

**Calidad y humanización en servicio de atención a usuarios de la E.S.E Departamental
del Meta Solución Salud**



Luis Alfredo Villalobos Naranjo

Trabajo presentado para obtener el título de Especialización en Gerencia Estratégica de
Pymes

Fundación Universitaria Los Libertadores
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Especialización en Gerencia Estratégica de Pymes
Colombia., 2023.

Tabla de contenido

Planteamiento del problema	5
Formulación del problema.....	6
Justificación.....	7
Objetivos	9
Objetivo General.....	9
Objetivos específicos	9
Marco teórico	10
Antecedentes investigativos.....	10
Conceptos teóricos.....	14
Salud.....	14
Humanización en los procesos de salud.....	15
Gerencia estratégica de Pymes	17
Metodología.....	18
Tipo de investigación.....	18
Recursos.....	19
Implementación del MIGSA	20
Cronograma	26
Referencias bibliográficas	27

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de Instituciones Prestadoras de Salud según naturaleza jurídica por departamentos	8
Tabla 2. Porcentajes de Gestión de recurso humano (MIGSA).....	23
Tabla 3. Porcentajes de Gestión de calidad (MIGSA).....	24

Tabla de gráficas

Gráfica 1. Promedio general de la evaluación MIGSA.....	21
Gráfica 2. Datos de promedios generales de la aplicación del MIGSA	21
Gráfica 3. Gráfica de barras de Gestión de recurso humano (MIGSA)	23
Gráfica 4. Gráfica de barras de Gestión de calidad (MIGSA)	24

Introducción

La aplicación de la calidad en la prestación de servicios de salud, son la derivación de un proceso o diligencia idónea para saciar las necesidades de los usuarios a partir de su humanización, debido a que no se obtendrían los resultados esperados usando el mismo indicador de calidad moderado si se basara en la proporción de usuarios atendidos en un periodo requerido, por lo que perjudicaría la satisfacción del usuario. Siendo así, es oportuno que en todo servicio de salud se hallen abastecidos del ánimo profesional e institucional en un cuadro partidario coherente y conveniente.

De esta manera, la calidad de la atención en los servicios hospitalarios son asunto imprescindible que compete tanto a quienes brindan el servicio, como a las personas que recurren al mismo. Por ende, la atención al usuario está siendo enfocada hacia su optimización y se debe a que este factor está presente a lo largo del ciclo vital del sujeto. Es por esto, que se ha encaminado a proponer y diseñar un plan para los servicios de salud hacia niveles de calidad altos que cuenten con capacidades y valores, primordialmente se realiza un diagnóstico del mercado y luego actividades que desencadenen o impacten al usuario referente a la amabilidad, empatía, estabilidad y confianza en el proceso atención.

Luego del reconocimiento de las necesidades del escenario hospitalario, nace el propósito del presente proyecto en la E.S.E Departamental del Meta Solución-Salud, siendo una empresa social del estado y teniendo en cuenta los servicios primarios que la entidad presta al público y por la que rige su normatividad para alcanzar un cuidado sanitario óptimo; primando el bienestar integral del usuario durante la etapa de acceso al servicio, referenciando la atención médica como la garantía de la calidad de vida de los ciudadanos.

Planteamiento del problema

La forma en que interactuamos con los clientes ha cambiado significativamente, junto con el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas digitales. De acuerdo con Palacios-Vega et. al. (2021), estas herramientas han aumentado la eficiencia y la comodidad del cliente, es importante no pasar por alto las necesidades psicológicas de los usuarios que pueden satisfacerse mediante una atención humanizada. La cual, según Carhuancho-Mendoza et. al. (2021), se enfoca en brindar una experiencia única para cada usuario y habla de sus necesidades específicas, basándose en la empatía de las interrelaciones, abandonando el guión de atención establecido y profundizando en comprenderlo y ayudarlo. Este enfoque fomenta el entendimiento mutuo entre los expertos en servicio al cliente y los clientes, lo que lleva a una mejor toma de decisiones y niveles más altos de satisfacción

Sin embargo, muchos aspectos de nuestro sistema de salud actual pueden parecer como si estuvieran cosificando en lugar de humanizando al paciente. Es importante agregar que la humanización de la salud busca revertir este panorama, al reconocer que los valores y las decisiones de la persona deben ser tomados en cuenta al momento de brindar el cuidado (Díaz y Zapata, 2021). De tal manera, humanizar el cuidado implica comprender la totalidad de la vida de una persona (mente, cuerpo, espíritu y entorno) y cómo estos elementos están interconectados entre sí. No obstante, Tahua (2019), propone que al tener en cuenta las características únicas de cada persona individual, en términos de edad, género o valores culturales, por ejemplo, el cambio sistémico puede ayudar a brindar atención médica de calidad que sea comprensiva con las necesidades y la situación de cada paciente. En última instancia, si somos capaces de humanizar la atención médica, se logrará un aumento en la satisfacción del paciente y una mejor prestación de la atención en general.

Siendo así, en los últimos tiempos la necesidad de una atención humanizada y de calidad ha aumentado exponencialmente. En este sentido, Mendieta-González y Jaramillo (2019), exponen que el Sistema General de Salud trabaja para que las necesidades de las personas sean satisfechas y comiencen la vida en las mejores condiciones posibles. Esto incluye lograr mantenerse saludable como familia y vivir en una comunidad saludable e informada. Esto para ser logrado es necesario implementar medidas y políticas que busquen cumplir con este objetivo. Aunque, Rojas et. al. (2021), sustenta que estas medidas se enfocan en brindar atención de una manera tan efectiva y eficiente como para dar cuenta de las necesidades específicas de todos y contribuir al propósito mayor de brindarles a las personas una oportunidad de crecimiento y desarrollo.

Por tanto, nuestra sociedad enfrenta un desafío cada vez mayor de cómo garantizar que el público tenga acceso a servicios de salud de calidad. Esto ha cobrado aún más importancia debido al aumento del estrés laboral y la organización del tiempo mediante espacios de cita y consulta; realidad existente en la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud donde se han identificado algunas falencias sobre la atención al usuario en distintos servicios que la entidad presta al público. En consecuencia, los usuarios se han visto afectados por esta atención, lo que ha provocado alteraciones en sus normas y tiempos de salud. Es imperativo que entendamos cómo estos cambios han afectado la salud y el bienestar de los usuarios, para que podamos abordar mejor sus necesidades en el futuro.

Formulación del problema

¿Qué estrategias se pueden diseñar para la calidad y humanización en servicio de atención a usuarios de la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud?

Justificación

En un primer momento, es necesario mencionar normas preceptoras como raíces que desencadenan el acceso a la salud para los colombianos; aunque se puede señalar según Pinzón (2020), que estas mismas raíces padecen por implicaciones o afectaciones por parte de fenómenos políticos, económicos e incluso sociales internos del país. Por tanto, dentro del marco normativo que rige los requerimientos de la participación en el sistema de seguridad social en el país, relacionando directamente leyes que regulan estos entornos y medios, tal como la Ley 850 de 2003, haciendo referencia a las veedurías ciudadanas que actúan en fin de llevar seguimiento a la gestión pública y la Ley 100 de 1993, como gestor regulatorio de entidades afines con la salud, ya que estas deben brindar acceso a los servicios de salud, para el mejoramiento de la calidad y dignidad de vida del ciudadano (Pimienta et. al. 2021).

Seguidamente, la normatividad que intervienen en el control de entidades de salud, se han visto perjudicadas en el desempeño de sus funciones, ya que muchas veces su cumplimiento es un problema debido a componentes como la violencia generalizada en detrimento de la labor; bajos incentivos gubernamentales, reflejados también en el poco apoyo recibido en la estructuración de redes públicas de control; y el elemento de pobreza, dado el carácter no comercial de estas actividades, que dificulta la cooperación entre los sectores más vulnerables (Moreno-Murcia et. al. 2021). Considerando, cambios ligeros para una estabilidad duradera el sistema de salud de Colombia ha sido fuertemente influenciado. Esto ha dado lugar a una gran variedad de rutas de atención en que el sistema está tratando de brindar a la población en diferentes partes del país como IPS, con el objetivo final de garantizar que todos los colombianos tengan acceso a una atención de salud de calidad y con cobertura.

En cuanto al estado del sistema de salud en el departamento del meta, se visualiza en la tabla 1 que para el 2021, según el reporte del Ministerio de Salud y Protección Social (2021), se contaba con 413 IPS Privadas y 68 IPS Públicas, para un total de 481 IPS en total, evidenciando una competencia en cuanto a prestaciones de servicio en diferentes lugares del departamento, así mismo, genera una reflexión por la mejora actualizada de la atención al usuario, su trato humanizado y su calidad de servicio.

Tabla 1. Distribución de Instituciones Prestadoras de Salud según naturaleza jurídica por departamentos

DEPARTAMENTO	IPS PRIVADA	IPS PÚBLICA	IPS MIXTA	IPS TOTAL
BOGOTÁ D.C.	2.849	134	1	2.984
ANTIOQUIA	1.866	273	7	2.146
VALLE DEL CAUCA	1.575	328	1	1.904
ATLÁNTICO	1.104	83	41	1.228
SANTANDER	915	168	0	1.083
BOLÍVAR	783	210	0	993
CORDOBA	625	229	0	854
CUNDINAMARCA	613	179	0	792
NARIÑO	407	355	3	765
MAGDALENA	492	195	0	687
CESAR	487	147	0	634
SUCRE	515	78	1	594
BOYACÁ	414	150	0	564
TOLIMA	417	122	1	540
NORTE DE SANTANDER	390	134	0	524
CAUCA	339	143	0	482
META	413	68	0	481
LA GUAJIRA	260	143	0	403
HUILA	282	83	0	365
RISARALDA	312	50	0	362
CALDAS	285	69	1	355
CHOCO	254	36	2	292
QUINDIO	214	31	0	245
CASANARE	173	31	1	205
ARAUCA	104	50	1	155
PUTUMAYO	92	29	0	121
CAQUETA	79	26	0	105
VAUPES	1	49	0	50
GUAVIARE	19	12	0	31
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRÉS	21	4	0	25
AMAZONAS	12	12	0	24
GUAINIA	11	0	0	11
VICHADA	7	4	0	11
COLOMBIA	16.330	3.625	60	20.015

Nota: Elaboración del visor geográfico SISPRO - REPS, consultado febrero 3 de 2022. Ministerio de Salud y Protección Social.

A raíz de lo anterior, se aterriza particularmente a la situación en la E.S.E Departamental del Meta Solución salud, donde la atención al usuario de calidad está influenciada por una variedad de factores, como el ambiente de trabajo, el estado financiero de la empresa y la

disponibilidad de los materiales o recursos necesarios. En esta investigación, se intentará discutir y diseñar estrategias pueden mejorar significativamente la atención al paciente.

En todo caso, el ambiente de trabajo tiene un efecto importante en la atención de salud de calidad. Si los trabajadores están sobrecargados de trabajo o mal pagados, es posible que no puedan brindar la mejor atención posible. Además, si faltan los recursos necesarios disponibles en el lugar de trabajo, puede impedir que el personal médico brinde servicios de salud de calidad. Además, si una empresa enfrenta dificultades financieras, puede afectar directamente la calidad de la atención médica que brinda, así como su capacidad para contratar personal competente y mantenerse al día con los avances en tecnología y medicina. Finalmente, el acceso a los materiales o recursos necesarios también juega un papel importante en la determinación del nivel de atención médica de calidad brindada. Sin fondos suficientes o acceso a suministros y materiales eficientes, el personal médico no puede brindar a los pacientes una atención óptima

Objetivos

Objetivo General

Establecer estrategias que aumenten la calidad y humanización en servicio de atención a usuarios de la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud

Objetivos específicos

Indagar sobre el sistema de atención en materia de calidad y humanización aplicadas en el centro de salud.

Reconocer las pautas que intervienen directamente en el servicio de atención al usuario.

Diseñar un plan estratégico partiendo del análisis de la empresa y la información recaudada.

Marco teórico

Antecedentes investigativos

Inicialmente, para el proceso investigativo es crucial tener en cuenta las investigaciones previas al analizar específicamente un tema, por tanto, este proceso requiere establecer la comprensión de los hallazgos, así como de tener en cuenta las variables asociadas con ellos. Como lo menciona Hernández- Sampieri (2018), es importante observar principalmente los estudios que han tenido objetivos o metodologías similares para garantizar que la comparación de los hallazgos sea precisa y relevante. Esto permite a los investigadores comprender cómo sus propios resultados pueden encajar en el campo en evolución, lo que les consiente aprovechar el trabajo de los demás para proporcionar información más completa.

Antecedentes Internacional

Con relación a las condiciones de salud que contribuyen significativamente a la calidad de vida de los pacientes, en Republica Checa, el investigador Oto Potluka (2021), exploró la infraestructura y los servicios de salud, incluida su accesibilidad, que se encuentran entre los componentes finales que influyen en la percepción de la salud. Debido a que las clases automatizadas involucrarán tecnologías médicas que no requieren la presencia constante de personal. Se probó si las soluciones técnicas de eSalud reducen los riesgos para la salud de los pacientes pertenecientes al Hospital Tomas Bata en Zlín. Debido a la gravedad de la patología del coronavirus y su rápido curso, se recaudaron los resultados de la evaluación que aseguraron que incluso un número reducido de tecnologías implementadas demostró ser una ayuda eficaz para el personal en situaciones críticas como una enfermedad pandémica. La tarea principal fue la asistencia psicológica al personal médico y la liberación del trabajo duro.

De la investigación anterior, como contribución significativa se puede relacionar hacia la implementación de tecnología como método de agilización y mejora en la calidad de atención al usuario, siendo este un factor positivo tanto para el proceso de registro como para la verificación y asistencia oportuna de los servicios dentro del plantel, brindándole al usuario una confiabilidad y seguridad de sus datos.

Por otro lado, Fraguas, D. et. al. (2021), plantea que la humanización en los planes de salud en España presenta retos relevantes, particularmente en el ámbito de la humanización. Cuando la detección de estas medidas en el plan es una prioridad, se consensua, según un procedimiento Delphi modificado, con la identificación de parámetros y estudios sobre el uso de estas medidas. En este caso se encontró optimización de la calidad de atención; promoción de la colaboración de los usuarios; la lucha contra el estigma y la discriminación, y el cuidado de personas altamente vulnerables. Sin embargo, para las tácticas de mediación se tuvieron en cuenta las campañas de difusión; foro de encuentro multidisciplinar; plataforma de entidad de apoyo; tácticas didácticas en salud y humanización en el currículo.

Aportando de manera valiosa, desde su perspectiva de abordaje para la mediación del problema. Donde claramente se debe identificar específicamente las necesidades contextuales de la entidad en este caso la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud y adaptar para su beneficio propio, con el fin de generar cambios y alternativas que impulsen la mejora y la calidad de los servicios.

Antecedentes Nacional

En el ámbito nacional, se encontró que Almeida y Torres (2020), en Bucaramanga, examinaron la calidad de la prestación del servicio médico, como un elemento definitorio en la

medición del comportamiento de la institución. Para ello, a modo de análisis detallado, la unidad de la cual fue la calidad de servicio de la organización sanitaria, hizo evidente que no existe una prestación de servicios médicos con calidad, satisfacción del cliente, humanización del servicio, integridad, resolución, pertinencia, estabilidad, posibilidad y disponibilidad del mismo.

Dando como reflexión la poca o nula existencia de atención de calidad, factor que predispone la hipótesis sobre el manejo escaso y regulatorio que se posiciona sobre estos ambientes dedicados a factores de salud y bienestar para la población en general. Determinando una línea de sesgo para la correspondencia adecuada a la atención pertinente de cada fase y proceso en la situación de un paciente que recurre a la misma.

No obstante, en Valledupar, el autor Urdaneta., et. al. (2021), resalta que los principios corporativos deben garantizar el trato digno y justo de quienes necesiten atención, ya que la gestión de los servicios hospitalarios debe fundamentarse en acciones humanizantes. Por lo tanto, se analizó la administración humanizada de los servicios hospitalarios a partir de la percepción de los sujetos responsables del servicio, en especial la recepción y observación de los pacientes. En el uso de métodos de recolección de datos, se eligió la observación participante y entrevistas de grupos focales. Esto permitió revelar los aspectos de humanización existentes, apoyados en nuevas categorías, como atributos del servicio, criterios de calidad del servicio, valores del personal, clima sindical y procesos organizacionales. La conclusión de indagación, halló la diferencia en el trato de los pacientes, en funcionalidad del estrato social, filiación nacional y familiar; reacción negativa a la elección bioética.

Así mismo, se determina la importancia que brinda los métodos de recolección siendo estos fundamentales para la recolección de información que abre lugar a factores que intervienen en el trato humanizado servicio- paciente. Aunque, dentro de este panorama no registra rasgos

positivos, si manifiesta los rasgos en donde se debe intervenir para fortalecer o cambiar en pro de la institución y sus usuarios.

Antecedentes Regional

En Cumaral-Meta, Barrera Fernández (2022), propone la indagación sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería, debido a que recientemente ha habido un gran porcentaje de quejas de los pacientes sobre el trato humanizado que reciben en las instituciones de salud, y de esta manera determinar la percepción del cuidado. Se realizó el uso del instrumento PCHE 3, donde se aplicó a los pacientes de acuerdo al cumplimiento de los criterios de integración implementados para este análisis en el servicio hospitalario del hospital de Cumaral – Meta; luego de realizar el mismo estudio de los datos obtenidos se optó por que los pacientes recibieran el tratamiento proporcionado por el personal de enfermería de guiado por un control de normas.

Por tanto, como aporte a la investigación se visualiza la realidad contextual del hospital dando espacio para medidas integradoras en el servicio de atención, además de métodos o herramientas para la recolección de datos e información. E incluso el tipo de intervención para mejorar los resultados o las consecuencias del trato poco humanizado en el hospital.

Finalmente, Arenas Arismendy (2021), en San Martín de los Llanos realizó un estudio de caso de la ESE Hospital Local del municipio, donde analizó la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en los procesos de capacitación y bienestar del Talento Humano. El autor implementó una metodología cuantitativa correspondiendo a un estudio de caso; y como instrumento una matriz de autodiagnóstico de gestión estratégica. Por último, se evidenció que el diagnóstico de elementos como planificación, ingresos, desarrollo y aislamiento, se concentra en la formulación de las actividades de optimización del Proyecto de

Formación Institucional (PICA), que define un conjunto de actividades formativas y educativas para promover competencias en inteligencia humana y orientar hacia procesos organizacionales institucionales. Se concluyó que para la acreditación del servicio se requiere de la creatividad asociada al desarrollo y gestión de habilidades organizacionales para entregar servicios que sean eficientes, de carácter social y enfocados a la humanización. del servicio.

Que, como argumento y aporte, se tiene presente las categorías definitorias para la intervención en el proceso metodológico y de esta forma, avanzar en el contexto institucional de la empresa, priorizando material y recursos que incentiven a la estimulación creativa del personal en el momento de abordar casos y cursos con pacientes- usuarios.

Conceptos teóricos

Como marco teórico de un proyecto de investigación se dispone como base, permitiendo que un investigador desarrolle una sólida comprensión del problema que está investigando. Consintiendo al recurrir a diversas fuentes de conocimiento relacionadas con el tema, desde la literatura existente hasta las experiencias personales (Hernández- Sampieri, 2018). Al contar con un marco teórico claro, los investigadores pueden garantizar mejor que su investigación se base en premisas sólidas y que sus resultados sean significativos y aplicables.

Salud

La salud y la educación son dos de los aspectos más importantes que determinan el bienestar general, la productividad, el crecimiento económico y el desarrollo de una sociedad. Constituyen un bien público de vital importancia ya que son componentes esenciales de la existencia humana (Kottow, 2022). La mala salud o el acceso precario puede conducir a un mayor costo para la sociedad, mientras que la educación inadecuada puede limitar el potencial de

un individuo en cualquier actividad. Por lo tanto, contar con estas dos capacidades básicas es esencial para cualquier nación que desee tener un futuro próspero.

En cuanto al sistema de salud colombiano, está compuesto por dos sectores distintos e interdependientes: el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y el sector privado. El primero sirve como su eje central, brindando beneficios de seguridad social y servicios de salud a una amplia variedad de ciudadanos a través de su régimen contributivo (RC). Cada vez es más evidente que el SGSSS se ha convertido en el principal proveedor de servicios de salud en Colombia, mientras que el sector exclusivamente privado continúa reduciéndose (Morales-Sánchez, et. al. 2020). Este documento discutirá cómo esta dicotomía afecta el acceso a los servicios de atención médica, así como también discutirá posibles soluciones para mejorar ambos sectores.

Humanización en los procesos de salud

La humanización en el cuidado de la salud es un conjunto de prácticas que están diseñadas para aumentar la calidad de la atención y mejorar la experiencia del paciente. Por ende, Galván y Díaz (2022), mencionan que esto implica desarrollar relaciones entre los profesionales de la salud y sus pacientes, enfatizando la empatía, la comunicación, el respeto y la confianza. El proceso de humanización también ayuda a crear un entorno de mayor apoyo en el que los pacientes puedan sentirse seguros y respetados. Además, a través de la humanización en la atención médica, los profesionales de la salud pueden comprender mejor las necesidades de sus pacientes y proporcionar planes de tratamiento personalizados que se adapten a las necesidades de cada individuo.

El cuidado de la salud es un sistema complejo de servicios que involucra al paciente, al personal de salud y a la estructura organizativa. Para garantizar una atención eficaz, es importante comprender los tres ejes fundamentales que componen la atención en salud: el paciente y su familia, la participación del personal de salud y, por último, la estructura organizativa (Rojas, 2019). Siendo estas herramientas que pueden ser utilizadas para dimensionar estos tres ejes de atención en salud al involucrar mejor al personal de salud y crear una estructura organizacional efectiva.

Dignidad del paciente o usuario

Los pacientes tienen un valor inherente como seres humanos racionales y libres que deben ser respetados y protegidos. Como lo menciona Skarek y Palacio (2021), las personas nacen con la capacidad de tomar decisiones, moldear su vida y ejercer su libertad. Esta dignidad debe ser salvaguardada por todos los involucrados en el cuidado del paciente para asegurar que reciba el mejor trato posible y el respeto a su derecho a tomar decisiones sobre su propia salud. El objetivo es proporcionar un entorno seguro donde los pacientes puedan comunicarse abiertamente, expresarse y recibir la atención adecuada sin juicio ni discriminación. Es fundamental que los profesionales de la salud reconozcan la dignidad del paciente para brindar un tratamiento efectivo.

Personal o equipo de atención

Todo empleador busca un equipo de trabajo que posean las cualidades necesarias para asegurar el éxito de su organización. Un buen empleado debe tener sentido de pertenencia, estar dispuesto a aprender, ser resiliente y saber resolver problemas de manera eficiente. Tener estas

calidades creará un ambiente de trabajo positivo que sea propicio para el crecimiento y la productividad en el lugar de trabajo (Jaimes y Paucar, 2019).

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es una habilidad esencial para desarrollar en el lugar de trabajo. Es una forma de dar claridad a nuestras ideas y opiniones teniendo en cuenta las necesidades de los demás. Garantiza que podamos expresar nuestros puntos de vista y defender nuestros derechos, sin tener que recurrir nunca a la falta de respeto o el abuso. De esta manera, nos permite mantener relaciones saludables con colegas, clientes y otras partes interesadas (Almengor, 2021). A través de la comunicación asertiva, podemos comunicarnos de manera efectiva y con empatía, intercambiando ideas basadas en el entendimiento mutuo y respetando los diferentes puntos de vista.

Gerencia estratégica de Pymes

La dirección estratégica es un proceso que implica investigación, análisis, toma de decisiones, compromiso, disciplina y voluntad de cambio. Es un medio de administrar los recursos de una organización para lograr sus metas y objetivos. Implica tanto la formulación de la estrategia donde los objetivos como los planes de acción son determinados por los empleados y gerentes de la empresa. En la gestión estratégica, no es solo la misión del gerente sino también de los empleados los que deben ser responsables de la implementación de estas estrategias para una ejecución exitosa (Montaño-Nuñez, 2021).

Metodología

La metodología es una parte importante de cualquier investigación, trabajo o proyecto. Es un conjunto de pasos y enfoques que nos permiten comprender mejor el problema y nos ayudan a encontrar soluciones efectivas. Este proceso implica recopilar información y datos, analizar la información disponible, tomar decisiones y seleccionar las técnicas apropiadas que sean más adecuadas para ejecutar las tareas relacionadas con el trabajo o proyecto (Hernández- Sampieri, (2018). La metodología ayuda a investigadores, profesionales o gestores de proyectos a abordar sistemáticamente problemas complejos de forma estructurada.

De tal manera, en esta investigación se elige la investigación cualitativa, ya que es un método empleado en muchas disciplinas académicas diferentes, principalmente en las ciencias sociales. Para Vera, P. (2021), los estudios cualitativos tienen como objetivo explorar y comprender las experiencias, perspectivas y comportamientos de las personas mediante el uso de palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes. Mediante el uso de enfoques cualitativos, como entrevistas o entrevistas de grupos focales, los investigadores pueden obtener una comprensión de la vida social de una persona al observar los significados que asignan a sus experiencias, proporcionando información sobre por qué las personas piensan y actúan de cierta manera.

Tipo de investigación

Seguidamente, la investigación se adapta a lo descriptivo, porque es una herramienta fundamental para comprender las características de una población o fenómeno de interés. Según Hernández- Sampieri, este analiza las características sin entrar en las relaciones entre ellas, proporcionando una visión general detallada e imparcial del tema que se puede utilizar para

informar futuras investigaciones. La investigación descriptiva puede ayudar a descubrir ideas significativas que guíen la toma de decisiones y mejoren nuestra comprensión de una población o fenómeno en particular. Al capturar con precisión las características de una población o fenómeno, este tipo de investigación puede proporcionar información invaluable tanto para los investigadores como para los profesionales.

En conclusión, para la ejecución del proyecto presente se realiza una investigación cualitativa de tipo descriptivo, basado en la percepción de usuarios y trabajadores; comprendiendo distintos ejes que conforman la atención humanizada y de calidad en cuanto a salud. De tal manera, para la formulación de estrategias que contribuyan al mejoramiento del servicio de atención a usuarios de la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud.

Población y muestra

Se seleccionan cinco (5) usuarios pertenecientes a la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud, además de cinco (5), profesionales que laboren en el mismo plantel. Determinándose como muestra por conveniencia, formadas por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso. Como lo expone Hernández- Sampieri (2018), el muestreo por conveniencia es un método de muestreo popular utilizado en estudios de investigación que implica seleccionar participantes que sean de fácil acceso para el investigador. Este tipo de muestreo permite seleccionar participantes a medida que estén disponibles y puede ser particularmente útil cuando existe la necesidad de recopilar datos rápidamente sobre ciertos temas o grupos demográficos.

Recursos

Para la recolección de información se opta por la implementación del modelo MIGSA aplicación para comprender mejor la situación en la entidad, como equipo de trabajo que presta

el servicio. Partiendo de eso al ejecutar estas acciones se establecen las leyes y normas que rigen la privacidad y legalidad de dichas acciones. Para las estrategias se considera la creación de un plan estratégico y recurso digital para la entidad en sí.

Implementación del MIGSA

Inicialmente, el presente proyecto tiene como objetivo principal establecer estrategias que aumenten la calidad y humanización en servicio de atención a usuarios de la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud. Sin embargo, para alcanzar esto se debe indagar sobre el sistema de atención en materia de calidad y humanización aplicadas en el centro de salud, por medio de la implementación del modelo MIGSA (Modelo de Indagación en Gestión de Servicios de Atención) como herramienta de análisis. De tal manera, se debe destacar que el modelo MIGSA se utiliza como marco de referencia para examinar y evaluar el sistema de atención en términos de calidad y humanización, generando un enfoque que permite comprender en profundidad los aspectos clave que influyen en la prestación de servicios de salud e identificando tanto los aciertos como las oportunidades de mejora en la atención a los usuarios.

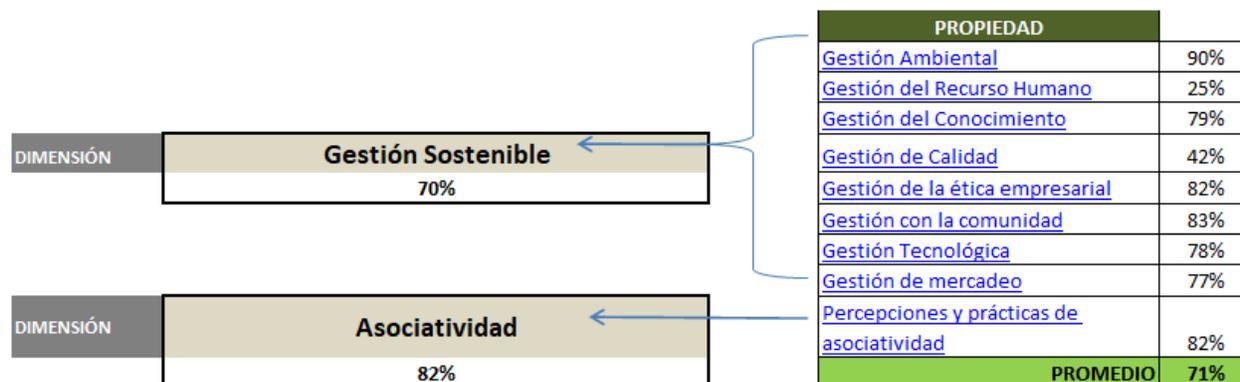
Así mismo, la aplicación del modelo MIGSA en el contexto de la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud implica llevar a cabo un proceso sistemático de indagación, en el cual se recopilan datos relevantes sobre diferentes aspectos del sistema de atención. Esto incluye la revisión de políticas y protocolos, la observación de prácticas y procedimientos, así como la recopilación de acciones y experiencias en el sector salud.

Análisis general

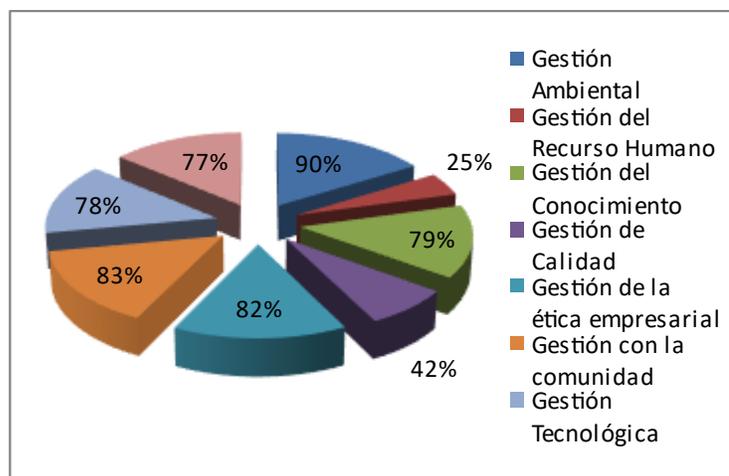
En el siguiente gráfico, se plantean los resultados porcentuales de la aplicación del modelo MIGSA a la E.S.E Departamental Solución Salud, siendo una empresa perteneciente al

sector salud, donde según el caso se busca que, a través de la aplicación de una herramienta de diagnóstico, se identifiquen las principales necesidades de la empresa en las áreas más inestables actualmente. De esta manera, potenciar las gestiones que se necesiten llevar a cabo para su adecuado posicionamiento y mejor en la atención y humanización.

Gráfica 1. Promedio general de la evaluación MIGSA



Gráfica 2. Datos de promedios generales de la aplicación del MIGSA



De los datos encontrados en las gráficas 1 y 2, se determina que la E.S.E Departamental Solución Salud dedicada al sector salud, se encuentra con relación a las debilidades y fortalezas se encuentra con un porcentaje promedio en su dimensión de Gestión sostenible con un 70%, es decir que esta empresa en cuanto a su desarrollo se ubica en el Estadio 3, en donde el desempeño

refiere que conoce los elementos del desarrollo sostenible y está en proceso para la puesta en marcha, seguimiento y toma de decisiones frente a los resultados obtenidos en su gestión.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión de asociatividad se registra un 82%, llevando a cabo su ubicación en el Estadio 4, siendo un nivel alto, reflejando la existencia de saberes sobre las prácticas empresariales, donde ha alcanzado un desarrollo sostenible y asociatividad gracias a su gestión como empresa socialmente responsable y que además se preocupa por innovar y mejorar continuamente para lograr la competitividad.

De manera concluyente, se observa que las propiedades del modelo se encuentran entre en estadio 3 y 4 de acuerdo con las dos dimensiones. Esto indica, que la E.S.E Departamental Solución Salud de este sector distingue y está en conocimiento de los elementos del desarrollo sostenible, aunque en su totalidad no las ejecuta, ya sea por su poco interés en efectuarlo o incluso desconocimiento en la implementación.

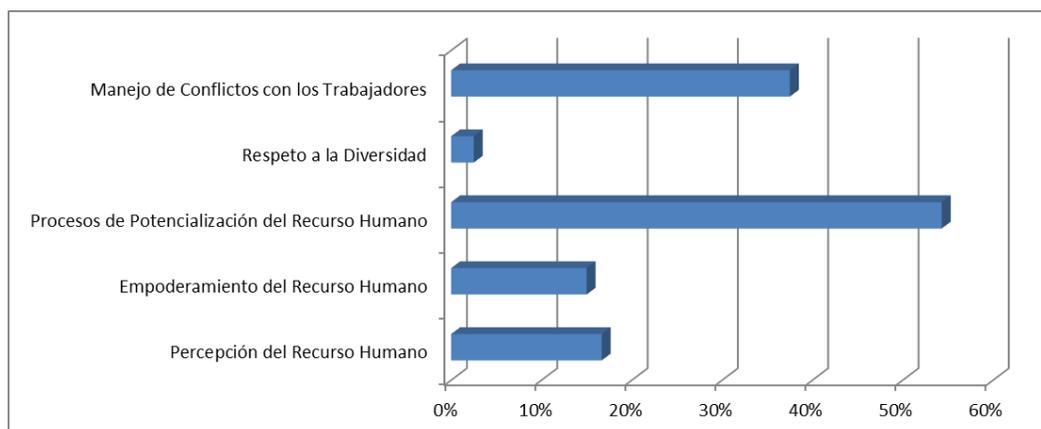
Análisis por propiedad

A continuación, se efectúa el análisis por las propiedades de interés relacionadas a la calidad y humanización que conforma la evaluación MIGSA, teniendo presente los indicadores y sus ítems. No obstante, se integran gráficas por cada propiedad arrojadas por medio de la evaluación digital, donde representa el porcentaje presente en la empresa en cuanto a su desarrollo por indicador.

Gestión de recurso humano

Tabla 2. *Porcentajes de Gestión de recurso humano (MIGSA)*

INDICADORES	
Percepción del Recurso Humano	17%
Empoderamiento del Recurso Humano	15%
Procesos de Potencialización del Recurso Humano	54%
Respeto a la Diversidad	3%
Manejo de Conflictos con los Trabajadores	38%
PROPIEDAD	Gestión del Recurso Humano 25%

Gráfica 3. *Gráfica de barras de Gestión de recurso humano (MIGSA)*

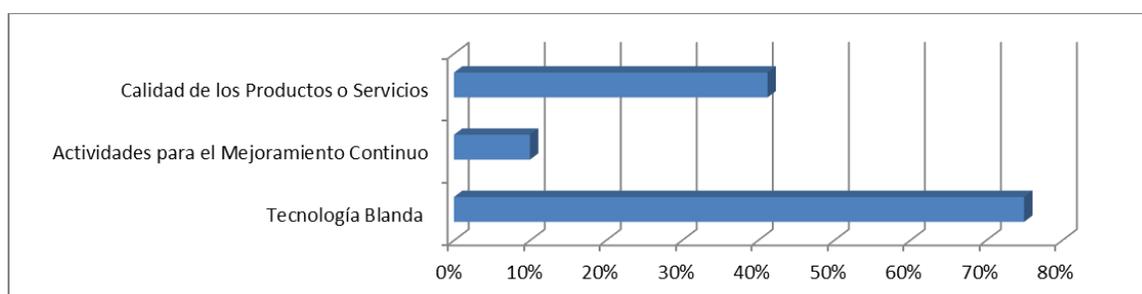
En la propiedad de gestión del Recurso Humano, en un porcentaje general se plasma con el 25% demostrando que el sector se encuentra en un nivel deficiente. Deduciendo que el trato entre o hacia los empleados o equipo colaborativo no es óptimo, disponiendo de condiciones regidas por las normas de seguridad y dejando a un lado el factor humanizado, sin estimular áreas como el trato del personal, las condiciones de trabajo, el clima laboral y los programas de bienestar. Sin embargo, dentro de los ítems de la propiedad se encontraron diferencias en el que tres (3) indicadores se ubican en el estadio 1, un indicador está en el estadio 2 y un indicador se encuentra en el estadio 3, demostrando una necesidad por abordar e implementar más atención a los procesos para la selección de personal, inducción al cargo, sistema salarial y de contratación, capacitación del personal, seguimiento de conductas dentro de cargo, etc.

Gestión de calidad

Tabla 3. Porcentajes de Gestión de calidad (MIGSA)

INDICADORES		
Tecnología Blanda		75%
Actividades para el Mejoramiento Continuo		10%
Calidad de los Productos o Servicios		41%
PROPIEDAD	Gestión de Calidad	42%

Gráfica 4. Gráfica de barras de Gestión de calidad (MIGSA)



Para la gestión de calidad, se evidenció un 42% de implementación en algunos de los indicadores demostrando un nivel medio- bajo o aceptable. Infiriendo que la implementación es alta en cuanto a la ejecución de Tecnología blanca, actividades de mejoramiento continuo y calidad de los productos o servicios. Para más detalle, dentro de los ítems de la propiedad se encontró que el indicador sobre actividades para el mejoramiento continuo se ubica en el estadio 1, demostrando un trabajo poco o nulo en la mejora continua para la solución de problemas en la rutina diaria, no se aporta a la reestructuración de la organización y no se tiene conocimiento de cómo implementar actividades que permitan direccionar a la organización para la mejora continua. Por otro lado, la calidad de los productos o servicios se ubican en el estadio 2, evidenciando una necesidad de mejora por implementar actividades de direccionamiento para la empresa e interacción de la calidad realizada, programada y necesaria.

Conclusión

Como conclusión de los resultados generales, se encontraron distintas debilidades tanto normativas como el factor de conducta, es decir, la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud se encuentra en busca de la implementación de normas que se encuentran dirigidas a la regularización de servicios y mejora de la gestión de recursos humanos, entre otros. Donde evidentemente, es un proceso complejo para establecer una certificación y optimización de los recursos, el cual, es necesario contar con personal que preste servicios a largo tiempo, evitando la pausa o interrupción de los procesos.

Los resultados obtenidos a través del modelo MIGSA en la propiedad de gestión del Recurso Humano y gestión de calidad en la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud revelan un nivel deficiente en cuanto a la atención y trato hacia el personal, así como en la implementación de actividades para la mejora continua y la calidad de los productos o servicios. Es fundamental brindar un trato adecuado al personal, establecer condiciones de trabajo favorables, promover la capacitación y el desarrollo, así como fortalecer las actividades para el mejoramiento continuo y la calidad de los productos o servicios. Estas acciones contribuirán a elevar los estándares de calidad y humanización en el servicio de atención a usuarios, mejorando así la experiencia de los pacientes y fortaleciendo la reputación y eficiencia del centro de salud.

Cronograma

DESCRIPCIÓN GENERAL		TRABAJO DE GRADO															
		SEM 1				SEM 2				SEM 3				SEM 4			
FASE	ACTIVIDAD																
I	Contextualización y ajuste de propuesta con asesor temático	■	■	■	■												
II	Correcciones y adaptaciones		■	■	■	■											
III	Diseño de instrumentos					■	■	■									
IV	Validación de instrumentos					■	■	■									
V	Aplicación instrumentos						■	■	■	■							
VI	Análisis de datos									■	■	■	■				
VII	Elaboración de informe de investigación											■	■	■	■		
VIII	Entrega de investigación													■	■	■	

Referencias bibliográficas

- Almeida, A., & Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga-Colombia. *Espacios*, 41(49), 234-245.
- Almengor, S. (2021). Estrategias para el desarrollo del capital humano con base en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. *Revista Saberes APUDEP*, 4(2), 58-74.
- Arenas Arismendy, P, Arciniegas Meneses, S y Ramírez Valderrama, Y. (2021). Acciones de mejora frente a implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en los procesos de capacitación y bienestar del talento humano. Estudio de Caso: la ESE Hospital Local de San Martín de los Llanos, Meta, año 2021. CECAR.
- Barrera Fernández, C. A., Sanabria Reyes, D. V., & Salas Ruiz, K. L. (2022). Percepción de cuidado humanizado en la atención de enfermería por parte de los usuarios del hospital del municipio de Cumaral-Meta. 2021.
- Carhuacho-Mendoza, I. M., Nolzco-Labajos, F. A., & Bejarano, G. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú.
- Constitución Política de Colombia [Const]. Ley 2015 de 2020
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202015%20DEL%2031%20DE%20ENERO%20DE%202020.pdf>
- Constitución Política de Colombia [Const]. Ley 1751 de 2015. (Colombia).
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/ley-1751-de-2015.pdf>
- Constitución Política de Colombia [Const]. Ley 23 de 1981. Ética médica.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68760>

Constitución Política de Colombia [Const]. Ley Estatutaria de Salud.

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/ley-estatutaria-de-salud.aspx>

DANE (2022). Boletín Técnico. Índice de Precios al Consumidor (IPC)

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_may22.pdf

Díaz, S. A., & Zapata, N. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal, 6(1), 18-30.

Fedesarrollo (2022). Centro de investigación económica y social. Encuesta de Opinión del Consumidor (EOC). <https://www.fedesarrollo.org.co/es/encuestas/consumidor-eoc>

Fraguas, D., Zarco, J., Balanzá-Martínez, V., García, J. F. B., Murcia, C. B., Cabrera, A., ... & Arango, C. (2021). La humanización en los planes de salud mental en España. Revista de Psiquiatría y Salud Mental.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Jaimes Ocrospoma, L. X., & Paucar Sánchez, J. P. (2019). Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, Huacho 2019.

Jiménez Casares, A. P., Guzmán Rojas, N., Fierro Santos, L. F., & Guerra Olivera, J. P. (2021). Avances tecnológicos en salud desde el área de la atención prehospitalaria.

Kottow, M. (2022). Bioética en Salud Pública: una mirada latinoamericana. Editorial Universitaria de Chile.

Mendieta González, D., & Jaramillo, C. E. (2019). El sistema general de seguridad social en salud de Colombia. Universal, pero ineficiente: a propósito de los veinticinco años de su creación. *Revista latinoamericana de derecho social*, (29), 201-218.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2022). Salud Ambiental.

<https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/saludambiental/>

Ministerio de Salud (2018). Estructura del gasto en Salud Pública en Colombia. *Pensemos la salud: evidencia, análisis y decisión*. Papeles en salud No. 17

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/estructuragasto-salud-publica-colombia.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (2021). Análisis de Situación de Salud (ASIS) Colombia. Dirección de Epidemiología y Demografía.

Ministerio de Salud y Protección Social. Análisis de Situación de Salud (ASIS) Colombia. Dirección de Epidemiología y Demografía. 2020.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/asis-2020-colombia.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. Programa de Apoyo a la Reforma de Salud (PARS).

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/RCuentas/Paginas/programapars.aspx>

Montaño Nuñez, J. A. (2021). Transformación digital e innovación de las PYMES en Colombia y el E-commerce como alternativa al comercio tradicional.

Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21, 128-134.

Moreno-Murcia, L. M., Gómez, M. A., & Marín, T. B. (2021). Salud mental y conflicto armado en Colombia: una revisión documental. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 26-41.

Oto Potluka, Lenka Švecová, Viktor Kubát, Veronika Liskova-Nedbalova, Tomáš Nečas, Lenka

Lhotská and Kristýna Hejdová, Evaluation of eHealth assistance in-hospital care for improved quality of life in patients, *Evaluation and Program Planning*, (2021) doi:

<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102261>

Palacios-Vega, P. P., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Ramírez-Valarezo, C. F. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 67-96.

Pimienta, J. L. R., Gulfo, Y. E. C., & Suarez, A. D. (2021). Participación ciudadana en el sistema de seguridad social en salud en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(1), 230-240.

Pinzón, E. M. R. (2020). Colombia: Impacto económico, social y político de la COVID-19. *Análisis Carolina*, (24), 1.

Revista Semana (2022). Impresionante: Las familias colombianas gastan el 129 % de sus ingresos mensuales en útiles escolares, según estudio.

<https://www.semana.com/economia/articulo/impresionante-las-familias-colombianasgastan-el-129-de-sus-ingresos-mensuales-en-utiles-escolares-segun-estudio/202218/>

Rojas, C. P., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01).

Rojas, V. (2019). Humanización de los cuidados intensivos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(2), 120-125.

Skarek, M., & Palacio, J. M. (2021). La re-humanización en la relación médico paciente en contextos de las tecnologías. Hacia la necesidad de una nueva cultura bioética. *Revista Blockchain e Inteligencia Artificial*, (3).

Tahua, A. U. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital

Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2018. Revista gobierno y gestión pública, 6(2), 43-57.

Unesco (2022). Invertir en ciencia, tecnología e innovación.

<https://es.unesco.org/themes/invertir-ciencia-tecnologia-e-innovacion>

Vera, Pedro. (2021). Manual de introducción a la metodología de la investigación. Trabajo de grado. Edición del autor. ISBN 978-958-49-1044-8.