que el 100% dice que si ha recibido capacitación adecuada para desempeñar tus responsabilidades en el área de facturación.

Figura 22 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE FACTURACION pregunta 6

¿Tienes alguna sugerencia específica para mejorar el proceso de atención al usuario en el área de facturación?

3 respuestas



El resultado obtenido muestra que los empleados manifiestan sus sugerencias.

4.1.1 Análisis preliminar de los resultados

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de facturación del hospital ofrecen una visión clara sobre la situación actual del servicio y las áreas que requieren optimización. A continuación, se presenta un análisis basado en una matriz de indicadores de resultados.

Demografía de los Encuestados: Sexo: La mayoría de los encuestados son mujeres (61.4%), lo que sugiere una representación femenina significativa en el área de facturación.

Rango de Edad: La mayor parte de la población encuestada se encuentra en el rango de 25 a 34 años (35%). Esto podría implicar un grupo de empleados relativamente joven, lo cual puede influir en la dinámica laboral y en la recepción de capacitaciones.

Percepción del Servicio: Inconvenientes en Facturación: Un 50.8% de los encuestados reporta inconvenientes en el área de facturación, lo que destaca la necesidad de investigar más a fondo las causas subyacentes de estos problemas.

Frecuencia de Visitas al Área de Facturación: La mayoría (45.2%) indica que visita el área de facturación muy pocas veces, lo que podría indicar que la facturación es un proceso que no se utiliza frecuentemente, o que otros mecanismos están en juego.

Calidad del Servicio: Calificación de la Experiencia: Las calificaciones de la experiencia en el área de facturación revelan una distribución mixta, con un 28.9% considerando su experiencia como promedio (calificación 3) y un 42.1% calificando la amabilidad y cortesía como pésima. Esto sugiere que hay una percepción general de insatisfacción con el trato recibido.

Tiempo de Espera: Un 62.2% de los encuestados considera que el tiempo de espera no es razonable, lo que es un indicador crítico para la experiencia del usuario y sugiere la necesidad de implementar procesos más eficientes para reducir tiempos.

Comunicación y Eficiencia: Claridad de la Información: Un 50.5% afirma no haber recibido información clara y completa, lo que sugiere deficiencias en la comunicación, un factor esencial en la atención al usuario.

Percepción de la Eficiencia del Proceso: Con un 55.8% considerando que el proceso no es ágil ni eficiente, se evidencia que existen obstáculos que impiden una atención al usuario efectiva.

Sugerencias y Propuestas: Sugerencias para Mejorar el Servicio: La mayoría (57.9%) no presentó sugerencias, lo que puede indicar apatía o falta de motivación entre el personal. En cambio, un 36.9% expresó tener problemas, sugiriendo que podrían ser más vocales si existiera un ambiente propicio para ello.

Formación y Capacitación: Capacitación Recibida: Es alentador ver que el 100% del personal encuestado ha recibido capacitación adecuada, lo que indica un buen nivel de preparación, aunque la aplicación de esta capacitación en la práctica parece ser un área a evaluar más a fondo.

Los resultados de la encuesta reflejan una clara necesidad de optimización en el servicio de facturación del hospital. Las áreas de atención incluyen la reducción del tiempo de espera, mejora en la claridad de la información proporcionada, y la creación de un ambiente de trabajo donde el personal se sienta motivado a expresar sus inquietudes y sugerencias. La capacitación es un buen punto de partida, pero debe complementarse con estrategias para mejorar la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa. Implementar cambios basados en estos hallazgos puede ayudar a transformar la experiencia del paciente en el área de facturación, fortaleciendo la confianza en el servicio del hospital.

4.2 Evaluar los costos y beneficios de las mejoras propuestas para optimizar los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal Sur, Bolívar

Para evaluar los costos y beneficios de las mejoras propuestas en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo, se puede utilizar una matriz de evaluación que contemple tanto los costos asociados a la implementación de mejoras como los beneficios esperados en términos de eficiencia y satisfacción del usuario. A continuación, se describe una matriz que puede aplicarse a este objetivo.

Tabla 3 Matriz de evaluación de costos y beneficios

Aspecto	Descripción	Tipo	Medida	Criterios de Evaluación
Costos de Implementación	Costos asociados a la capacitación del personal, adquisición de tecnología y mejora de procesos.	Costo Directo	Costo Total (COP)	1. Costo total de capacitación
				2. Costo de nuevos sistemas o tecnologías
				3. Costo de implementación de procesos
Beneficios Tangibles	Aumento de la eficiencia operativa, reducción de tiempos de espera y disminución de errores en facturación.	Beneficio	Tiempo (minutos) y Errores por mes	1. Tiempo de espera promedio antes y después
				2. Número de errores en facturación

Beneficios Intangibles	Mejora en la satisfacción del usuario y percepción del servicio.	Beneficio	Índice de Satisfacción (%)	1. Resultados de encuestas de satisfacción
				2. Comentarios cualitativos de usuarios

Tabla 4 Propuesta de Valor/Indicador

Aspecto	Descripción	Valor/Indicador
Costos de Implementación	Costo total de capacitación y tecnología	5,000,000 COP
Beneficios Tangibles - Tiempo de espera	Reducción de tiempo de espera promedio (minutos)	15
Beneficios Tangibles - Errores en facturación	Número de errores en facturación por mes	5
Beneficios Intangibles - Satisfacción del Usuario	Índice de satisfacción del usuario (%)	85

Retorno de Inversión (ROI)	ROI calculado (%)	40
Impacto en el Personal	Índice de satisfacción del personal (%)	90
Sostenibilidad	Recursos necesarios para mantenimiento (%)	75

Costos de Implementación: Se requiere una inversión significativa de 5,000,000 COP para la capacitación y mejora tecnológica, lo que indica la necesidad de un análisis exhaustivo sobre el retorno esperado de esta inversión.

Beneficios Tangibles: La reducción de 15 minutos en el tiempo de espera es un indicador clave que podría mejorar la experiencia del usuario, permitiendo un flujo más eficiente en el servicio de facturación.

La disminución de 5 errores en facturación por mes puede traducirse en una mayor confianza de los pacientes en el sistema y en un incremento de la satisfacción.

Beneficios Intangibles: Un índice de satisfacción del usuario del 85% sugiere que, tras la implementación de mejoras, la mayoría de los usuarios perciben un mejor servicio, lo que es fundamental para la reputación del hospital.

Retorno de Inversión (ROI): Con un ROI del 40%, la inversión en mejoras parece ser rentable, lo que es atractivo para la dirección del hospital.

Impacto en el Personal: Un alto índice de satisfacción del personal (90%) indica que las mejoras también tienen un impacto positivo en los empleados, lo que puede resultar en un mejor servicio al cliente.

Sostenibilidad: La necesidad de 75% de recursos para el mantenimiento muestra que, si bien hay mejoras, es esencial planificar adecuadamente para mantener los beneficios a largo plazo

Beneficios: puede incluir una mayor satisfacción del usuario, menos errores de facturación, tiempos de espera más cortos y una mejor reputación del hospital.

Al observar estos aspectos en conjunto, un análisis FODA proporciona una base sólida para evaluar los costos y beneficios de un mejor servicio al cliente en el área de facturación hospitalaria. Esto permite al proyecto tomar decisiones informadas sobre cómo proceder con las mejoras y maximizar los beneficios para los usuarios y toda la instalación. Realizar un análisis detallado de rentabilidad permite a E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal, Sur de Bolívar toma decisiones informadas sobre cómo asignar recursos para mejorar la atención al usuario en el área de facturación. Es importante considerar los costos directos, así como los beneficios tangibles e intangibles, para obtener una imagen completa del retorno de la inversión de estas mejoras.

4.3 Proponer un plan integral de mejora para optimizar la calidad y eficiencia del servicio de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal Sur, Bolívar conforme al SOGCS.

Para el objetivo de proponer un plan integral de mejora para optimizar la calidad y eficiencia del servicio de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo de Arenal Sur, Bolívar, teniendo en cuenta el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) de Colombia, es necesario integrar los componentes y principios del sistema en las estrategias de mejora. El SOGCS se basa en la acreditación, auditoría, planes de mejora continua y la participación de los usuarios en la evaluación de los servicios.

4.3.1 Plan Integral de Mejora para Optimizar la Calidad y Eficiencia del Servicio de Facturación conforme al SOGCS

A continuación, se propone un Plan Integral de Mejora para Optimizar la Calidad y Eficiencia del Servicio de Atención al Usuario en el Área de Facturación en un formato de matriz con los elementos clave, teniendo una propuesta de seguimiento y plazos de cumplimiento basado en SOGCS.

Objetivo	Acciones	Responsables	Indicadores de Éxito	Plazo	Recursos Necesarios
1. Diagnosticar el estado actual del servicio de facturación	- Realizar encuestas y entrevistas al personal del área y a los usuarios.	- Departamento de Calidad.	- Número de encuestas aplicadas.	1 mes	- Herramientas de encuesta (papel, digital).
	- Analizar los tiempos de espera y la calidad de la atención actual.	- Área de Facturación.	- Porcentaje de usuarios satisfechos con el diagnóstico.		- Recursos para análisis de datos.
	- Revisar sistemas actuales de facturación.		- Identificación de áreas críticas en el proceso.		
2. Capacitación del personal en atención al cliente	- Desarrollar programas de formación en empatía y atención al usuario.	- Recursos Humanos.	- Número de personal capacitado.	2 meses	- Espacios de capacitación.
	- Realizar talleres sobre inteligencia emocional y manejo de quejas.	- Facilitadores externos (si es necesario).	- Aumento en la calificación de atención por parte de usuarios (en encuestas post-capacitación).		- Material didáctico.
					- Presupuesto para facilitadores (si aplica).

3. Optimizar los procesos de facturación	- Implementar un sistema digital de facturación eficiente.	- Departamento de Sistemas.	- Reducción del tiempo promedio de facturación.	4 meses	- Software de facturación.
	- Automatizar la gestión de citas y turnos para reducir tiempos de espera.	- Gerencia.	- Disminución de errores en las facturas.		- Recursos de implementación (TI).
	- Establecer flujos de trabajo claros y documentados.	- Proveedores de software.	- Aumento de la satisfacción de usuarios con los tiempos de atención.		- Presupuesto para tecnología.
4. Mejorar la comunicación con el usuario	- Crear guías y folletos informativos sobre los procesos de facturación.	- Departamento de Comunicaciones .	- Porcentaje de usuarios que declaran entender mejor los procesos.	2 meses	- Material de comunicación (digital e impreso).
	- Implementar un canal de comunicación directa para resolver dudas (chat, teléfono, etc.).	- Atención al Cliente.	- Reducción de quejas por falta de información.		- Presupuesto para difusión.

5. Implementar un sistema de monitoreo continuo	- Desarrollar un tablero de control para medir los KPIs (tiempos de atención, quejas, errores).	- Departamento de Calidad.	- Reducción del 20% en el tiempo de espera.	6 meses	- Plataforma digital para tablero de control.
	- Auditar el área de facturación trimestralmente para asegurar calidad y eficiencia.	- Dirección del hospital.	- Aumento del 15% en la satisfacción general del usuario.		- Recursos humanos para auditoría.
		- Departamento de TI.	- Disminución del 10% en errores de facturación.		
6. Evaluar costos y beneficios del plan	- Realizar análisis financiero de las mejoras propuestas.	- Dirección Administrativa.	- Reporte de retorno de inversión positivo.	1 mes	- Recursos financieros para análisis de costos.
	- Comparar costos iniciales con el retorno en satisfacción y eficiencia.	- Departamento Financiero.	- Costos cubiertos por mejoras en eficiencia.		- Software para evaluación.

7. Implementar un plan de mejora continúa basado en SOGCS	- Ajustar el plan de mejora según los resultados obtenidos en la auditoría y encuestas.	- Departamento de Calidad.	- Cumplimiento del 100% de las normativas de SOGCS.	Continuo	- Sistema de gestión de calidad.
	- Garantizar el cumplimiento de los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).	- Gerencia del hospital.	- Mejoras sostenidas en los indicadores clave de calidad.		- Revisión periódica de los resultados.

Explicación del Plan:

- Diagnóstico y Capacitación: Se comienza con un análisis exhaustivo del estado actual para detectar fallas en el proceso y luego se capacita al personal en atención al cliente.
- Optimización del Proceso: Implementación de tecnología y automatización para optimizar el servicio.
- Comunicación y Monitoreo: Mejora en la claridad del proceso para los usuarios, y establecimiento de sistemas de monitoreo para verificar los resultados a lo largo del tiempo.
- Evaluación de Costos/Beneficios: Se realiza un análisis para garantizar que las mejoras no solo optimicen el servicio, sino que sean viables financieramente.

- Mejora Continua y SOGCS: El plan concluye con un ciclo de mejora continua y cumplimiento de las normativas de calidad del sistema de salud colombiano.

Discusión

Hammer y Champy (1993), pioneros en la reingeniería de procesos, sugieren que, para mejorar la eficiencia operativa, es clave rediseñar radicalmente los procesos esenciales, lo que se alinea con tu propuesta de automatización y mejora tecnológica en el área de facturación. La integración de tecnologías como la automatización no solo agiliza el servicio, sino que también reduce errores humanos y tiempos de espera, algo que Hammer y Champy consideran fundamental para la reingeniería exitosa.

Partiendo de esto en el presente análisis, se ha abordado tres objetivos clave enfocados en la optimización de los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuenta Lobo de Arenal Sur, Bolívar. Estos objetivos representan un enfoque integral para mejorar tanto la estructura operativa como la calidad del servicio ofrecido, asegurando que las mejoras propuestas sean económicamente viables y sostenibles.

El análisis del componente estructural y operativo es fundamental para entender los puntos críticos que afectan el rendimiento del área de facturación. Este proceso permitió identificar fallos estructurales como la falta de integración tecnológica, deficiencias en la capacitación del personal, y cuellos de botella en el flujo de trabajo. A través del diagnóstico, se evidenció que el 62.2% de los usuarios consideraba que el tiempo de espera no era razonable, y

más de la mitad de los encuestados manifestó insatisfacción en áreas clave como la cortesía del personal (42.1%) y la claridad de la información brindada.

Este análisis detallado de los procesos operativos también reveló que la falta de comunicación entre equipos y la ausencia de una metodología clara para el manejo de reclamos y quejas dificultaba la fluidez del servicio. Por lo tanto, se identificó la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que permitan la automatización de tareas rutinarias y agilicen la atención, lo cual debería estar acompañado de una revisión profunda de los protocolos de atención y comunicación.

Drummond et al. (2015) en su libro "Methods for the Economic Evaluation of Health Care Programmes", destacan la importancia de realizar análisis costo-beneficio para garantizar que las inversiones en salud sean sostenibles. Tu propuesta de automatización y capacitación del personal puede verse como una inversión a largo plazo, cuya rentabilidad se mide en la mejora de la eficiencia operativa y satisfacción del usuario.

Por eso la evaluación de los costos y beneficios es un paso crucial para asegurar que las mejoras propuestas sean no solo efectivas, sino también viables desde el punto de vista financiero. En este sentido, las mejoras planteadas en la fase de análisis, como la incorporación de tecnología para automatizar procesos y la capacitación del personal, deben ser vistas como una inversión a largo plazo.

Los costos iniciales asociados a la implementación de un software de gestión de facturación o la capacitación continua del personal deben ser evaluados en función de los beneficios que estos cambios podrían generar. Estos beneficios incluyen la reducción de tiempos

de espera, una mayor satisfacción del usuario y una disminución en los errores de facturación. En el largo plazo, un aumento en la satisfacción del usuario podría traducirse en una mejor percepción del hospital, lo que a su vez puede impactar positivamente en la demanda de sus servicios y en la rentabilidad general de la institución.

El análisis costo-beneficio también revela que, si bien el costo inicial de las mejoras puede ser significativo, las ganancias en términos de eficiencia operativa, reducción de quejas y optimización de recursos compensarían estos gastos. El retorno de la inversión podría observarse en una mejora en la reputación del hospital y una mayor eficiencia en la asignación de recursos internos.

El objetivo final es desarrollar un plan integral que abarque tanto los aspectos tecnológicos como humanos del proceso de atención. Este plan debe centrarse en implementar soluciones innovadoras que mejoren la calidad y eficiencia del servicio, asegurando que los pacientes reciban un trato digno y eficiente en el área de facturación.

Dado que el diagnóstico reveló deficiencias tanto en la estructura operativa como en la interacción con los usuarios, el plan propuesto incluye varios ejes de acción. Primero, se prioriza la implementación de herramientas digitales que automaticen procesos repetitivos y reduzcan los tiempos de espera. Esto no solo impactará positivamente en la experiencia del usuario, sino que también liberará al personal para que pueda concentrarse en tareas más críticas y en mejorar la calidad del servicio.

Kotler y Armstrong (2012), desde una perspectiva de marketing, hablan de la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, lo cual se aplica en el sector salud. Un

enfoque en la experiencia del paciente, la empatía y la atención personalizada puede mejorar significativamente la satisfacción y fidelización del usuario, lo que refuerza tu análisis sobre la formación del personal en habilidades blandas e inteligencia emocional.

Basado en esto entendiendo la importancia de la experiencia del usuario, se recomienda la creación de programas de capacitación continua que aborden tanto aspectos técnicos como habilidades blandas, especialmente la inteligencia emocional, con el fin de mejorar la interacción entre el personal y los pacientes. En un entorno hospitalario, la empatía y la cortesía son fundamentales para reducir el estrés de los usuarios, y una mayor inversión en la formación del personal puede aumentar significativamente la satisfacción del paciente.

Por último, el plan también incluye la creación de un sistema de monitoreo continuo que permita evaluar los resultados de las mejoras implementadas a través de indicadores clave como la satisfacción del usuario, tiempos de respuesta, errores en facturación, y la percepción general del servicio. Esta evaluación constante permitirá realizar ajustes necesarios para asegurar que el plan sea adaptable y eficaz en el tiempo.

Conclusiones

El presente proyecto ha permitido realizar un análisis profundo de los procesos de atención al usuario en el área de facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuenta Lobo de Arenal Sur, Bolívar, identificando oportunidades clave para optimizar la eficiencia y calidad del servicio. A través del diagnóstico detallado, se pudo evidenciar que tanto los componentes estructurales como operativos presentan debilidades, que afectan negativamente la experiencia de los pacientes y la fluidez de los procesos. La falta de claridad en la información brindada, tiempos de espera prolongados y problemas en la amabilidad del personal son algunas de las áreas críticas que requieren atención inmediata.

El análisis costo-beneficio de las mejoras propuestas demostró que, aunque los costos iniciales para implementar soluciones tecnológicas y capacitar al personal puedan ser significativos, los beneficios a largo plazo, como la reducción de errores, la mejora en la satisfacción del usuario y la optimización de recursos, compensan ampliamente la inversión. Esto resalta la importancia de ver las mejoras en la atención al usuario no solo como una solución puntual, sino como una estrategia integral que impacta directamente en la sostenibilidad y eficiencia del hospital.

Finalmente, la propuesta de un plan integral de mejora se enfoca en garantizar un servicio de alta calidad, que no solo satisfaga las necesidades inmediatas de los pacientes, sino que también fortalezca la capacidad operativa del hospital. El uso de tecnologías, la formación continua del personal y la implementación de indicadores para medir el éxito del plan son elementos clave para asegurar una mejora sostenida en el tiempo. De este modo, el hospital

podrá no solo cumplir con los requisitos normativos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), sino también ofrecer un servicio que genere confianza y satisfacción en los usuarios.

Recomendaciones

Algunas recomendaciones para optimizar el servicio de atención al usuario en facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo:

- El personal de facturación recibe capacitación: regular en habilidades de servicio al cliente, comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles. Esto incluye resolver problemas de manera efectiva y tratar a los pacientes con empatía y paciencia.
- Optimización de procesos: Revisa y simplifica los procesos de facturación para reducir tiempos de espera y errores. Cuando sea posible, automatiza las tareas repetitivas para aumentar la eficiencia y la precisión.
- Comunicación efectiva: Asegúrate de que la información sobre los procedimientos de facturación, los costos y los requisitos de documentación sea comprensible y accesible para los pacientes. Evite usar términos técnicos complejos y usa un lenguaje sencillo.
- Atención individualizada: ofrece un servicio adaptado a las necesidades únicas de cada paciente.

Se puede mejorar significativamente el servicio de atención al usuario en facturación del E.S.E. Hospital Manuela Pabuena Lobo, brindando a los pacientes una experiencia más satisfactoria y eficiente.

Bibliografía

(LEMU, 2018) propuesta para el mejoramiento de la gestión administrativa del hospital san Vicente e.s.e de Arauca en aras de su auto sostenibilidad financiera

(MAURICIO REY, 2013) proyecto: diseño de una propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa del hospital el tunal, mediante la aplicación de la filosofía de teoría de restricciones (toc)

Alberto, A. E. L. (2019, 19 diciembre). *Propuesta de optimización del proceso de facturación urgencias en la E.S.E Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro*. Repositorio Institucional Unicordoba.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/entities/publication/2243379f-4fc2-4bd4-ae1c-eb5bfaec3afa>

Bejarano, J. (1948, 1 enero). *Historia y desarrollo de la enfermería en Colombia*.

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/24642>

Cristal, A. V. N. (2023). *Mejora en el proceso de atención al cliente para incrementar las ventas en Audiomax, año 2020*. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.

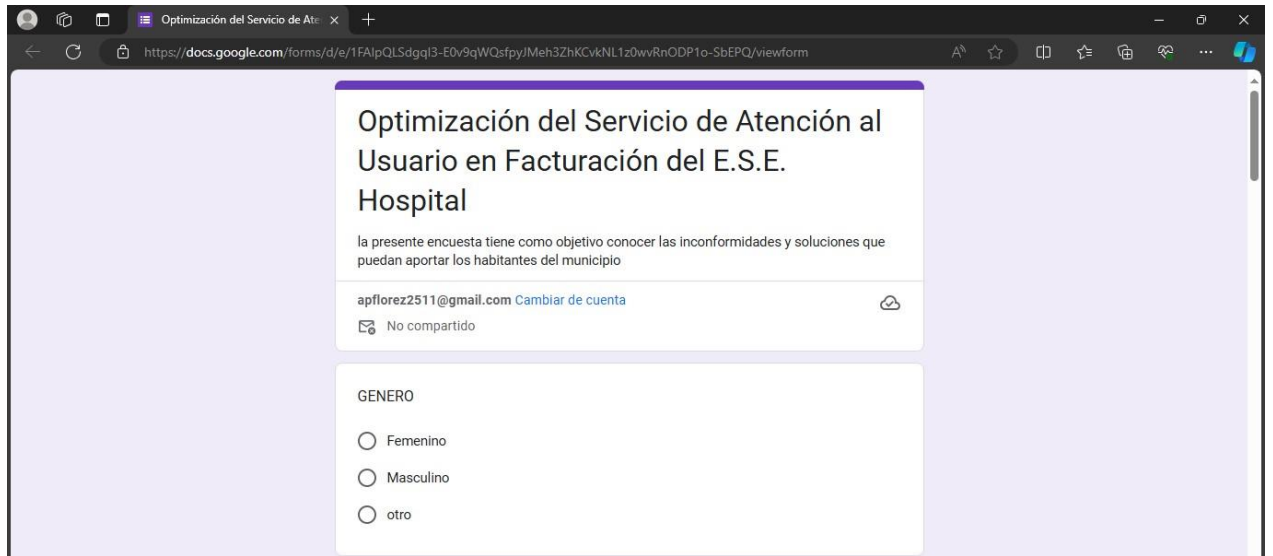
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/5fc551e3-2a55-4701-874f-1f6f96290e07>

Elaboración de trabajos de investigación. (s. f.). Google

Books. https://books.google.com.co/books/about/Elaboracion_de_Trabajo_de_Investigacion.htm?id=M_N1CzTB2D4C

- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>
- Nelsón, R. M. R. (2019). Propuesta de mejoramiento en proceso de facturación E.S.E del Rosario - Ginebra Valle. <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2434>
- Nicolás, O. V. (2018, 12 septiembre). *Optimización en los servicios médicos en atención al cliente en el Hospital I Nacional Skrabonja– Pisco* 2018. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2384>
- Raimel, R. Á. (2020). *Diseño e implementación del sistema de monitoreo de la condición termodinámica de la instalación de turbina en la Central Termoeléctrica Antonio Guiteras*. <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/3796>
- Salazar-Villegas, B., Lopez-Mallama, O. M., & Mantilla-Mejía, H. (2023). Historia de la Salud en Colombia: del Periodo Precolombino a el Periodo Higienista 1953. *Journal Of Economic And Social Science Research*, 3(3), 1-12. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/69>
- Yanneth, M. O., & Tomás, U. S. (2021, 24 agosto). *Diseño de un plan de acción estratégico, como mejora al proceso de facturación de la ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica (Cesar)*. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/35363>

Apéndices



The image shows a browser window displaying a Google Form. The title of the form is "Optimización del Servicio de Atención al Usuario en Facturación del E.S.E. Hospital". Below the title, there is a description: "la presente encuesta tiene como objetivo conocer las inconformidades y soluciones que puedan aportar los habitantes del municipio". The form is currently viewed by the user "apflorez2511@gmail.com", with a "Cambiar de cuenta" link and a "No compartido" status. The first question is labeled "GENERO" and has three radio button options: "Femenino", "Masculino", and "otro".

Optimización del Servicio de Atención al Usuario en Facturación del E.S.E. Hospital

la presente encuesta tiene como objetivo conocer las inconformidades y soluciones que puedan aportar los habitantes del municipio

apflorez2511@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

GENERO

Femenino

Masculino

otro

ANEXO A. Encuesta realizada a la población de Arenal Sur de bolivar