

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR
HOGARES FÉNIX**

Ángela Lucia Castañeda Cifuentes, Luz María Cogua Cifuentes

INFORME FINAL

**Asesor: Gonzalo Jaramillo Hernández
Docente**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ
ESCUELA DE POSGRADOS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES
MEDELLÍN
2013**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
1. FORMULACION DEL PROBLEMA	7
2. JUSTIFICACION	9
3. OBJETIVOS	10
3.1 Objetivos Generales	10
3.2 Objetivos Especificos	10
4. MARCO TEÓRICO	¡Error! Marcador no definido.1
4.1 Antecedentes	111
4.2 Bases teóricas	14
4.2.1 Servicio	14
4.2.1.1 Definición de servicio	14
4.2.1.2 Características del servicio	15
4.2.1.3 Clasificación de los servicios	15
4.2.1.4 Triángulo del servicio	16
4.2.2 Calidad	17
4.2.2.1 Definición de calidad	17
4.2.2.2 Calidad de los servicios	18
4.2.2.3 Evaluación de la calidad de los servicios	18
4.2.2.4 Modelos de calidad de los servicios	21
4.2.3 Marco normativo para la prestación de servicios de salud mental en Colombia y Antioquia	23
4.3 Variables o categorías de análisis	255
5. METODOLOGÍA	257
5.1 Tipo de estudio	277
5.2 Población y muestra	27
5.3 Procedimientos para la recolección y procesamiento de información	28
6. RESULTADOS	28
6.1 Análisis de resultados	28
6.2 Estrategias de mejoramiento para la calidad del servicio	36
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
8. BIBLIOGRAFÍA	4¡Error! Marcador no definido.
9. ANEXOS	46

GLOSARIO

Calidad del servicio: es contribuir a la satisfacción del usuario, su excelencia implica encontrar un equilibrio entre la satisfacción de las necesidades del cliente, la satisfacción del personal y los beneficios de la empresa.

Percepción: es la capacidad de recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas. Es la imagen mental que se forma a partir de la experiencia y las necesidades.

Servicio: actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

Usuario: es quien adquiere el servicio, permite la continuidad del negocio y determina el valor añadido del servicio que se le presta.

RESUMEN

La calidad del servicio es fundamental para las instituciones, ya que este aspecto es el diferenciador que incide en la toma de decisión del usuario. En la prestación del servicio es donde se evalúa el impacto que se tiene en el usuario, y esto ahí donde la imagen de la institución se mantiene o declina. Cuando el objeto social de la institución aborda temas relacionados directamente con la estabilidad emocional, familiar y física del usuario; es más sensible la forma en cómo él mismo valora y mide la calidad de la atención prestada; ya que entrega su confianza en los empleados para recibir un apoyo que incide en su cambio y/o mejoramiento de su calidad de vida.

El objetivo de esta investigación consistió en evaluar la calidad del servicio a partir de las percepciones de los usuarios de Hogares Fénix, ya que los mecanismos que han empleado para detectar sus aciertos y desaciertos desde la gerencia, no han sido lo suficientemente rigurosos y minuciosos para definir acciones mejora y sostenimiento. De este modo, la metodología implementada fue el modelo SERVPERF y su cuestionario de 22 preguntas que evalúan variables tales como la tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y aseguramiento.

Así, partiendo de las variables que definen el término calidad, se evaluó el servicio y se diseñaron acciones de mejoramiento en tres líneas: fortalecimiento del proceso de intervención, generación de estrategias de mercadeo social y mejora de los bienes tangibles. Lo anterior, contribuirá al buen funcionamiento de la institución, al logro de sus objetivos misionales y a elevar su imagen dentro del sector salud.

ABSTRACT

Quality of service is a critical point for institutions, because this aspect is the differentiator that affects the user's making decisions. In providing the service which assesses the impact that has on the users and this where the image of the institution is maintained or declines. When the institution purpose addresses issues directly related to emotional, familiar and physical stability, is more sensitive the way how it assesses and measures the quality of care provided, and delivering your trust in employees to receive support that affects their change and / or improve their quality of life.

The objective of this research consisted in evaluate the quality of service from the perceptions of Hogares Fenix's users, since the mechanisms that have been used to identify their strengths and weaknesses from management, have not been sufficiently rigorous and thorough to define actions and sustaining improvement. Thus, the methodology used was the SERVPERF model and questionnaire of 22 questions that assess variables such as tangibility, responsiveness, reliability, empathy and assurance.

Thus, based on the variables that define the term quality, service and evaluated the improvement actions were designed in three lines: strengthening intervention process, generating social marketing strategies and tangible improvement. This will contribute to the smooth functioning of the institution to achieve its mission objectives and enhancing their image within the health sector.

INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención y el servicio prestado por alguna entidad es el factor diferenciador y a su vez se constituye como un elemento determinante en el posicionamiento en los diferentes sectores. Las instituciones deben velar porque sus clientes/usuarios estén satisfechos con los productos/servicios ofrecidos y cumplan con sus expectativas. Es por esto, que es fundamental tener en cuenta sus percepciones, expresiones y manifestaciones mediante diferentes mecanismos de participación, que permitan mejorar los procesos y así mismo diseñar planes de mejoramiento de acuerdo a las necesidades de los clientes/usuarios.

El proyecto se originó desde la necesidad de evidenciar las manifestaciones y expresiones de los usuarios en cuanto a un servicio, aplicado a una institución del sector salud que nunca había realizado este tipo de evaluaciones. Esta labor debe ser emprendida e interiorizada desde la coordinación, logrando que todos los grupos de interés de la institución se apropien de ello y logren los objetivos institucionales.

El contenido del estudio inicia con una contextualización sobre la importancia de implementar estrategias que tengan que ver con evaluar las percepciones de los usuarios. De la misma manera, introduce al lector al conocimiento de la institución que fue objeto de estudio y el rol que desempeñó en el estudio. Además cita los principales aspectos teóricos, definición de conceptos, variables, el modelo utilizado SERVPERF y la estructura metodológica empleada para llevar a cabo el estudio en los Hogares Fénix. Luego se presentan los resultados de la aplicación de las encuestas a la población usuaria y el plan de mejora para fortalecer la calidad del servicio de los Hogares Fénix. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y el modelo de encuesta utilizada como anexo.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la atención a la salud mental, *“la calidad es una medida que evalúa si los servicios alcanzan o no los resultados deseados y si éstos son coherentes con las actuales prácticas basadas en la evidencia”* (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, 2003). Esta definición incorpora dos elementos fundamentales, por un lado para las personas con trastornos mentales, sus familias y la población en general, la calidad enfatiza que los servicios deben arrojar resultados positivos, y por otro lado para los médicos, planificadores de servicios y gestores políticos, resalta el mejor uso posible del conocimiento y la tecnología actual.

Hogares Fénix es una institución de carácter privado que funciona dentro del municipio de Copacabana ubicado en el área metropolitana de Medellín. Esta institución está dedicada a la atención e intervención de pacientes con adicciones. Para dicha institución resultó ser significativo, convertirse en objeto de estudio de esta investigación ya que hasta el momento el análisis técnico de la calidad y la percepción de los usuarios no se habían tenido en cuenta de manera consiente para la implementación de sus acciones. Asimismo, algunos aspectos como la deserción de sus usuarios, las recaídas en las adicciones y las insatisfacciones expresadas por algunos de ellos en espacios informales, motivaron a la institución a evaluarse y poder identificar sus falencias y sus aciertos relacionados con el direccionamiento de sus políticas y lineamientos de la calidad del servicio desde el gerenciamiento.

Por lo anterior, se convirtió en un reto para Hogares Fénix mejorar sus procesos y diseñar acciones correctivas; con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. De ahí la importancia de la intervención que se llevó a cabo, ya que además de presentar un diagnóstico en términos de calidad, se diseñó una propuesta de mejoramiento que apuntó a las variables con menor favorabilidad, de acuerdo a las observaciones y sugerencias hechas por los usuarios.

Cuando se propuso a la gerencia la realización y ejecución del proyecto, expusieron su interés y la importancia para ellos de hacer parte de ella. Así, a partir de este contexto, se plantearon dos preguntas que guiaron el desarrollo de la investigación:

¿Cuál es la calidad del servicio brindada al usuario por parte del Hogares Fénix?

¿Qué estrategias de mejoramiento deben implementarse en la calidad del servicio brindado a los usuarios por parte de Hogares Fénix?

En resumen, a partir de la necesidad identificada, lo que se pretendió con el estudio fue lograr determinar la calidad del servicio brindado por la institución a partir de un modelo que permitió arrojar datos claros y precisos que luego fueron analizados y diseñar estrategias de mejoramiento para cumplir con la satisfacción del usuario de acuerdo a las variables que especifica el modelo.

2. JUSTIFICACIÓN

Una buena calidad implica que los servicios de salud mental deben preservar la dignidad de las personas con trastornos mentales. Proporcionar cuidados, tanto clínicos como no clínicos, aceptados y relevantes, destinados a reducir el impacto del trastorno y a mejorar la calidad de vida de las personas con trastornos mentales, usar intervenciones que ayuden a las personas a afrontar por sí mismas la discapacidad derivada de tales trastornos, hacer un uso más eficiente y efectivo de los escasos recursos de salud mental, asegurar que la calidad de la atención mejora en todas las áreas, incluyendo la promoción de la salud mental, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación en atención primaria, así como en los dispositivos residenciales comunitarios, ambulatorios y de internamiento (Organización Mundial de la Salud , 2007).

El objeto social de Hogares Fénix se centra en la atención de población que presenta problemáticas de farmacodependencia y adicciones. Esta situación está relacionada directamente a la inestabilidad de la salud mental de los individuos; es por esto que la institución fuera de realizar una orientación psicosocial y atención física y mental del usuario; realiza actividades de promoción y prevención para así informar a la comunidad sobre el tema. Es un reto para la institución mejorar continuamente la calidad en la atención al usuario; es decir, que la persona que reconozca su problemática y desee ayuda profesional, se sienta seguro y en confianza a la hora de recibir su tratamiento.

Por medio de esta investigación, ya los Hogares Fénix cuentan con un insumo referido a la medición de percepciones de sus usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido, partiendo de sus necesidades y de la importancia que le otorgan a la creación de estrategias nuevas para fortalecer la atención a los usuarios.

3. OBJETIVOS

3.1 *Objetivos Generales*

- Evaluar la calidad del servicio brindada a los usuarios por parte de hogar Fénix.
- Diseñar estrategias de mejoramiento en términos de calidad del servicio.

3.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar las percepciones de los usuarios respecto a la apariencia física de la institución, de equipos profesionales, materiales e instalaciones.
- Definir el grado de confiabilidad y seguridad que perciben los usuarios de la institución a partir de la realización del servicio ofrecido.
- Evaluar la capacidad de respuesta de la institución a partir de la disposición de los empleados para ayudar y atender rápidamente a los usuarios.
- Evaluar la percepción de los usuarios en relación con la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al usuario.
- Determinar la calidad de la atención individualizada al usuario; es decir, la empatía y comprensión existente entre usuario – empleado.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Antecedentes

En la indagación por investigaciones que pretendan medir la calidad en instituciones prestadoras de servicios, se hará un recuento de los estudios nacionales e internacionales de relevancia que puedan servir de base para el tema del presente proyecto de investigación.

A nivel nacional, el proyecto de investigación *Diseño y validación de una escala para medir la calidad del servicio en servicios de salud desde la perspectiva del consumidor* financiado por la Universidad del Valle (Losada Otálora, Rodríguez Orejuela, & Hernández Espallardo, 2007), arroja dos resultados importantes: por un lado una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing, donde se examinan diferentes investigaciones teóricas y empíricas sobre la calidad del servicio y su medición en los ámbitos nacional y mundial en el sector de la salud, asimismo expone que en Colombia han utilizado diferentes metodologías para la medición de la calidad entre ellas el SERVQUAL y resalta la importancia de iniciar la aplicación de otros modelos tales como el SERVPERF ya que permite el desarrollo de escalas de medidas válidas y apropiadas para el contexto local. Por otro lado, esta investigación genera una propuesta metodológica para medir la calidad del servicio en consulta externa en medicina general con el modelo de la zona de tolerancia.

Asimismo se encuentran en Colombia estudios de organizaciones prestadoras de servicios de diferentes sectores, como el estudio *Diseño de un modelo para evaluar la calidad del servicio en el transporte público de buses urbanos en la ciudad de Neiva* (Ramírez Plazas, Montana Rodríguez, & Ramírez Plazas, 2010), dicha investigación propone una metodología para medir la influencia de la calidad del servicio sobre la satisfacción de los empleados y la lealtad de los usuarios.

Plantean el estudio de la calidad del servicio como un medio para adquirir una ventaja diferencial de las empresas de transporte, además permite identificar las expectativas y percepciones de los usuarios e integrar los resultados de la evaluación de la calidad del servicio a las metas corporativas. Para lo anterior se valieron de la escala SERVPERF. Los resultados estadísticos obtenidos indican que las encuestas realizadas a usuarios, empleados y directivos, cumplen con los criterios de fiabilidad y validez.

En el sector de la educación superior en Colombia la Universidad del Valle realiza el siguiente estudio: *Medición de la satisfacción de usuarios* (Universidad del Valle, 2012) realizado con el fin de obtener información para determinar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios que les son ofrecidos. Para ello, se usaron el modelo SERVQUAL y 5Qs, con escalas Likert de medición de cinco valores y se aplicaron muestras de diferentes tamaños de los tipos de usuarios existentes en la Universidad.

A nivel internacional, se encuentra la tesis *Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público* (Quevedo Quiliman & Andalaft Chacur, 2008), presentada a la escuela de graduados de la Universidad de Concepción, en el Programa de Magíster en Ingeniería Industrial, por Alejandro Quevedo Quilamán, Ingeniero de Proyectos del Servicio de Impuestos Internos de Chile y Alejandro Andalaft Chacur profesor asociado del departamento de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Concepción, Chile. En esta se plantean como objetivo principal proponer mejoras al modelo de atención de una institución pública, basándose en un estudio de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. Para esto se plantean una metodología que pretende evaluar el modelo de atención de usuarios actualmente existente, proponer un plan de mejoras al modelo actual de atención que se haga cargo de los aspectos en los cuales el actual presenta debilidades. Para esto se basan en el modelo SERVQUAL que concluye que un cliente que tiene algún problema

pendiente de aclaración con la institución evalúa negativamente los servicios en la atención. Así entonces, la fiabilidad y la capacidad de respuesta son aspectos críticos de mejorar por cuanto sus atributos son consignados como importantes y tienen bajo nivel de satisfacción. Esto plantea el desafío de diseñar e implantar estrategias de atención que entreguen calidad del servicio.

Por otro lado la investigación *La calidad percibida en la sanidad pública* (Díaz, 2005) realizada por Rocío Díaz del departamento de Economía y Administración de Empresas de la Universidad de Málaga, España, tuvo por objetivo analizar la calidad del servicio sanitario público en Málaga desde la perspectiva del cliente y adaptando los modelos SERVQUAL y SERVPERF. Se incluyeron a 400 ciudadanos del Distrito Sanitario Málaga, usuarios y no usuarios de la sanidad pública. Se trata de un estudio descriptivo, basado en la realización de una encuesta a partir de un cuestionario adaptado del SERVQUAL y SERVPERF, con un análisis multivariante. Logró concluir que el SERVPERF es el cuestionario más apropiado para medir la calidad percibida, entendida ésta como percepción evaluativa del rendimiento de los atributos del servicio. Sin embargo, no existen escalas estándares para la medida de la calidad del servicio, por lo que es necesario adaptarlo al sector sanitario. La calidad percibida por los pacientes sobre los servicios sanitarios públicos se califica como media-baja respecto a la mayoría de sus elementos constitutivos, y se observa que la experiencia modifica positivamente la valoración, es decir, los usuarios potenciales perciben menor calidad que la que perciben los propios usuarios.

Finalmente, relacionado específicamente con el área de salud mental, la investigación *Evaluación de la calidad asistencial en un servicio de salud mental a través de la percepción y evolución de pacientes con trastorno obsesivo-compulsivo* (Martínez, 2001) realizada por Santiago Barajas Martínez, analiza la aplicación de un cuestionario, diseñado por el autor, con el objetivo de conocer la percepción de los pacientes con trastorno obsesivo compulsivo sobre los

siguientes aspectos: información sobre su trastorno, tipos de tratamiento recibidos, eficacia de los mismos, satisfacción con la atención recibida y evolución de los síntomas. Se analiza profundamente la eficacia diferencial de distintos tratamientos psicológicos en función de su orientación teórica. Finalmente, a la luz de los resultados obtenidos, se sugieren cambios para mejorar el tratamiento que reciben estos pacientes en los servicios públicos de salud mental.

4.2 Bases teóricas

En este apartado se presentarán los conceptos teóricos que fueron necesarios para analizar hacer el diagnóstico y plan de mejora para institución en términos de calidad del servicio. Por ende, se profundiza en los conceptos de servicio y calidad, y todo lo que se encuentra alrededor de estos, además de presentar el marco normativo relacionado con la calidad del servicio que cobija a las instituciones de salud mental a nivel nacional y regional.

4.2.1. Servicio

4.2.1.1. Definición de servicio

Los servicios son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los usuarios satisfacción de deseos o necesidades(Stanton, Etzel, & Walker, 2004).

Por su parte, Lamb, Hair y McDaniel establecen que "*un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente*" (McDaniel, Hair, & Lamb, 2002).

Partiendo de estas definiciones, se propone la siguiente pensada desde los servicios que se evaluarán en esta investigación: Los servicios son actividades de

carácter intangible resultado de esfuerzos mecánicos o humanos. Se originan de una necesidad, por lo tanto su finalidad es responder a esta y dar cumplimiento a las expectativas del cliente o usuario al momento de adquirirlo.

4.2.1.2. Características del servicio

De acuerdo a la definición presentada y retomando algunos de los supuestos de lldfonso Grande, todo servicio tiene características que los diferencian significativamente con los bienes (Grande, 2005). Los servicios son **intangibles**, es decir, no pueden tocarse o degustarse, por esto no pueden ser patentados y es más difícil asignarles un precio y comunicarlo. Por su parte la **heterogeneidad** plantea que la producción de un servicio depende de la interacción que se establece entre el comprador y el proveedor; sin embargo, la calidad puede ser afectada por factores no controlables por este último, es por esto que el riesgo en la percepción de los usuarios es más alto que con la distribución de bienes.

La **inseparabilidad** es otra de las características del servicio, en el caso de los bienes, estos se producen, se venden y luego se consumen. Mientras que en los servicios su producción y consumo son actividades inseparables. Debido a esto, los usuarios son participantes directos en su producción, y la producción masiva tiene mayor grado de dificultad.

Finalmente los servicios son **percederos**, no pueden conservarse, almacenarse o guardarse en inventario, por lo cual es dificultoso sincronizar la oferta con la demanda. Además no pueden devolverse o revenderse.

4.2.1.3. Clasificación de los servicios

Clasificar los servicios es más complicado que hacerlo con los bienes, ya que no hay unos criterios establecidos. De esta manera, a continuación figura una

clasificación de los servicios según diversos criterios que se plantea Ildelfonso Grande en el libro Marketing de los Servicios (Grande, 2005):

Por su naturaleza: Una clasificación elemental es la que se fija en la naturaleza de los servicios y observa el objetivo de su actividad (salud, deportes, hotelería, etc.).

Por el sector de actividad: Utiliza criterios de destino de productos y el carácter de la prestación, individual o colectiva (distribución, producción, sociales, personales, etc.).

Por el comportamiento del consumidor: La clasificación más completa tiene que ver con el comportamiento del consumidor con relación a los productos. Esta clasificación se centra en las fases que sigue el consumidor durante el proceso de compra (conveniencia, compra, espacialidad, etc.)

4.2.1.4. Triangulo del servicio

Karl Albrecht, desarrolló este concepto (Albrecht & Zemke, 1998), el cual es una forma de diagramar la interacción de tres elementos que actuando conjuntamente mantienen un alto nivel de calidad del servicio en la organización.



Brinda una perspectiva diferente de la estructura de las operaciones comerciales de una organización, ya que incluye al cliente y/o usuario en la concepción del

negocio. En otras palabras, el desarrollo de una organización está dirigido al usuario, para lo cual debe tener en cuenta sus necesidades reales y adoptar una concepción del servicio diferenciadora de las demás organizaciones.

Los elementos que interactúan simbióticamente en el triángulo del servicio son:

La estructura del servicio, que se constituye en la filosofía utilizada para orientar su prestación, convirtiéndose en el modelo para la toma de decisiones. **Los sistemas**, son todos los elementos no humanos que interactúan con el usuario: sistemas de comunicación, sistemas informáticos, procedimientos administrativos, formularios, infraestructura, entre otros. **El personal o gente**, son las personas de todos los niveles de la organización.

4.2.2. Calidad

4.2.2.1. Definición de calidad

La calidad es una característica intrínseca que acompaña al modo de gestionar la elaboración de un producto o a la prestación de un servicio por parte de una organización. Esta característica se fundamenta en una cultura basada en sistemas de gestión que permite la optimización de cualquier tarea a través de controles objetivos para su desarrollo y resultado (Álvarez Ibarrola, Álvarez Gallego, & Bullon Caro, 2006).

De esta manera se identifica que la calidad no es un concepto ligado a la subjetividad y las percepciones individuales del cliente/usuario, y que para su medición surgen unos estándares que permiten evaluarlos cuali y cuantitativamente. Es así como se unen dos concepciones que son las que determinan la calidad de un servicio o producto, por un lado la satisfacción de las expectativas del cliente y por otro el cumplimiento con los estándares que determinan la calidad.

4.2.2.2. Calidad en los servicios

La inquietud por la calidad surge en el siglo XIX como una necesidad relacionada con el desarrollo de la industria y ha sufrido enormes cambios desde sus inicios hasta hoy, tanto en su significado como en los métodos de evaluación y medición.

En la evolución de la concepción de calidad, se ha incorporado la orientación al usuario como un aspecto determinante para su consecución. Esto significa reconocer que la percepción del cliente cuando entra en contacto con un producto o servicio es la suma de varios elementos.

De esta manera, la calidad, así como su medición y evaluación, dejan de estar ligados únicamente a características físicas o al cumplimiento de especificaciones técnicas, para abarcar sensaciones, impresiones y satisfacciones (Quevedo Quiliman & Andalaft Chacur, 2008).

De acuerdo con Fernando Gosso, el objetivo principal de la calidad de servicio es contribuir a la satisfacción del usuario, su excelencia implica encontrar un equilibrio entre la satisfacción de las necesidades del cliente, la satisfacción del personal y los beneficios de la empresa (Gosso, 2008).

Para satisfacer las expectativas de los usuarios, se debe contar con un diagnóstico adecuado de estos, incluyendo aspectos fundamentales como sus necesidades y aquellos aspectos en los cuales se basan para evaluar la calidad de un servicio.

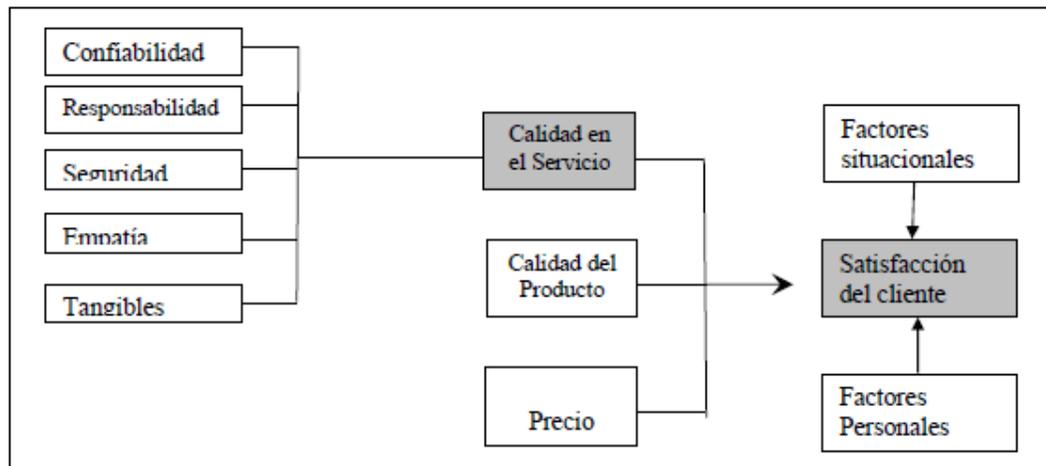
4.2.2.3. Evaluación de la calidad en los servicios

Los usuarios no evalúan la calidad sólo por el resultado final que reciben, sino que también toman en cuenta lo percibido a través del proceso de producción y

entrega del mismo (Gosso, 2008). Es por esto que se hace necesario para las empresas de servicios, identificar la percepción de los usuarios, especialmente cuando el objetivo fundamental es su satisfacción.

Los elementos en los que versa la evaluación de la calidad de los servicios, varía de acuerdo a cada modelo. El modelo SERVPERF toma la satisfacción del usuario y la percepción, como el resultado de la interacción de otros factores o dimensiones que son: Tangibilidad, Confiabilidad, Velocidad de respuesta, Aseguramiento y Empatía.

Percepción de la calidad y satisfacción del cliente



Tomado de: Zeithalm, V.A. y Bitner, M. J. (2002). Marketing de Servicios. México: Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

- Tangibilidad: se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y medios de comunicación.
- Confiabilidad: es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.
- Velocidad de respuesta: deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Significa prestar el servicio de forma ágil.

- Seguridad: relación con la preparación, la seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza.
- Empatía: capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación, de atención individualizada al cliente.

Los métodos y herramientas para medir dichas dimensión que se utilizan con mayor frecuencia son (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2008):

Cuestionarios o encuestas: Es una de las técnicas más empleadas, consiste en el establecimiento de un cuestionario que incluye interrogantes relacionados con la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados, la relación costo-beneficio, atención al usuario, pertinencia en el servicio, etc. La efectividad de esta técnica se fundamenta en las preguntas aplicadas, la determinación de la muestra y en la utilización de la información resultante.

Buzón de sugerencias: Consiste en la generación de puntos claves en la que los clientes puedan depositar sus valoraciones en cuanto al servicio prestado, de esta manera se podrá identificar lo que realmente el cliente y/o usuario desea encontrar en la organización. Esta técnica es muy voluntaria, es decir, no hay seguridad que el usuario vaya a expresar sus conceptos frente al servicio, asimismo es más complejo tabular la información y considerar algunas sugerencias.

Experimentar ser usuario: Consiste en que un miembro de la organización se haga pasar por usuario para informar con más exactitud la valoración del servicio. La técnica efectivamente determina las variables involucradas que se deben evaluar, asumiendo lo que los usuarios valoran en el momento del servicio. Algunas veces esta técnica es empleada para comprobar la sospecha si hay o no un servicio inadecuado y el estado de los recursos involucrados.

Entrevistas a grupos de usuarios: La técnica consiste en reunir a cierto grupo de usuarios para determinar o verificar la información obtenida en la aplicación de alguna de las anteriores técnicas. Esto con el fin de priorizar necesidades y tomar acciones a seguir. Esta reunión debe ser dirigida por una persona experimentada en el tema con el fin de obtener unos resultados.

4.2.2.4. Modelos de calidad de servicio

El análisis de la calidad del servicio se inicia formalmente con Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 cuando proponen un modelo de calidad del servicio, el cual es redefinido y denominado SERVQUAL por los mismos autores en 1988 (Duarte Castillo). Este es un instrumento que propone medir de manera cuantitativa la calidad del servicio percibida por los usuarios a través de la medición de la relación existente entre las percepciones sobre la prestación de un servicio y las expectativas de los clientes o usuarios acerca de un servicio de calidad. De esta manera, plantea cinco dimensiones, las cuales son elementos simbióticos y determinantes de la calidad, estas son: confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y velocidad de respuesta.

Este modelo asume que los usuarios establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega (Castillo, 2000).

En 1989 Eiglier y Langeard presentan la Teoría de la Servucción en la cual consideran como elemento fundamental la Teoría General de Sistemas en la cual existen seis elementos físicos y humanos que se encuentran interrelacionados para la prestación del servicio, estos son: el usuario, el soporte físico, el personal de contacto, el servicio, el sistema de organización interna y los demás usuarios (Maqueda Lafuente & Laguno Musons, 1995).

Posteriormente, en 1992 surge la hipótesis de que el SERVQUAL no es el más adecuado para medir la calidad del servicio, y proponen un nuevo modelo denominado SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) en él se examinan la relación entre calidad del servicio, satisfacción del cliente/usuario e intenciones de compra. De esta manera, postularon que la calidad de un servicio debe ser medida como una actitud, midiendo solo las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio (Quevedo Quiliman & Andalaft Chacur, 2008).

La escala SERVPERF produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores (Colmenares D & Saavedra T, 2009).

En 1995 Johnson, Tsiros&Lancioni, basados en la Teoría General de Sistemas proponen que la calidad tiene tres dimensiones y cuya evaluación permite desarrollar estrategias para cumplir los objetivos organizacionales, estos elementos son (Román, 2005):

Input: se relaciona con las condiciones para que pueda darse el servicio tales como: la infraestructura necesaria para dotar el servicio, si las áreas están amobladas, limpias y listas, y si previamente se han seleccionado los proveedores adecuados.

Process: se refiere a la calidad de la interacción entre proveedores y consumidores.

Output: es una medición de lo que ha sido producido como un resultado de proveer el servicio. Regularmente implica un cambio en el estado físico o mental del consumidor o un cambio en alguna de sus posesiones.

Existen también distintos modelos para medir la calidad, formulados de acuerdo a los sectores específicos del mercado: LODGSERV y LOGQUAL para la medición

de la calidad de servicio en hoteles, DINESERV propuesta para restaurantes, HOTELQUAL para servicios de alojamiento, QUEALED desarrollado para evaluar la calidad de servicio en la educación universitaria, entre otros modelos.

Los instrumentos precursores para medir cuantitativamente la calidad de servicios son los cuestionarios de los modelos SERVQUAL y SERVPERF. Para efectos de esta investigación, se utilizará la escala SERVPERF la cual que examina las relaciones entre calidad del servicio y satisfacción del consumidor. Este modelo evalúa las percepciones de los usuarios, por lo que sólo toma los 22 enunciados del modelo SERVQUAL relacionadas con las percepciones del cliente/usuario sobre el servicio recibido.

El cuestionario (Anexo 1) solicita a los clientes/usuarios sus percepciones respecto a la institución en cuestión. Las dimensiones a evaluar son: Tangibilidad, Confiabilidad, Velocidad de respuesta, Aseguramiento y Empatía.

4.2.3. Marco normativo para la prestación de servicios de salud mental en Colombia y Antioquia

Es importante, además de conocer las bases teóricas que conceptualizan el tema de la calidad del servicio y que definen la metodología que debe implementarse para su evaluación, tenerse en cuenta el marco legal a nivel nacional y regional que reglamenta el tema de salud y salud mental:

- Ley 100 de 1993 (Congreso de la República de Colombia, 1993) decreta la confirmación del Sistema de Seguridad Social como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida. En relación a la calidad en los servicio de salud, en el artículo 153 establece el principio de calidad de la siguiente manera: *“Los servicios de salud deberán atender las*

condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”.

- El Sistema General de Seguridad Social en Salud es modificado por la Ley 1122 de 2007 (Congreso de la República de Colombia, 2007), estableciendo que hay prioridad en el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. *“Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.”*
- La Ley 1438 de 2011 (Congreso de la República de Colombia, 2011), fortalece el Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de *“un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo.”*
- La Política Nacional de Salud Mental 1998- Resolución 02358 de Junio de 1998 (Ministerio de Salud Pública, 1998), pretende mejorar el acceso, cobertura y calidad de la atención en salud mental en todas sus fases, promover el desarrollo de la salud mental en el país y fomentar la cultura de la salud mental.
- Decreto 1011 de 2006 (Presidente de la República de Colombia, 2006) define la atención en salud como *“los servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como las*

actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.”

- Ley 30 de 1986 (Congreso de la República de Colombia, 1986), por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupefacientes y se dictan otras disposiciones. Esta ley establece en el artículo 91 que el Consejo Nacional de Estupefacientes es quien debe supervisar la actividad de las entidades estatales y privadas que se ocupan de la prevención e investigación científica y de Policía Judicial, control y rehabilitación en materia de drogas que producen dependencia. Será entonces el ente veedor de estas instituciones.

4.3 Variables o categorías de análisis

Para facilitar la ejecución del proyecto y su correcto análisis, fue necesario establecer y definir unas variables medibles que permitieron arrojar información clara y precisa a partir de un cuestionario o formato que las contenga. Como se mencionó anteriormente, se definió el modelo SERVPERF que posibilitó evaluar y determinar la calidad percibida únicamente a partir de las percepciones de calidad de los usuarios. El modelo mide diferentes dimensiones que van a ser definidas como variables y éstas fueron medidas a través de indicadores.

VARIABLE	INDICADOR
<p><u>Tangibilidad</u>: Se centra principalmente en los componentes del servicio que el cliente puede percibir a través de los sentidos, esto es, apariencia de los equipos, materiales e instalaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * La institución tiene equipos de apariencia moderna. * Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas. * Los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.

<p><u>Confiabilidad:</u> Recoge aspectos relacionados con la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * El servicio de la atención y procedimiento es adecuado de acuerdo a la problemática presentada. * La institución concluye el servicio en el tiempo prometido.
<p><u>Capacidad de respuesta:</u> Se relaciona básicamente con la actuación de los empleados, esto es, su disposición para ayudar y atender rápidamente a sus usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes. * Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes. * Los empleados responden oportunamente las preguntas de los clientes.
<p><u>Aseguramiento:</u> Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * El comportamiento de los empleados transmite seguridad a los clientes. * Los usuarios de la institución se sienten seguros en su relación con ella. * Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.
<p><u>Empatía:</u> Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * La institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. * La institución se preocupa por los intereses de sus clientes. * Los empleados comprenden las necesidades específicas de sus clientes.

5. METODOLOGÍA

5.1 Tipo de estudio.

El estudio está definido cuanti-cualitativo de corte evaluativo, ya que fue orientado a valorar, recoger y analizar datos de acuerdo a unas variables ya definidas. El papel del investigador fue diseñar y aplicar las encuestas y posteriormente analizar los resultados y proponer estrategias de mejora. Así mismo se midió medir las percepciones de los usuarios con respecto a la satisfacción del servicio y la atención recibida. Dentro del cuestionario se incluyeron preguntas abiertas que permitieron conocer las sugerencias y recomendaciones de los usuarios que posteriormente sirvieron de insumo para construir el plan de mejoramiento para los Hogares Fénix.

5.2 Población y muestra

La población u objeto de estudio fueron los usuarios de los Hogares Fénix, institución de carácter privado que atiende a personas con problemas de farmacodependencia y adicciones; situación que tiene relación directa y afecta la salud mental de la población. A la institución seleccionada se le aplicó el instrumento del modelo SERVPERF que determinó la calidad del servicio a partir de las percepciones de los usuarios.

El cuestionario se aplicó a todos los usuarios de la institución que estaban siendo atendidos en el momento (27 personas). A partir de sus apreciaciones se analizó la calidad del servicio prestado, y se diseñaron estrategias de mejoramiento al respecto.

5.3. Procedimientos para la recolección y procesamiento de información.

Para la recolección de los datos se estableció como modelo el SERVPERF quien fuera de especificar las dimensiones en las que se centra para medir la calidad en diferentes instituciones, contiene un formato de cuestionario para ser aplicado y los resultados ser comparados con las medidas para determinar la calidad del servicio. Desde este modelo podemos determinar la percepción de los usuarios con respecto al servicio de la institución y la satisfacción de sus necesidades. Mediante 22 preguntas se indaga por 5 dimensiones que define y estructura el término “Calidad en las instituciones o empresa”.

Como primera medida, se definió un primer contacto con la institución para conocer su plataforma estratégica, su operatividad y los procesos de calidad respecto a la atención prestada a los usuarios y los lineamientos que definen su quehacer como institución; esto con el fin de estructurar la investigación y su propósito. Lo anterior se considera como una información previa necesaria para contextualizar la investigación y saber lo que se ha hecho y las necesidades de la institución.

Para efectos de evidenciar resultados y medir la calidad del servicio se aplica el cuestionario SERVPERF a todo el grupo poblacional. De esta forma, fue posible identificar las percepciones y posteriormente realizar el análisis de datos y la sistematización correspondiente. Seguidamente se diseñó una propuesta de mejoramiento para fortalecer la calidad del servicio de la institución y posibilitar una reestructuración de los procesos desde la gerencia.

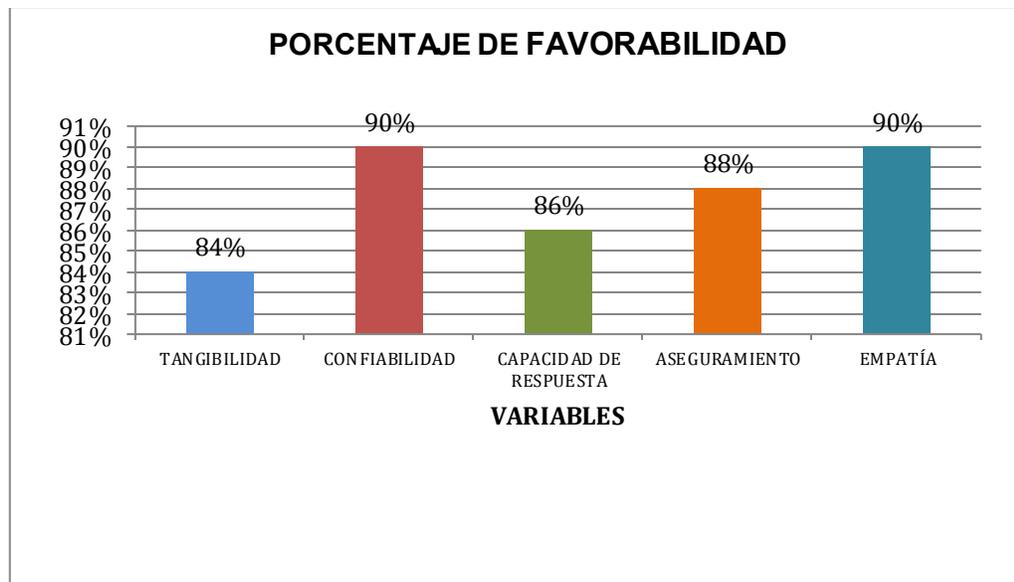
6. RESULTADOS

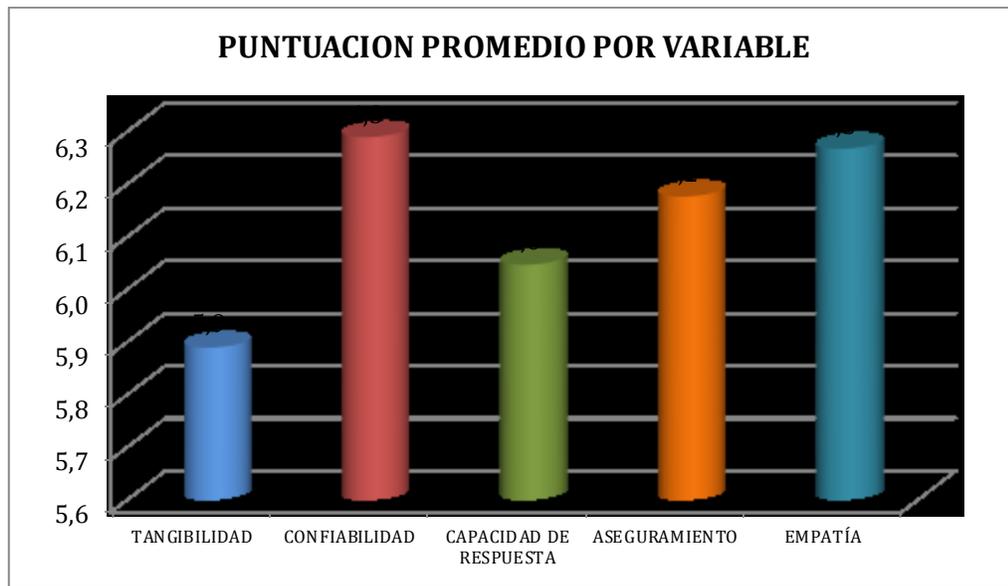
6.1. Análisis de resultados

La encuesta aplicada a los usuarios de los Hogares Fénix, arrojó unos datos que fueron tabulados y clasificados de acuerdo a las variables definidas desde los

objetivos y la teoría. De esta forma el análisis partirá de los resultados valorados y ponderados de acuerdo a las percepciones de los usuarios. Es necesario recalcar, que los Hogares Fénix tiene una capacidad para albergar 40 usuarios, a la hora de aplicar las encuestas sólo se tenía una cobertura de 27 usuarios.

Es importante mencionar la definición de la cuantificación de las percepciones de los usuarios, para facilitar el análisis e interpretación de los resultados. El rango de valoración fue de 1 a 7 a partir del modelo SERVPERF, siendo 1 la valoración más baja y 7 la valoración más alta. Se definió este rango para abordar con más amplitud las percepciones de los usuarios y cumplir con su expectativa de calificación: Muy deficiente (1), Deficiente (2), Mala (3), Aceptable (4), Bueno (5), Muy bueno (6), Excelente (7).





Teniendo en cuenta las variables definidas y abordadas desde los objetivos, el modelo SERVPERF, la teoría relacionada con la evaluación de la calidad del servicio y las gráficas los hallazgos y resultados que se encontraron son:

I. Apariencia física, equipos profesionales, materiales e instalaciones

En cuanto a la **Tangibilidad**, concebida desde la apariencia de los elementos tangibles brindados por Hogares Fénix; como lo son infraestructura, materiales y elementos de la institución; la calificación promedio fue 5,9 que en aproximación fue evaluada por un 84% de la población como muy buena. Las instalaciones físicas y su apariencia fue el elemento que consideran los usuarios como muy bueno, los elementos materiales (folletos, carteleras, volantes, etc.) son considerados como buenos; este es el aspecto con más bajo puntaje de calificación (5.3), se propone crear estrategias publicitarias con el fin de dar a conocer más lo que hace la institución que hace parte de lo que se denomina mercadeo social. Igualmente se debe mejorar continuamente en la adquisición de nuevos materiales tangibles de la institución y de la apariencia de los que ya se tienen.

Según el modelo SERVPERF, Percepción de la calidad y satisfacción del cliente (Zeithalm, V.A. y Bitner, M. J, 2002) y la Teoría General de Sistemas referida desde la calidad (Johnson, Tsiros&Lancioni, 1995), los recursos intangibles deben ser visualmente atractivos, contar con los elementos necesarios y en buen estado para lograr darse el servicio.

De este modo la percepción de los usuarios es satisfactoria con relación a esta variable. Desde la coordinación se percibe un compromiso con el mejoramiento continuo de la infraestructura, de hecho actualmente se están realizando adecuaciones y ampliación de los espacios. Sin embargo; dentro de la pregunta de sugerencias y recomendaciones, los usuarios recalcaron la importancia de adoptar equipos deportivos y modernización de los encerres; ya que mencionan que tienen aspecto desgastado por su uso a través del tiempo.

II. Grado de confiabilidad y seguridad

A la hora de evaluar el grado de **Confiabilidad** y seguridad que perciben los usuarios de la institución a partir del servicio ofrecido, la calificación promedio fue de 6.3, que en aproximación un 86% lo concibe como muy bueno. De este modo, para los usuarios es satisfactorio el cumplimiento del servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Elementos como la resolución de problemas que surgen en el cumplimiento del servicio, la conclusión y seguimiento del servicio, la correcta ejecución del servicio y el perfeccionamiento de sus acciones son calificados como muy buenos por parte de los usuarios. Sin embargo es necesario fortalecer lo que ya se tiene y definir acciones para aumentar la satisfacción de los usuarios en torno al cumplimiento del servicio, el tiempo y seguimiento utilizado para ello.

Lo anterior está relacionado con la necesidad abandonar un modelo de comunidad terapéutica, donde los usuarios conviven con otras personas con su misma problemática y se logra vincularlos a un modo de vida compartido y de responsabilidad personal, de esta manera se encuentra basado en la autogestión

de los usuarios en su proceso de rehabilitación, donde ellos mismos son quienes, a través de liderazgos, asumen funciones “terapéuticas” y logísticas dentro de la institución.

Esto para empezar a incluir profesionales idóneos en la intervención, de las ciencias sociales y médicas, aportando mayor confianza y seguridad en el tratamiento de su problemática, es decir, personal que tenga la formación suficiente para responder a las preguntas de los usuarios y que permita lograr un aspecto fundamental concebido en la calidad de los servicios, el cual es la obtención del resultado deseado: superar su condición de adicción.

Para finalmente responder a la necesidad de proveer al usuario una atención en salud de acuerdo con la evidencia científica, provista de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada; según la normativa del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Dentro de la teoría, lo fundamental del modelo SERVPERF es la percepción de la calidad y la satisfacción del cliente (Zeithalm, V.A. y Bitner, M. J, 2002). Basado en esto, para los usuarios es relevante medir la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable. Es importante mencionar, que algunos usuarios son recientes en el ingreso a los Hogares Fénix, por lo tanto son más vulnerables y sus percepciones están ligadas a las ausencias familiares y personales que sienten en el momento, por lo tanto es débil la adherencia al proceso brindado por la institución.

III. Capacidad de respuesta respecto a la disposición de los empleados para atender las solicitudes de los usuarios

Con relación a la actuación de los empleados; su disposición y atención que definen la **Capacidad de respuesta**, la calificación promedio fue 6 lo que corresponde a que el 86% de los usuarios la califican como muy buena. Los

elementos tenidos en cuenta en la valoración de esta variable son; coordinación de los empleados y disposición de los mismos para responder a las necesidades específicas de los usuarios y rapidez en la ejecución del servicio. Los anteriores elementos son percibidos por los usuarios como muy buenos.

Es de aclarar, y como se menciono anteriormente, que en los Hogares Fénix no existen profesionales que intervienen, solo hay una figura de coordinador; dentro del mismo proceso, los usuarios son los que intervienen en diferentes actividades desde lo administrativo hasta lo referente al tratamiento de la adicción. Lo anterior se constituye en un modelo que ellos consideran satisfactorio, sin embargo en la pregunta de mejora y sugerencia, se recalca la importancia de contar con un equipo interdisciplinario que le dé respuesta a las necesidades emocionales, psíquicas y físicas dentro de su tratamiento cuyo perfil sea idóneo en el manejo de estas problemáticas. Se debe concebir al sujeto como ser integral que necesita intervención física por parte de un médico especialista en adicciones, apoyo terapéutico por parte de psicología clínica y orientación familiar o personal por parte de trabajo social. Lo anterior, se puede realizar por medio de alianzas interinstitucionales si no se tiene el recurso económico suficiente para esto.

IV. Cortesía de los empleados y habilidad para transmitir confianza al usuario

El acompañamiento, la cortesía de los mismos usuarios que ejercen roles específicos (administrativos e intervención) y la confianza que transmiten a sus compañeros son elementos que componen la variable y son percibidas de manera favorable por los usuarios. De esta manera, la calificación promedio es 6.2, correspondiente a un 88% de los usuarios que consideran muy buena la relación establecida con los que ejercen determinados roles.

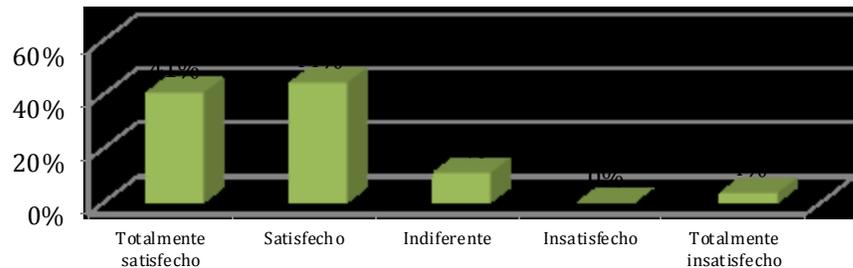
La teoría de sistemas y el modelo SERVPERF, mencionan la importancia de establecer una relación de confianza entre los empleados y los usuarios, ya que

de ahí parte la calidad del servicio y su incidencia en el proceso de intervención y manejo de la problemática. Esta variable está relacionada directamente a la **Capacidad de respuesta** ya que se centra en la relación que se debe establecer entre los usuarios y empleados que atienden en la institución y en la confianza que los mismos inspiran. Aunque la relación que se ha establecido ha sido muy buena y el grado de confiabilidad y seguridad es favorable, ellos recomiendan que exista personal profesional e idóneo que les brinde la atención debida de acuerdo a su problemática.

V. Empatía y comprensión existente entre usuario – empleado.

Anteriormente se abordó el grado de confiabilidad y seguridad en la relación empleado usuario; **La Empatía** es un factor primordial que tiene que ver con elementos como; la atención individualizada, vinculo establecido, respuesta a las necesidades específicas e intereses de los usuarios. Lo anterior fue valorado a partir de una calificación promedio de 6.3, donde un 90% de los usuarios dicen que es muy buena la satisfacción de estos elementos. En los Hogares, el coordinador es la persona que brinda intervenciones individualizadas de acuerdo a las necesidades de cada usuario, aspectos como intervenciones grupales son apoyadas por los usuarios que han sido capacitados para eso y que a través del tiempo han adoptado estos roles. Destacan que las relaciones son cordiales y el coordinador se preocupa por mejorar los procesos y el bienestar de los usuarios. Según la teoría del modelo SERVPERF y la Percepción de la calidad y satisfacción del cliente, la empatía se centra en la capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación, de atención individualizada al usuario. Lo anterior se identificó en las percepciones favorables que tienen los usuarios del coordinador de los Hogares, ya que él es la figura y la persona que lidera procesos de intervención individualizada. De ahí la importancia manifestada de tener personal profesional en la intervención y en la atención a los usuarios desde la parte terapéutica.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



Finalmente se indagó acerca del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio brindado por los Hogares Fénix; teniendo en cuenta las variables anteriormente analizadas. De esta forma se puede visualizar, que el 45% dice estar totalmente satisfecho, el 44% satisfecho, el 11% indiferente y el 4% insatisfecho. Lo anterior demuestra que la mayoría de las percepciones de los usuarios son favorables con respecto a los servicios que reciben en los hogares. El 11% menciona que le es indiferente y esto justificado en lo que anteriormente se mencionó respecto a los usuarios nuevos que ingresaron a los Hogares y por ende no tienen una percepción definida con respecto a la calidad de la atención. El 4% de los usuarios que mencionaron estar insatisfechos puede estar justificado en la inconformidad con el modelo de intervención y en el descontento de no tener profesionales idóneos con la formación requerida para responder a las necesidades de los usuarios.

La favorabilidad más alta en cuanto a las variables que compone el estudio se encuentra; la Confiabilidad y la Empatía, ambas con un 90%. Lo anterior significa que los usuarios se sienten satisfechos con la calidad del servicio desde la perfección de las acciones, los tiempos de respuesta, la oportunidad de resolución de problemas que se presentan, la atención personalizada y la respuesta a

necesidades específicas. El Aseguramiento se encuentra con un 88% de favorabilidad, lo que representa una satisfacción de la relación establecida entre los usuarios y la confianza existente en la intervención establecida; sin embargo no desconocen la importancia de incluir profesionales capaces de fortalecer el proceso. La Capacidad de Respuesta fue considerada con un 86% de favorabilidad respecto a la ayuda brindada de parte de los empleados, la agilidad en la respuesta a las necesidades y a la disposición que existe para abordar las particularidades de cada usuario. Es preciso anotar, que en cuanto a las variables anteriores se determina como mejora la inclusión de profesionales de diferentes áreas que garanticen la estabilidad física, emocional y social de los usuarios en el proceso terapéutico ya que los mismos usuarios desde su conocimiento empírico no suplen a plenitud la satisfacción de los usuarios. Así mismo, es importante que incluyan más actividades deportivas, físicas y recreativas con el fin de fortalecer el proceso.

El porcentaje más bajo es el referido a la Tangibilidad con un 84%, que tiene que ver con la infraestructura y los elementos tangibles que posee la institución. Como mejora se propone adquirir nuevos elementos y mejorar el aspecto de los que ya se tienen, además establecer actividades de mercadeo social donde se dé a conocer a agentes externos el objeto social de Hogares Fénix.

Luego de dar a conocer los resultados y su análisis respectivo, se procederá a definir y proponer un plan de mejoramiento que reúne las sugerencias y recomendaciones que dieron a conocer los usuarios con respecto a las variables definidas.

6.2. Estrategias de mejoramiento en términos de calidad del servicio

Luego del análisis de la calidad del servicio a partir de las percepciones de los usuarios de Hogares Fénix, lo cual se obtuvo por medio de la aplicación del

cuestionario SERVPERF, se procede a generar una propuesta de mejoramiento basada en aquellos aspectos que los usuarios consideran fundamentales para la calidad de la institución. De esta manera, se identifican que dichas acciones de mejora y sostenimiento deben focalizarse en 3 líneas que son:

I. Fortalecimiento del proceso de intervención

Es necesario tener una propuesta de intervención que apunte a las necesidades e intereses de los usuarios, sin desligarse de lo que técnicamente se encuentra establecido para el abordaje de las adicciones.

Es fundamental pensar en la incorporación de un equipo interdisciplinario de profesionales en ciencias sociales y de la salud; que si bien no es factible actualmente realizarse una vinculación o contratación permanente por parte de la institución, es posible generar redes de apoyo institucional por medio de la gestión de practicantes con universidades, por medio del voluntariado o el establecimiento de alianzas con entidades y programas locales, departamentales o nacionales. Esto sería beneficioso para la resolución y abordaje de la problemática concreta, ya que la unión de distintas disciplinas amplía la perspectiva del trabajo y genera ruptura a los paradigmas preconcebidos. Además, hace parte de la variable Aseguramiento de la cual depende en gran medida la obtención del resultado deseado o satisfacción de las expectativas. Es de tener en cuenta que esto implica un cambio significativo en el modelo de intervención que actualmente adoptan, para pasar a un método basado en la evidencia científica.

Por otro lado, uno de esos intereses y necesidades de los usuarios, es la incorporación del deporte, recreación y actividad física como estrategia clave en el proceso terapéutico. Cada vez son mayores las evidencias que relacionan la actividad física y la mejora de la salud, hasta considerar el sedentarismo como un factor de riesgo. El ejercicio físico regular, es una práctica que disminuye el nivel

de ansiedad y genera una mejora en el estado anímico. Este tipo de actividades se constituyen en importantes herramientas terapéuticas en el proceso de rehabilitación, habiendo demostrado su eficacia para mejorar el estado físico, el equilibrio personal, la organización del tiempo libre, la socialización y la motivación para el cambio de los pacientes.

II. Generación de estrategias de mercadeo social

En Hogares Fénix existe una necesidad de aplicación de técnicas de mercadeo a las problemáticas sociales que interviene. Esto tendría grandes ventajas que sugieren que vale la pena que se considere el mercadeo social en la institución, lo cual ayudaría a llegar al segmento específico, ampliando la cobertura de atención y generando sostenibilidad para la institución.

La esencia de todo el mercadeo se puede resumir en lo que se ha denominado las 4P, ellas son: producto, posicionamiento, precio y promoción. Sin embargo, la necesidad puntual y latente, partiendo de la percepción de los usuarios, hace referencia a la cuarta P: Promoción, requiriendo mejorar aspectos como la publicidad en medios y las relaciones públicas. Esto a su vez, impactaría de manera directa en el posicionamiento de la institución en el medio.

III. Mejora de los bienes tangibles

Los bienes tangibles, se convierten en momentos de la verdad cuando los usuarios tienen contacto con ellos por primera vez, y en especial cuando residen dentro de la propia institución un tiempo considerable. De esta manera, se hace necesario modernizar los enseres habitacionales y dotar la institución de equipos deportivos, que es una de las mayores demandas.

PLAN DE ACCION

Estrategia	Objetivo	Meta	Indicador	Actividades	Responsable	Recursos	Duración
Fortalecimiento del proceso de intervención	<p>Garantizar la prestación del servicio de manera fiable, cuidadosa y segura, por medio de la vinculación de personal idóneo para responder a las necesidades.</p> <p>Potencializar la actividad física y recreación como parte fundamental del proceso de rehabilitación.</p>	<p>En el año 2014 Hogares Fénix contará con un equipo interdisciplinario cualificado en la atención de adicciones, conformado por profesionales de las ciencias sociales y de la salud</p> <p>Al finalizar el año 2013, Hogares Fénix tendrá un directorio de instituciones aliadas (universidades, programas e instituciones locales) y generará al menos dos convenios para la atención integral.</p> <p>Para el 2014, Hogares Fénix incluirá el deporte en su proceso de intervención como estrategia terapéutica.</p>	<p>Número de convenios establecidos.</p> <p>Número de profesionales que intervienen en el proceso de intervención.</p> <p>Número de actividades terapéuticas deportivas realizadas al año.</p>	<p>Diagnóstico de contexto con equipamiento comunitario.</p> <p>Visitas a universidades y ONG's.</p> <p>Reuniones con Alcaldías municipales y coordinadores de programas sociales.</p> <p>Relectura y ajustes al modelo de intervención implementado.</p> <p>Contratación o vinculación de profesionales.</p>	Director	Humanos Logísticos Documentales	Octubre de 2013 – Diciembre de 2014
Generación de estrategias de mercadeo social	<p>Ampliar la cobertura y atención de población objetivo.</p> <p>Generar mayor reconocimiento en el medio.</p>	En el año 2014, la institución construirá e implementará estrategias de promoción, publicidad y relaciones públicas.	Número de estrategias implementadas en promoción, publicidad y relaciones públicas en el año.	<p>Contratar asesoría en el tema de mercadeo.</p> <p>Difusión de publicidad (volantes, redes sociales, etc.)</p>	Director	Humanos Logísticos Documentales Técnicos Tecnológicos	Enero 2014 – Diciembre de 2014
Mejora de los bienes tangibles	Modernizar los bienes muebles de los espacios habitacionales de la institución para mejorar la calidad de vida de sus usuarios, quienes allí residen.	En el año 2014, la institución ha modernizado el 60% de sus bienes muebles.	Porcentaje de bienes muebles modernizados durante el año.	<p>Inventariar bienes.</p> <p>Cotización de equipos y</p>	Director y asistentes.	Humanos Logísticos Documentales	Enero 2014 – Diciembre de 2014

	Incluir equipos e instrumentos deportivos a la sede que se articulen a la propuesta de generar actividades deportivas y recreativas en el proceso terapéutico.	Durante el año 2014, la institución dotará su sede de equipos deportivos.	Número de equipos deportivos adquiridos durante el año 2014.	bienes. Adecuación de espacios.			
--	--	---	--	------------------------------------	--	--	--

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para llevar a cabo esta investigación se seleccionó una institución cuyas necesidades era conocer acerca de las percepciones de los usuarios y con apertura al mejoramiento de su modelo. Este estudio se convirtió en un insumo con el cual Hogares Fénix podrá llevar a cabo estrategias de mejora que garantizarán la satisfacción de sus usuarios actuales y la inclusión de otros a los servicios terapéuticos que brindan, y cumplir con su misión de generar transformación social a través de la intervención de las adicciones.

El modelo SERVPERF, así como las adaptaciones realizadas al instrumento para que fuera más pertinente al contexto en el cual sería aplicado, permitieron el logro objetivos planteados y satisfacer las expectativas de la gerencia de la institución en su necesidad de identificar la situación actual en términos de calidad del servicio a partir de las percepciones.

A partir del análisis de dichas percepciones, se identifica la tangibilidad y la capacidad de respuesta como aquellas variables con menor favorabilidad, sin embargo no tienen un porcentaje que sea alarmante. Por su parte, la favorabilidad más alta la tienen: confiabilidad y empatía, lo que significa que los usuarios se sienten satisfechos con la calidad del servicio desde la perfección de las acciones, los tiempos de respuesta, la oportunidad de resolución de problemas que se presentan, la atención personalizada y la respuesta a necesidades específicas.

De acuerdo a esto, se identifica que existe de manera general satisfacción con el servicio prestado y una legitimación de la institución por parte de sus usuarios. Es así como, las estrategias de mejoramiento que se proponen se encuentran encaminadas a la generación de un plan de mercadeo, específicamente hablando de la estrategia de promoción, además de maximizar su red interinstitucional con miras al intercambio de servicios, y finalmente a reestructurar algunos aspectos en

su modelo de intervención, entre ellos la implementación del deporte como elemento terapéutico.

Pese a que el análisis del modelo de intervención no fue el foco de esta investigación, es necesario mencionar que existe la necesidad de reconsiderarlo o adoptar uno nuevo, donde se vinculen profesionales y técnicas de intervención idóneos, aportando a la generación de confianza y seguridad de los usuarios en relación a la institución. Inevitablemente, esto trae consigo la necesaria habilitación para la prestación de dichos servicios profesionales, como los médicos, ante las instancias competentes.

8. BIBLIOGRAFÍA

Albrecht, K., & Zemke, R. (1998). *Gerencia del Servicio*. Santa Fe de Bogotá: Serie Empresarial, Fondo Editorial Legis.

Alcaldia de Medellin . (2012). Plan Municipal de Salud Mental 2012-2015. *Plan de Salud Municipal 2012-2015*. Medellin, Antioquia, Colombia.

Álvarez Ibarrola, J. M., Álvarez Gallego, I., & Bullon Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximaciones a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Ideapropias Editorial.

Castillo, J. L. (2000, Noviembre 25). *Calidad de Servicio: Revisión de corrientes principales y propuestas para investigación futura*. Retrieved Diciembre 1, 2012, from Keisen Consultores: <http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%20en%20Servicio.pdf>

Colmenares D, O. A., & Saavedra T, J. L. (2009, Agosto 22). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Retrieved Enero 5, 2013, from Ciencia y Técnica Administrativa: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

Congreso de la República de Colombia. (1986). *Ley 30*. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100*. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (2007). *Ley 1122*. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1438*. Bogotá.

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*.

- Díaz, R. (2005). La calidad percibida en la sanidad pública. *Calidad Asistencial*, 35-42.
- Duarte Castillo, J. L. (n.d.). *Calidad de servicio*. Retrieved Septiembre 12, 2012, from Keisen Consultores: <http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%20en%20Servicio.pdf>
- Duran, S., Lopez, Y., & Molina, N. (2012). *Evaluación de la calidad del servicio proporcionado por The Coffe Cup como herramienta de medición del desempeño comercial*. El Salvador.
- Fontalvo Herrera, T., & Vergara Schmalbach, J. C. (2008). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. España: Eumed.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. Panorama: Mexico.
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios*. Madrid: ESIC.
- Losada Otálora, M., Rodríguez Orejuela, A., & Hernández Espallardo, M. (2007). *Diseño y validación de una escala para medir la calidad del servicio en servicios de salud desde la perspectiva del consumidor*. Cali: Universidad del Valle.
- Maqueda Lafuente, J., & Laguno Musons, J. I. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Martínez, S. B. (2001). Evaluación de la calidad asistencial en un servicio salud mental a través de la percepción y evolución de los pacientes con trastorno obsesivo compulsivo. *Clinica y Salud*, 305-326.
- McDaniel, C., Hair, J., & Lamb, C. (2002). *Marketing*. International Thomson Editores.
- Ministerio de Salud Pública. (1998). *Política Nacional de Salud Mental*.

- Organización Mundial de la Salud . (2007). *Conjunto de guías sobre servicios y políticas de Salud Mental: Mejora de la Calidad de la Salud Mental*. Editores Médicos S.A.
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2007). *Mejora de la calidad de la Salud Mental*. Ginebra: EDIMSA.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2003). *Mejora de la Calidad de la Salud Mental*. Editores Médicos S.A.
- Presidente de la República de Colombia. (2006). *Decreto 1011*.
- Quevedo Quilliman, A., & Andalaft Chacur, A. (2008). Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio de salud pública. *Economía y Administración*, 7-38.
- Ramírez Plazas, E., Montana Rodríguez, J., & Ramírez Plazas, H. (2010). *Diseño de un modelo para evaluar la calidad del servicio en el transporte público de buses urbanos en la ciudad de Neiva*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Román, I. G. (2005). *Estudio descriptivo del modelo de gaps como herramienta generadora de ventajas competitivas para pequeñas empresas restauranteras de la ciudad de Oaxaca*. Oaxaca.
- Schikfield, D. S. (1987). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Madrid: Paidós.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Universidad del Valle. (2012). *Medición de la satisfacción de usuarios*. Cali.

9. ANEXOS

EVALUACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR HOGARES FÉNIX A SUS USUARIOS

No. de la encuesta: ____

Género: Masculino ___ Femenino ___

Tiempo de permanencia en Hogares Fénix (meses): _____

La calidad depende de la percepción que tiene el cliente sobre el servicio prestado. El presente cuestionario pretende evaluar la calidad del servicio proporcionado por Hogares Fénix a sus usuarios, y definir acciones de mejora en aquellos aspectos que lo ameriten.

Por favor valore las siguientes características de la atención recibida en Hogares Fénix. Marque con una X (siendo 1 la peor valoración y 7 la mejor).

1. La institución tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de la institución tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los elementos materiales (folletos, carteleras, volantes, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. La institución realiza el servicio correctamente a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. La institución concluye el servicio en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5	6	7
9. La institución es insistente en la perfección en sus acciones.	1	2	3	4	5	6	7
10. Existe coordinación entre los diferentes profesionales que intervienen a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
11. Los empleados de la institución ofrecen un servicio rápido a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17. Los usuarios se sienten seguros con las intervenciones de la institución.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los empleados de la institución son siempre amables con los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
18. La institución da a sus usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

20. La institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
21. La institución se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
22. La institución comprende las necesidades específicas de cada usuario.	1	2	3	4	5	6	7

- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio prestado por la institución a sus usuarios?

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

Explique brevemente su respuesta

- ¿Qué propuesta de mejoramiento plantearía en relación con el servicio que presta Hogares Fénix? Indique una sola, la que más importancia le merezca.

Muchas gracias por su colaboración