

**SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE  
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN LA IPS SOCIEDAD MEDICA  
CLINICA MAICAO S.A. EN EL MUNICIPIO DE MAICAO**

**HECTOR LUIS ZAPATA ROBLES  
RONALD ALEXIS PIMIENTA FONSECA  
JHOHANNA MEJIA HERNANDEZ**

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
RIOHACHA  
2020**

**SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE  
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN LA IPS SOCIEDAD MEDICA  
CLINICA MAICAO S.A. EN EL MUNICIPIO DE MAICAO**

**Autores**

**HECTOR LUIS ZAPATA ROBLES  
RONALD ALEXIS PIMIENTA FONSECA  
JHOHANNA MEJIA HERNANDEZ**

**Tesis de investigación presentada como requisito para optar al título de  
Especialista en Gerencia de Servicios en Salud.**

**Director**

**FRANKLIN ANGULO RANGEL**

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
RIOHACHA  
2020**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Riohacha, 16 junio de 2021**

**Primeramente a Dios por ser mi guía, mi soporte y mi fortaleza, por haberme concedido llegar hasta este lugar y haberme dado sanidad para alcanzar mis objetivos, asimismo por su infinita generosidad y amor.**

**A DIOS primeramente y mis padres, mi madre EUDES ROBLES MEJIA a mí padre MANUEL ZAPATA por ser los promotores de mis sueños, mi sostén inquebrantable que me ha permitido ser un hombre de bien, por esa dedicación y empeño a la hora de darme formación por ayudarme en mi lucha y el deseo de superación.**

**A todas esas personas como mis familiares y amistades que siempre han estado hay, espero nunca defraudarlos sino siempre ser un ejemplo de superación, que a pesar de adversidades siempre poder contar con su incondicional apoyo.**

**HECTOR LUIS ZAPATA ROBLES**

**Mi primer reconocimiento es a Dios ya que sin su amor y**

**misericordia, nada es posible. A lo largo de este proyecto fueron muchas las personas que colaboraron para hacer realidad uno de mis sueños.**

**A mi familia por su apoyo incondicional, a mis padres por dar todo de sí para ser una mujer de bien, a mi esposo por su tolerancia y a mis hijos por su paciencia al compartir su tiempo con este proyecto. A mis hermanos por su amor incondicional y por creer en mí, a mis sobrinos que son ejemplo de vida no limitándose ante alguna adversidad.**

**Especialmente a mi ángel bello que desde el cielo siempre me acompaña Norcis Mejía Hernández, este título es nuestro porque juntas lo soñamos y por ti lo logre.**

**JOHANNA MEJIA HERNANDEZ**

**A Dios primeramente por permitirme alcanzar este logro**

**tan importante y acompañarme todos los días. A todas las personas que participaron e hicieron posible este proyecto, muchas gracias por su apoyo.**

**En especial a mi familia que siempre estuvo apoyándome y animando durante todo este proceso de formación profesional, en especial a mis padres, que con su mayor esfuerzo me han apoyado incondicionalmente**

**Agradezco también a esta Alma Mater y todos los docentes que hicieron parte de este proceso y que contribuyeron en una formación integral que me llena de orgullo al poder ver realizado este sueño que con esfuerzo y dedicación alcance.**

**RONALD PIMIENTA FONSECA**

## **AGRADECIMIENTOS**

Para los autores de este proyecto de grado es muy gratificante poner en manifiesto sus agradecimientos a las personas a mencionar, por su colaboración durante todo el proceso tanto de formación como de elaboración, revisión y culminación de este trabajo.

Principalmente el agradecimiento es para Dios por su sabiduría, bendiciones y salud para cada día ir formando integralmente todas las ideas que dieron contexto al trabajo de grado.

A nuestra Alma mater la Universidad de La Guajira por la oportunidad de ser testigo de nuestra formación como Especialistas En Gerencia En servicios en Salud y por tanto nos sentimos orgullosas de optar a ese título, a los docentes evaluadores por sus aportes para la construcción y aprobación del trabajo de investigación los cuales fueron muy útiles al momento de ir dándole forma a cada capítulo.

Agradecerle al Docente Franklin Angulo, nuestro Director de tesis quien desde un principio estuvo dispuesto a acompañarnos en este proceso dedicarnos el mayor tiempo posible para no estancar el objetivo del proyecto.

Así mismo, cabe resaltar el agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra forma nos acompañaron y fueron de gran ayuda para la realización de esta tesis de grado.

Gracias

## CONTENIDO

	Pág.
<b>1. GENERALIDADES DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1.1. Formulación del Problema .....	6
1.1.2. Sistematización del Problema.....	7
<b>1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>7</b>
1.2.1. Objetivo General.....	7
1.2.2. Objetivos Específico .....	7
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.4.1. Delimitación Espacial .....	10
1.4.2. Delimitación Temporal .....	10
1.4.3. Delimitación Poblacional.....	10
<b>2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>11</b>
2.1.1. Antecedentes de investigación en el contexto internacional .....	11
2.1.2. Antecedentes de investigación en el contexto nacional .....	13
<b>2.2. BASES TEORICAS .....</b>	<b>15</b>
2.2.1. Satisfaccion de los usuarios.....	15
2.2.2. Definicion de Cliente .....	16
2.2.3. Concepto de Servicio .....	17

2.2.4. Satisfaccion del Usuario .....	20
2.2.5. Elementos que conforman la satisfaccion del cliente .....	21
2.2.5.1 Formula para determinar el nivel de satisfaccion del cliente .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.6 Concepto de Cliente .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. SISTEMATIZACION DE VARIABLES.....	38
2.3.1. Definicion Nominal .....	38
2.3.2. Definicion Conceptual.....	38
2.3.3. Definicion Operacional .....	38
2.3.4. Operacionalizacion de la variable .....	39
3. MARCO METODOLOGICO .....	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACION .....	41
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	42
3.3. POBLACION Y MUESTRA.....	43
3.3.1. Poblacion .....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2. Muestra .....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.EL MUESTREO .....	44
3.4. TECNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	45
3.4.1. INSTRUMENTO .....	46
3.5. TECNICAS DE ANALISIS .....	47
4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	48
4.1. DISCUSION DE LOS RESULTADOS .....	49
4.2. CONCLUSION .....	50
4.3. RECOMENDACIONES .....	52

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

## ANEXO

### LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1. Nivel de Satisfaccion de los servicios en salud</b> ¡Error! Marcador no definido.	
<b>Tabla 2. Elementos que inegran la satisfaccion de los servicios en salud.</b> .....¡Error! Marcador no definido.	
<b>Tabla 3. Necesidades de los usuarios</b> .....¡Error! Marcador no definido.	

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Ilustración 1. Zonas de tolerancias según factor mas o menos importante.</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Ilustración 2. Zonas de tolerancia para el servicio..</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>Ilustración 3. GAP 5.....</b>	¡Error! Marcador no definido.

## **RESUMEN**

La finalidad de la presente investigación es determinar Satisfacción de los Usuarios en la Atención del servicio de Consulta Externa Especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao. Desde el punto de vista metodológico en una investigación de tipo descriptivo ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza, composición o procesos de los fenómenos. Como muestra de dicho estudio se escogieron a 100 usuarios del servicio de Consulta Externa Especializada a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos compuesto por 30 ítems con cinco opciones de respuesta: Totalmente satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Parcialmente satisfecho e Insatisfecho para el desarrollo del primer objetivo específico; para el resto se utilizó Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca.

Por último se realizó el respectivo análisis e interpretación de los resultados, permitiendo de esta manera dar respuesta al problema que dio inicio la presente investigación, así mismo se presentan las conclusiones y recomendaciones para mejorar el servicio de Consulta Externa Especializada de acuerdo a las expectativas de satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción, Atención en Salud, Usuarios.

## **ABSTRAC**

The purpose of this research is to determine the satisfaction of the healthcare services perceived by users of the specialized external consultation service at the IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A. from the methodological point of view in a descriptive type of research “since it includes the description, recording, analysis and interpretation of the nature, composition or processes of the phenomena. As a sample of this study, 100 users of the Specialized External Consultation service were chosen to whom a data collection instrument composed of 30 items with five response options was applied: Fully satisfied, Satisfied, Neither satisfied nor dissatisfied, Partially satisfied and Dissatisfied with the development of the first specific objective; for the rest, Always, Almost always, Sometimes, Almost never and Never were used.

Finally, the respective analysis and interpretation of the results was carried out, allowing in this way to respond to the problem that started the present investigation, as well as the conclusions and recommendations to improve the Specialized External Consultation service according to the expectations of user satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Health Care, Users.

## **INTRODUCCION**

La satisfacción de los usuarios frente a los servicios en salud han sido un tema de controversia hace muchos años a nivel mundial por lo que surgen diferentes investigaciones sobre la variable; sin embargo, para dar una posible alternativa de solución efectiva se necesita tener en cuenta la perspectiva de los usuarios al llegar a una IPS por una consulta médica, así como la percepción que tienen sobre la satisfacción dado que cada individuo tiene necesidades de salud específicas e independientes por lo que se debe promover una atención personalizada y adecuada a cada caso sin dejar de lado el buen trato y la comodidad de los usuarios.

En esta investigación se desarrollaron objetivos específicos orientados a promover una mejor atención en el servicio de consulta externa especializada través de tres (3) dimensiones y diez (10) indicadores que generaron una tesis sobre la satisfacción de los usuarios. El presente estudio de investigación está contenido en cuatro capítulos, en los cuales se desarrolla el estudio sobre la satisfacción de la atención de los servicios en salud que perciben los usuarios del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A.

Inicialmente en el capítulo I se encuentran estructurados los preliminares como son la descripción del problema, formulación del problema, sistematización del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación, y las delimitaciones

en esta etapa del proyecto se le da forma a una idea de investigación y se da a conocer el problema a abordar.

Luego sigue el capítulo II, el cual lleva por título Marco Referencial, donde se encuentran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el marco conceptual, el sistema de variables y por supuesto, el cuadro de Operacionalización de la variable en donde se encuentra de una forma estructural las dimensiones e indicadores de la investigación.

Continúa con la estructura del capítulo III, este se define como el Marco Metodológico de la investigación, en él se plasmó la metodología utilizada, el tipo de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumentos utilizados para la recolección de datos con el fin de darle respuesta a los objetivos de la investigación.

Finalmente se encuentra el capítulo IV, en donde se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados, este se obtiene mediante la aplicación de una encuesta con el fin de recolectar datos, que permiten formular las conclusiones y las recomendaciones.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del Problema.**

La salud es uno de los derechos fundamentales del ser humano, su acceso y calidad están demarcados por la satisfacción de los usuarios frente al servicio que reciben del personal administrativo, personal médico, la eficiencia y el tiempo de espera para recibir la atención médica. La Organización Mundial de la Salud (2013) define como “requisitos necesarios para alcanzar la calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso adecuado de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud.”

A nivel mundial la salud se ha convertido en un problema para los usuarios en cuanto a acceso y calidad del servicio, mientras que para los gobiernos se ha convertido en un desafío para algunos sin obstáculos apremiantes y para otros con grandes barreras. Se ha vuelto cotidiano las marchas y protestas exigiendo reformas a los sistemas de salud, políticas públicas incluyentes, garantías en los

servicios de salud; incluso se han virilizado videos en donde los usuarios se encadenan a las puertas de las entidades de salud como muestra de desespero ante la situación crítica de algún familiar.

En Latinoamérica, la situación no es diferente. Aunque con sistemas de salud y políticas públicas individuales, todos los países en algún momento presentan situaciones de inconformidad de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud ya sea por la mala atención, atención tardía, suministros de medicamentos, medicina especializada o infraestructura de las entidades prestadoras de los servicios de salud como lo manifiestan Reynaldos, Achondo y Azolas (2017), quienes en su revisión bibliográfica destacan a Chile y Colombia por los avances en los estudios sobre la atención en salud con enfoque humanizado y el respeto del paciente, la familia y la comunidad.

Haciendo referencia a otros países latinoamericanos la Revista de Salud Pública de Chile en uno de sus artículos del año 2017, expresa que en países como México, estudios han evidenciado una estrecha relación entre la calidad del servicio de consulta externa con el nivel socioeconómico de los usuarios, denotando que para ellos son factores importantes la comodidad, la confiabilidad y la ética profesional del personal médico y administrativo. En Perú, el estudio mostro que la satisfacción de los usuarios depende de la calidad del servicio enfocada en las expectativas de dichos usuarios.

De acuerdo a la Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 49: “la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley”.

La palabra eficiencia hace alusión a un elemento importante en la calidad de la atención a la salud brindada por las entidades tanto públicas como privadas en el ejercicio de su objeto social, proyectando la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, la infraestructura, la atención oportuna y adecuada, la profesionalidad del personal, entre otras. Sin embargo; los usuarios buscan una satisfacción acorde a sus expectativas y a su necesidad, que para algunos puede ser apremiante en un momento específico.

En Colombia el tema de la salud se ha vuelto controversial a raíz de todas las quejas presentadas por los usuarios sobre la atención prestada por su Empresa Promotora de Salud dado que presentan demoras en las autorizaciones para citas con medicina especializada o entrega de medicamentos que no están incluidos en el

Plan Obligatorio de Salud, esto no difiere por el Régimen al cual pertenezcan. Los usuarios presentan quejas constantes, de todas las EPS y de todas las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud.

El Departamento de La Guajira no es la excepción a dicha situación en el campo de la salud puesto que a diario se presentan inconformidades y molestias de los usuarios frente a la atención prestada ya sea consulta externa, urgencias, consulta especializada, entrega de medicamentos, ordenes, traslados, entre otros servicios evidenciando una falencia en el proceso percibida por los usuarios o sus familiares generando quejas y reclamos, algunas estudiadas por las mismas EPS, IPS o por la Supersalud. Todo esto debe mejorar la atención en salud brindada por las instituciones tanto públicas como privadas, pero los resultados del tratamiento de las quejas y reclamos no son reveladas al público lo que hace que se siga mencionando el problema y no las posibles soluciones.

Las instituciones de salud existentes en el municipio de Maicao brindan atención basados en las políticas estatales que las rigen; sin embargo, muchas son las quejas y reclamos presentadas por los usuarios debido a la insatisfacción del servicio recibido o solicitado. La Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. Aún no tiene normalizado dentro de su gestión documental cual es la percepción del usuario y tampoco muestra evidencia de forma satisfactoria que permita conocer cuál es la trazabilidad de las quejas de los pacientes en el sistema de información y atención al usuario SIAU.

Al interior de la clínica, se observa el inconformismo y el incremento de los retiros voluntarios en el área de urgencias por parte de los usuarios debido a que manifiestan abiertamente que la atención es pésima y la calidad del servicio deficiente. Con base en lo anterior los pacientes dicen no necesitar diligenciar las quejas, reclamos y sugerencias aludiendo que solo queda en el papel sin recibir respuesta alguna por parte de la Clínica aumentando los choques y enfrentamientos entre el personal médico asistencial y los usuarios.

La necesidad proponer una mejora técnica en la cual se ejecute una evaluación sistemática rápida que permita conocer la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la Sociedad Medica Clínica Maicao S.A., especialmente en la consulta externa, no ha sido realizada por tanto no se han podido identificar debilidades que generen el diseño de planes de mejoramiento del servicio al cliente. Según Brennan y Williams (2004) citado por Suarez (2013) “La calidad de las instituciones depende, cada vez más, de la retroalimentación que se reciba y que, por ello, realizar encuestas de opinión debe ser prioridad en este tipo de organizaciones”

La Sociedad Medica Clínica Maicao S.A., no evidencia planes de mejora que permitan dar cumplimiento a los requisitos normativos en salud respecto al procesamiento de la gestión de PQRS, además de no medir la satisfacción del usuario, dificultando la obtención de datos o información fidedigna que permita tomar acciones para el mejoramiento de la calidad del servicio.

## **1.2. Formulación del Problema**

De acuerdo a la problemática anterior surge el siguiente interrogante:

¿Cómo perciben los usuarios la satisfacción de la atención de los servicios en salud en el área de consulta externa especializada de la Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.?

### **1.3. Sistematización del Problema**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que perciben los usuarios en la atención en salud en consulta externa de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.?
- ¿Qué elementos integran la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta Externa Especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.?
- ¿Cuáles son las necesidades que satisfacen a los usuarios en el servicio de consulta externa especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.?
- ¿Qué estrategias pueden mejorar la satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de Consulta Externa Especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.?

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS sociedad médica clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de consulta Externa Especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.
- Describir los elementos que integran la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta Externa Especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.
- Conocer las necesidades de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios en la consulta externa especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.
- Proponer estrategias que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios frente al servicio de consulta Externa especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.

## **1.5. Justificación**

En Colombia la salud de los ciudadanos debe ser garantizada por el estado, donde prevalece la vida como un derecho inviolable; partiendo de esta premisa la presente investigación es motivada por el inconformismo hecho evidente de los usuarios de la Sociedad Medica Clínica Maicao S.A. del municipio de Maicao. De la misma manera se desea conocer los niveles y elementos de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de consulta especializada que esperan recibir y el que en realidad recibe. Analizando todo lo anterior se pretende dar a conocer y crear conciencia en esta institución prestadora del servicio, mejorar la atención en salud de los usuarios de manera óptima y con calidad en el municipio de Maicao.

Desde lo social, se pretende a partir de la presente investigación resaltar la importancia de la óptima atención en salud que se debe brindar a los usuarios de la Sociedad Medica Clínica Maicao S.A. para garantizar la no vulneración de sus derechos, la satisfacción de los mismos y la buena salud física y mental de los individuos como lo establece la Ley General de Salud en Colombia, previniendo así un problema de salud pública en el municipio.

Frente al punto de vista teórico, esta investigación aporta nuevos conocimientos logrados a partir de las diversas teorías consultadas y profundizadas una vez identificada la problemática que aqueja a los usuarios de la Sociedad Medica Clinica Maicao S.A. del municipio de Maicao y que aportaran a las posibles soluciones, así como a futuras investigaciones sobre la variable de estudio.

En cuanto al aspecto metodológico contribuye a la elaboración de un instrumento que pueda servir para identificar factores de incidencia en la atención en salud a los usuarios de las IPS y las EPS de todo el país, su posible intervención y futura solución garantizando la satisfacción absoluta de los usuarios y un cambio en las políticas de atención al usuario.

Además, los beneficiarios directos de esta investigación son los usuarios de la Sociedad Medica Clínica Maicao S.A. de municipio de Maicao tal como lo establece la Ley 100, por ser considerada población vulnerable en lo que respecta al derecho de una excelente atención en salud. Así mismo, esto permite beneficiar a la comunidad constituyéndose en un modelo a seguir a nivel nacional e internacional.

## **1.6. Delimitación**

### **1.6.1. Delimitación Espacial**

El alcance de este estudio está delimitado solo para el área de consulta externa especializada de la Sociedad Medica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao.

### **1.6.2. Delimitación Temporal**

El estudio se realizará en un tiempo aproximado de seis (6) meses iniciando en el mes de febrero hasta el mes de agosto del año 2020, sujeto a modificaciones de ser necesario.

### **1.6.3. Delimitación Poblacional.**

La población está constituida por los usuarios que reciben el servicio de consulta externa especializada de la Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes de investigación en el contexto internacional**

En la investigación realizada por Minaya (2018), para optar al título de Magister en Gestión Pública, la cual tituló “Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral 2016”, tuvo como problema general determinar la relación entre la “calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral-2016”.

El enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. Este estudio permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del

usuario y se apoya en la concepción de Donabedian, quien señala tres componentes de la calidad traducidas como dimensiones:

- 1- Calidad técnica
- 2- Interpersonal
- 3- Infraestructura.

La muestra para dicha investigación estuvo compuesta por 110 pacientes que acuden para una atención en el consultorio médico. La recolección de datos se llevó a cabo utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado una prueba piloto a 23 pacientes que acuden para una atención médica. En el trabajo de investigación los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe moderada relación positiva entre las variables, concluyendo que la calidad de atención tiene mucha influencia en la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral 2016.

Así mismo, Orozco (2017), en su tesis para optar al título de magister en Administración en Salud, "Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua", se planteó como objetivo general Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina General Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua de Nicaragua, febrero 2017.

Dicha investigación tuvo un diseño metodológico descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 364 usuarios, las variables por objetivos

características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL. La información se recolectó por dos Licenciadas Jefas de unidad y una Licenciada Asistencial. El procesamiento de la información se realizó en Open Data Kit (ODK). Se realizaron 364 encuestas, de las cuales, se observó que hubo un equilibrio en las cuatro categorías de edades, una población activa laboralmente y llegando a la adultez, el 57% fueron mujeres, el 69.4% son bachilleres y universitarias, y el 93% procedentes del área urbana.

Concluyendo que al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

### **2.1.2. Antecedentes de investigación en el contexto nacional**

Ibarra y Rúa (2017), realizaron una investigación titulada “Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia”. En dicha investigación se evaluó la calidad en el proceso de atención al usuario del servicio de urgencias del Hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo descriptivo, exploratorio, apoyada en varias técnicas de investigación, iniciando con un cuestionario–encuesta, donde se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de la calidad de atención al usuario, la capacidad de la planta física, la comodidad, seguridad y confiabilidad del servicio; además se aplicó la técnica de observación

directa, análisis e interpretación de fenómenos, acontecimientos y hechos que prevalecen en el área.

Entre los resultados se pudo determinar la satisfacción o conformidad de los usuarios del servicio de urgencias y la aplicación de los protocolos de atención bajo estándares de calidad, cuál es el trato dado por los trabajadores y profesionales de la salud hacia los usuarios, las necesidades de capacitación al personal de atención, y posibles mejoras o modificaciones a los protocolos, cambios o recomendaciones para mejorar la calidad de atención. Concluyendo que el Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los enfermos y familiares en la mayoría de las áreas del hospital, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos.

Cotes (2016), realizó una investigación titulada “Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas De Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 en Samaniego – Nariño”, la cual tuvo como objetivo evaluar la calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego – Nariño, desde la percepción del usuario sobre la atención recibida, durante el primer trimestre de 2016. El tipo de estudio de esta investigación

fue descriptivo y su enfoque cuantitativo, ya que hace una descripción del nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa de dicho Hospital.

Se tuvo en cuenta a los usuarios atendidos durante el primer trimestre de 2016 y se tomó una muestra intencionada de 100 pacientes. Se utiliza la encuesta modificada para el sector salud SERVQUAL. Se evidencia que el resultado es negativo lo cual indica que el paciente tenía una mayor expectativa frente al servicio prestado. El 61% de los encuestados fueron mujeres y el 76% pertenecen al área rural. El nivel de escolaridad arrojó que el 71% solo tienen primaria. El 91% están afiliados al régimen subsidiado.

El 66% manifiesta insatisfacción global en la prestación del servicio, siendo las principales quejas, la no atención en el horario programado, demora en la entrega de medicamentos, falta de confianza en el médico y de comodidad en las áreas de espera y la no comprensión de la explicación brindada por el profesional. El aporte del trabajo de Cotes (2016) a esta investigación es al marco teórico dado que tiene elementos de la variable que concuerdan y se definen satisfactoriamente para el desarrollo de los objetivos específicos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción de los usuarios:**

Muchos autores coinciden en que es difícil su definición; sin embargo, (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004) dice que “es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro”.

### **2.2.2 Definición de cliente**

Según el Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (1990), cliente es la persona que está bajo la protección o tutela de otra. Respecto del que ejerce una profesión, es la persona que utilice sus servicios.

En el comercio y el marketing, un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender. Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La

presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos *clientes escurridizos* que no mantienen *lealtad* ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta muy tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio. El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender muy bien a los clientes, para que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Para Kotler (2003), los productos van y vienen. El reto de las empresas se centra en que sus clientes duren más que sus productos. Tienen que considerar más los conceptos ciclo de vida del mercado y ciclo de vida del cliente en lugar del concepto ciclo de vida del producto.

### **2.2.3. Satisfacción del Usuario**

La Real Academia Española (RAE) lo define como “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, dando como resultado la atención de salud adecuada. Así mismo, Sifuentes (2016), menciona a la satisfacción como una tendencia positiva o negativa a ciertos pensamientos u objetos. El rendimiento laboral del profesional en salud está vinculada positivamente con la satisfacción del paciente, lo que conceptualmente se trata como eficiencia o

productividad, esto quiere decir que la satisfacción o insatisfacción del paciente gira en torno a la atención brindada por el profesional en salud.

Otro concepto relevante es el del Rosales (2016), quien considera la satisfacción de forma integral donde los principales componentes que intervienen son el área administrativa y asistencial que en conjunto mejoran los procesos de salud, mediante instrumentos que lo miden y sirven para la mejora continua, y que deben estar supervisados por el área competente.

Es decir que la Satisfacción, es la valoración que ejecuta el paciente respecto al servicio brindado, en términos generales nos permite valorar si la atención dada cumple con sus necesidades y expectativas. Para ello se identifican las diferentes escalas para medir la satisfacción de paciente como:

- **INSATISFACCION:** sucede cuando el servicio no cubre sus expectativas del paciente.
- **PARCIALMENTE SATISFECHO:** sucede cuando un paciente ve cubierto algunas de sus necesidades.
- **SATISFECHO:** sucede cuando un paciente ve cubierto sus necesidades y expectativas en su totalidad.
- **TOTALMENTE SATISFECHO:** sucede cuando su atención excede las expectativas del paciente.

#### **2.2.4. Concepto de Servicio.**

Rapahmell (1974) define el servicio como: “una mercancía comercializable aisladamente; o sea un producto intangible que no se toca, no se coge, no se palpa,

generalmente no se experimenta antes de la compra pero permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes”.

Según se define en la norma ISO 9000 versión 2000 (Sistemas de gestión de la calidad). Fundamentos y Vocabulario: “Un servicio es también el resultado de un proceso”. Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones que nosotros efectuamos para fidelizar a nuestros clientes, se debe entender al servicio no solo a las empresas que engloban en este sentido, pues en una empresa de productos el servicio forma parte de este producto. Por ejemplo: en una compañía de cosméticos se entrega el producto pero el servicio se lo puede percibir en el empaque, calidad del producto, el contacto que hay entre vendedor-cliente, es por ello que la mayoría de veces nos encontramos con la frase los bienes ofrecen un servicio.

Servicio es “la acción y efecto de servir”. Organización destinada a cuidar los intereses y satisfacer necesidades públicas y privadas. Un servicio es un acto llevado a cabo por una persona u organización para beneficio de otra. Para la mercadotecnia, un establecimiento de servicio es un negocio que tiene como compromiso fundamental la satisfacción de los requerimientos del consumidor llevando a cabo actos por los cuales un consumidor está de acuerdo en pagar un determinado precio.

Para Sandhusen (2002), los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.

Según Duque (2005), el concepto de ciclo de servicio ayuda a los miembros de las organizaciones a ofrecer asistencia a los clientes, permitiendo organizar las proyecciones. La construcción básica del servicio ya no solo es tarea del empleado, sino que se convierte en un momento de verdad controlado por cada empleado y/o sistema que tenga contacto con el cliente. Un momento de verdad es cualquier situación en la que el cliente se pone en contacto con algún aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio. Este autor expresa que el servicio se puede dividir en cinco diferentes dimensiones:

**1. Elementos tangibles.** Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

**2. Cumplimiento de promesa.** Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio.

El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que anima a un cliente a volver a comprar en nuestra organización.

**3. Actitud de servicio.** Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización.

**4. Competencia del personal.** El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación. Muchos clientes saben bien lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta aunque sean acertadas si no perciben que quien los atiende es lo suficientemente competente.

**5. Empatía.** Se refiere a que el cliente espera una atención especial y afectuosa por parte del prestador del servicio. Los clientes evalúan 3 factores:

a- Facilidad de contacto: es fácil o no contactar al prestador del servicio.

b- Comunicación: algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les vende, y además en un idioma que ellos puedan entender claramente.

c- Gustos y necesidades: el cliente desea ser tratado como si fuera único, que se le brinde los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él.

El conjunto de los cinco factores mencionados conforma la evaluación total del cliente en materia de servicio. Cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para otorgarle el servicio adecuado, por lo que una sola acción no asegurará que una empresa mejore todas las facetas del servicio.

#### **2.2.5. Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

Se ha argumentado que la decisión de un paciente de acudir a una consulta médica estaría condicionada por: La necesidad o urgencia de curarse, la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico, la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir, el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico, la cual está conformada por tres elementos: el rendimiento que el usuario percibe por parte del personal médico, las expectativas del usuario y sus familiares y los niveles satisfacción tanto del usuario como de sus familiares.

#### **Organización**

La infraestructura de un centro de salud se refiere a todo lo que es la parte física en donde se presta el servicio, esto incluye buena ventilación e iluminación, espacios cómodos y amplios además de suficientes. Muchas de las instituciones de salud cuentan con una infraestructura insuficiente o mala organización de la misma para atender a la cantidad de usuarios que reciben. En el servicio de consulta externa pueden no estar de manera organizada con suficientes consultorios o salas de espera pequeñas e incómodas o equipos insuficientes para que los usuarios puedan recibir una buena atención médica.

Minaya (2018), describe la importancia de la organización del espacio físico y las actividades administrativas y de atención médica en la satisfacción de los usuarios cuando visitan el área de la consulta externa. La adecuación del espacio físico tanto para la espera como para la atención médica es muy importante para la comodidad del usuario.

### **Accesibilidad**

Facilidad percibida de un servicio Accesibilidad: cercano, rápido con costos pensados en la realidad del paciente. Ovalle y Ovalle (2010), lo definen como el componente de la calidad de la atención a los usuarios, que consiste en una medida de la facilidad con que el paciente puede obtener la atención que necesita en el momento oportuno

### **Trato**

En cualquier empresa, el comportamiento de un trabajador determina la esencia de la misma y su impacto en el contexto social. Actitudes positivas de los trabajadores, pueden ayudar a posesionar mejor una empresa en el mercado, haciéndola atractiva para cualquier inversionista, así como para los clientes. De no ser así, muy seguramente se garantiza una población de usuarios altamente insatisfechos. Minaya (2018), expresa que la ética, el respeto a los derechos de los usuarios, el respeto a su tiempo y la empatía con ellos hacen parte del buen trato.

### **Efectividad**

Para Ovalle y Ovalle (2010), la efectividad es el componente de la calidad de la asistencia al usuario que expresa hasta qué punto la atención se presta de manera correcta, es decir, que no incluye errores. Referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; Conseguir mejoras en la salud, mejorando el impacto de la morbilidad sobre un grupo poblacional definido

#### **2.2.6. Necesidades de los usuarios**

##### **Atención oportuna**

Tobar (2013), manifiesta que la atención oportuna a los usuarios de los servicios de salud están ligados a muchos factores como la orientación que reciben los usuarios, la atención debe estar centrada en las necesidades del usuario y no en las demandas de la institución se debe brindar una atención con responsabilidad y proactividad logrando construir redes de atención con los mismos usuarios para

conocer sus necesidades y las diferentes alternativas para mejorar cada día la atención brindada.

### **Información adecuada**

Los usuarios y sus familiares tienen derecho a recibir una información clara, veraz, oportuna y completa sobre su estado de salud así como sobre los procesos a realizar antes, durante y después de su visita a la institución de salud. Zamora (2016), define la información adecuada como el hecho de pensar primero en el paciente informando claramente sobre lo encontrado, el manejo y los pasos a seguir.

La Ley Estatutaria 1751 de 2015 estableció nuevos derechos y deberes de los pacientes en el sistema de salud en Colombia, los cuales son de obligado cumplimiento por los diferentes actores y agentes que integran el sistema de salud en Colombia. el artículo 10 de la Ley de Salud 2015 en el inciso 4 dice que el usuario tiene derecho a obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud;

## **Eficacia en la atención**

Para Minaya (2018) esta se refiere al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. Medida en que son alcanzados los resultados deseados en casos individuales

## **SISTEMATIZACION DE VARIABLES**

### **2.3.1. Definición nominal**

Satisfacción de los servicios en salud

### **2.3.2. Definición conceptual.**

Vogt (2004) dice que “es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro”.

### **2.3.3. Definición operacional**

En esta investigación se medirá la satisfacción de la atención en salud los usuarios frente al servicio de consulta externa especializada en I IPS Sociedad clínica Maicao, teniendo en cuenta las dimensiones nivel de satisfacción, elementos que integran la satisfacción en salud, así como las necesidades de los usuarios al solicitar el servicio de consulta externa especializada.

### 2.3.4. Operacionalización de la variable.

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS sociedad médica clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao.				
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>AUTORES</b>
Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de consulta Externa Especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.	Satisfacción de los usuarios en la atención en salud	Nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en salud	Elementos tangibles Actitud de servicio Competencia del personal	Rosales 2016
Describir los elementos que integran la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta Externa Especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.		Elementos que integran la satisfacción de los usuarios servicios en salud	Organización Accesibilidad Trato Efectividad	Botón 2018

<p>Conocer las necesidades de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios en la consulta externa especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.</p>		<p>Necesidades de los usuarios</p>	<p>Atención oportuna</p> <p>Información adecuada</p> <p>Eficacia en la atención</p>	<p>Ríos y Barreto 2016</p>
<p>Proponer estrategias que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios frente al servicio de consulta Externa especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.</p>		<p>Este objetivo se desarrollara una vez culminada la investigación.</p>		

Fuente: Elaboración propia (2020).

### CAPITULO III

#### MARCO METODOLOGICO

En el presente capítulo se presenta detalladamente la metodología aplicada para la determinación del tipo de investigación y su diseño, así como la delimitación de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, de igual manera la validez y la confiabilidad del instrumento, el procesamiento estadístico de los datos, y el procedimiento de la investigación.

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es determinado de acuerdo con el problema planteado y los objetivos que se pretenden lograr con el estudio realizado. Según Tamayo (2003),

las investigaciones descriptivas comprenden la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza de un fenómeno.

Así mismo, Méndez (2013), señala que: “el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos, describe y comprueba la asociación entre variables de investigación”.

Teniendo en cuenta los objetivos planteados en esta investigación se determina que es de tipo descriptiva por cuanto se buscó información sobre el fenómeno para analizar las características de las variables desde la percepción de los usuarios de la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A.

### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es no experimental porque los datos fueron recolectados directamente de la realidad en su estado natural, sin modificaciones o alteraciones de la situación con respecto a la variable investigada, tal y como lo expresa Tamayo (2006), a estos datos se les denominan primarios y su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han de obtener los resultados, lo que facilita su revisión. Según Hernández (2006), la investigación no experimental es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de la variable en el que se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Por el hecho de analizar el estado de la variable en un determinado momento, el diseño más apropiado bajo el enfoque no experimental es el tipo transeccional de campo, como lo indica Sabino (2000), “los estudios de campo recopilan los datos

de interés en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador”

Por todo lo anterior esta investigación es no experimental, transeccional de campo, ya que los datos para estudiar la variable se obtendrán del mismo lugar donde se presenta la situación objeto de estudio, es decir, la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. POBLACIÓN**

Según Tamayo (2003), la población es el conjunto de un fenómeno de estudio, que incluye todas las unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe medirse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

Arias (2012), define la población como un conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación. De acuerdo con lo expresado anteriormente, la población para esta investigación está constituida por todos los usuarios del servicio de consulta externa especializada de la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A.

#### **3.3.2 MUESTRA**

La muestra se puede definir como una parte de un conjunto o población debidamente elegido, que se somete a observaciones científicas en representación de conjuntos con el propósito de obtener resultados válidos, también para la población investigada.

Según Tamayo (2006), la muestra es determinada a partir de la población cuantificada para una investigación, por lo que se considera representativa de la población. Su tamaño está determinado por el nivel de precisión requerido por el error de muestreo aceptable o dispuesto a tolerar.

Según Arias (2012), la muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este estudio se tomara una muestra de 250 usuarios del servicio de consulta externa especializada de la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A. Para seleccionar la muestra se utilizó una técnica denominada muestreo, para efectos de esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico.

### **3.3 EL MUESTREO**

Según Méndez (2006), los tipos de muestra son: probabilísticas y no probabilística. La primera, de acuerdo con Méndez (2013), los elementos se seleccionan mediante la aplicación de procedimientos de azar. Cada elemento de la población tiene una probabilidad conocido de ser seleccionado. Sus resultados se utilizan para hacer inferencias sobre los parámetros poblacionales.

La segunda, de acuerdo con el mismo autor, se caracteriza porque los elementos de la muestra no se les han definido la probabilidad de ser incluidos en la misma.

Además, el error de muestreo no se puede medir. Entre los principales tipos se encuentran:

Por conveniencia o intencional: la selección de los elementos se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario. Estos seleccionan los elementos, dada la facilidad de acceso o la conveniencia.

Por criterio: se seleccionan los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y considera que son los más representativos de la población.

Por cuota: bastante utilizado en investigación de mercados, cuando se quiere tener aquellas personas que, por sus características, se definen como el segmento del mercado.

Según lo expresado anteriormente, en esta investigación, el tipo de muestra aplicada fue no probabilística intencional, ya que los investigadores establecieron previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis, las cuales reciben el nombre de tipo. De tal manera que la muestra estará constituida por todas

aquellas unidades de análisis que cumplan los requisitos para esta investigación, que son los siguientes:

- Disponibilidad de los informantes
- Acceso a la información
- Ubicación geográfica estratégica.

### **3.4. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.**

Las técnicas de recolección de datos según Palella (2010), son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para la recolección de los datos se utilizaron técnicas como la observación y la encuesta.

#### **3.4.1 INSTRUMENTO**

Cuestionario de evaluación de la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario (Ministerio de la Protección Social de Colombia (2015)). Con reactivos referidos a: accesibilidad, efectividad, oportunidad, continuidad, adhesión y otros (trato del personal administrativo y asistencial, características estético-funcionales de la institución, aseo y estado de las instalaciones) y que será aplicado a 100 usuarios del servicio de consulta externa escogidos en el muestreo.

#### **3.5. TECNICA DE ANALISIS:**

Los datos serán procesados a través del Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) definido como un conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales. Para el recuento y ordenamiento de los datos obtenidos se utilizara una hoja de recolección de datos en la cual cada elemento se codificara según el tipo de variable, para su

posterior proceso utilizando el programa estadístico SPSS 18 y la elaboración de tablas y gráficos que realcen la importancia de los hallazgos, así mismo, se someterán los resultados a pruebas de análisis matemáticos y estadísticos, tales como promedio, porcentaje, media, entre otros.

## CAPITULO IV

### ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se desarrollara el análisis de los resultados arrojados por el instrumento de recolección de datos aplicado a 100 usuarios de la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A. del municipio de Maicao para obtener información sobre la satisfacción de los mismos con el servicio de consulta externa especializada. Para la cual se condensaron los resultados en tablas por dimensión.

#### 4.1. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

En este apartado, se realizara la discusión de los resultados los cuales se agruparon en tablas por dimensiones, el instrumento de recolección de datos se aplicó a 100 usuarios por lo que en cada tabla se presentan los resultados de los 100 instrumentos por indicador con sus tres preguntas respectivas, sumando un total de 300 instrumentos.

**Tabla No. 1**  
**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA ATENCION EN SALUD**

Dimensión	Nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en salud												
	Respuesta										Porcentaje	Media	Desviación Estándar
	S		CS		AV		CN		N				
5	4	3	2	1	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%			
Elementos tangibles	216	72	71	24	10	3	3	1	0	0	100	4,6	0,58
Actitud de Servicio	193	64	92	31	13	4	1	1	1	0	100	4,6	0,62
Competencia del Personal	198	66	88	29	14	5	0	0	0	0	100	4,6	0,57
<b>TOTAL</b>												<b>4,6</b>	<b>0,59</b>

Fuente: elaboración propia 2020.

Según los resultados plasmados en la tabla No. 1 los usuarios encuestados respondieron que su mayor insatisfacción es con la competencia que ellos consideran deben tener los profesionales médicos en el área de consulta externa especializada y con el tiempo tanto de espera para ser atendidos, como el tiempo que demora la consulta.

En cuanto al indicador Elementos Tangibles, los usuarios mostraron un poco más de satisfacción con un desviación estándar de 0,58 frente a la comodidad de la sala de espera y la cantidad de consultorios y equipos médicos necesarios para brindar una atención medica satisfactoria durante la consulta. Referente al indicador actitud de servicio en donde se tuvo en cuenta la percepción de los usuarios respecto al trato y la actitud del personal administrativo y profesionales médicos del área de consulta externa especializada, se evidencia un menor porcentaje de satisfacción con una desviación estándar de 0,62.

Contrastando los resultados de esta dimensión con lo que dice el autor Rosales (2016), la actitud del servicio que perciben los usuarios en el área de consulta externa especializada de la Clínica Maicao S.A. influye en su nivel de satisfacción con el servicio recibido por el personal tanto administrativo como médico de dicha área.

**Tabla No. 2**  
**ELEMENTOS QUE INTEGRAN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN**  
**SALUD**

Dimensión	Elementos que integran la satisfacción de los usuarios servicios en salud													
	Respuesta										Porcentaje	Media	Desviación Estándar	
	S		CS		AV		CN		N					
	5		4		3		2		1					
Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%					
Organización	187	62	101	34	12	4	0	0	0	0	100	4,5	0,56	
Accesibilidad	182	60	92	31	26	9	0	0	0	0	100	4,5	0,65	
Trato	188	63	93	31	19	6	0	0	0	0	100	4,5	0,61	
Efectividad	176	59	108	36	16	5	0	0	0	0	100	4,5	0,60	
<b>TOTAL</b>													<b>4,5</b>	<b>0,60</b>

Fuente: elaboración propia 2020.

En la tabla No. 2 el indicador más relevante fue la accesibilidad teniendo en cuenta las respuestas de los usuarios encuestados frente a los tiempos de espera para acceder a una cita médica especializada, donde mostraron un alto grado de satisfacción, destacando lo que dice Ovalle y Ovalle (2010) sobre la importancia del indicador accesibilidad en el componente de la calidad de la atención a los usuarios. Frene al indicador Organización sucedió todo lo contrario dado que las respuestas de los usuarios encuestados fueron más dispersas entre las opciones de respuesta casi siempre y algunas veces demostrando un menor porcentaje de satisfacción con la organización y señalización de los espacios utilizados para el área de consulta externa especializada.

Los indicadores Trato y Efectividad que hacen referencia al trato que reciben los usuarios por parte del personal administrativo y profesionales médicos durante el proceso de solicitud de la cita y la atención medica; así como la agilidad, el respeto por los usuarios y sus derechos, especialmente el derecho a la salud y la garantía de un buen servicio, los usuarios encuestados mostraron un grado medio de satisfacción con

una desviación estándar de 0,61 y 0,60 respectivamente ubicando un gran porcentaje de las respuestas en las opciones casi siempre y algunas veces indicando que no hay una total satisfacción.

**Tabla No. 3**  
**NECESIDADES DE LOS USUARIOS**

Dimensión	Necesidades de los usuarios												Porcentaje	Media	Desviación Estándar
	Respuesta														
	S		CS		AV		CN		N						
	5		4		3		2		1						
Indicadores	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%					
Atención oportuna	195	65	89	30	16	5	0	0	0	0	100	4,6	0,59		
Información adecuada	194	65	93	31	11	4	0	0	0	0	100	4,6	0,55		
Eficacia en la Atención	189	63	95	32	16	5	0	0	0	0	100	4,6	0,59		
<b>TOTAL</b>												<b>4,6</b>	<b>0,57</b>		

Fuente: elaboración propia 2020.

Los indicadores de la tabla No. 3 hace referencia a la dimensión Necesidades de los usuarios, en donde los usuarios encuestados concordaron en las opciones de respuesta indicando que la Atención oportuna y la Eficacia en la atención generan un alto grado de satisfacción entre los usuarios con una desviación estándar de 0,59 cada uno; sin embargo el indicador Información adecuada que según Zamora (2016), hace referencia a la satisfacción de los usuarios, durante la aplicación del instrumento se evidenció que los encuestados manifiestan cierto porcentaje de insatisfacción sobre la información suministrada por el personal administrativo y los profesionales médicos a los usuarios sobre los procedimientos a seguir, las próximas citas y su estado de salud.

## 4.2. CONCLUSION

Los resultados del instrumento arrojan que el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de consulta externa especializada de la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A., es relativamente aceptable teniendo en cuenta que los indicadores de esta dimensión fueron los elementos tangibles, la actitud de servicio y la competencia de las personas involucradas en la atención a los usuarios en esta área; aunque la mayor insatisfacción se mostró en la actitud del servicio percibida por los usuarios encuestados. De acuerdo con lo que expresa Rosales (2016), se considera la satisfacción de forma integral donde los principales componentes que intervienen son el área administrativa y asistencia; es decir, la actitud que tiene tanto el personal administrativo y los profesionales médicos, además de las expectativas que traen los usuarios respecto a cómo será la atención por parte de la institución. En este caso, los conceptos del autor coinciden con los resultados al desarrollarse el primer objetivo específico de esta investigación.

El segundo objetivo específico formulado es describir los elementos que integran la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A., que según Botón (2018), están definidos como organización del área, la accesibilidad al servicio, el trato del personal administrativo y profesionales de salud, así como la efectividad en la prestación del servicio, para lo cual los usuarios encuestados manifestaron una satisfacción parcial frente a esta dimensión.

Como tercer objetivo específico se formuló conocer las necesidades de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios en la consulta externa especializada de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A., necesidades que pueden variar en cada usuario, por lo que se tomó la tesis de Ríos y Barreto (2016) en donde incluyen la atención oportuna, información adecuada proporcionada por los profesionales del salud y el personal administrativo del área y eficacia en la atención entendida como el grado de bienestar que brinda la IPS a sus usuarios en el área de consulta externa especializada. En este caso, los usuarios encuestados mostraron un grado aceptable de satisfacción con los indicadores evaluados en esta dimensión.

#### **4.3. RECOMENDACIONES**

El objetivo propositivo de esta investigación es “Proponer estrategias que permitan mejorar la satisfacción de la atención de los servicios en salud de los usuarios de la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A.”, para lo cual, teniendo en cuenta los resultados de esta investigación se recomienda:

- ✓ Conocer las actitudes negativas que perciben los usuarios por parte del personal administrativo y los profesionales médicos del área de consulta externa especializada.
- ✓ Socializar los derechos y deberes de los usuarios y propiciar el cumplimiento de los mismos.
- ✓ Promover la comunicación asertiva en todas las áreas de la Clínica Maicao S.A.

- ✓ Identificar las causas de dichas actitudes negativas.
- ✓ Presentar estrategias al área de Recursos Humanos para promover y fortalecer el buen trato en la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias F. (2012). El proyecto de investigación 6ª edición.

Botón I. 2017. "Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente Cap de cunén, quiché, Guatemala.

Capcha Y., Rojas L. y Pardo K. 2018. Nivel de Satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de Gastroenterología en un Hospital Público, Abril - Diciembre 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima – Perú.

Correa L. (2017). Atención Primaria en Salud; alcances y nuevas posibilidades de acceder a un derecho fundamental desde la óptica de la Ley Estatutaria en Salud (Ley 1751/2015). Universidad CES. Medellín.

Hernandez Sampieri R. (2014). Metodología de la investigación 6ª edición. Editorial McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Jaráiz E., Lagares N. y Pereira M. 2013. Los Componentes de la Satisfacción de los pacientes y su utilidad en la Gestión Hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. Núm. 32, Julio 2013, pp. 161-181. España.

Méndez C. (2013). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación.

Palella S y Martins F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa.

Reynaldos K., Achondo J. y Azolas V. (2017). Factores Influyentes en la Satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana. Revista de Salud Pública (XXI) 2:65-76. Agosto de 2017. Chile.

Ríos A. y Barreto A. 2016. Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Bogotá – Colombia.

Tamayo y Tamayo Mario. El proceso de la investigación científica; Editorial Limusa Grupo Noriega Editores. 2003. P. 175.

Tobar F. (2013). Sociólogo, UBA. Doctor en Ciencias Políticas, Universidad del Salvador. Magíster en Administración Pública en la Fundação Getulio Vargas de Rio de Janeiro. Especializado en Economía de la Salud en la Fundação Oswaldo Cruz de Rio de Janeiro.

Zamora S. 2016. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Revista Horizonte Médico. Vol. 16, núm. 1, enero-marzo, 2016, pp. 38-47 Universidad de San Martín de Porres La Molina, Perú.

## ANEXOS

Instrumento de recolección de datos para Determinar la satisfacción de la atención de los servicios en salud que perciben los usuarios del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Medica Clínica Maicao S.A.		ALTERNATIVA				
		Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
		5	4	3	2	1
<b>Variable:</b> Satisfacción de los usuarios en servicios en salud						
Nº.	<b>DIMENSION:</b> Nivel de satisfacción de los servicios en salud					

<b>INDICADOR: Elementos tangibles</b>						
1	La sala de espera del área de consulta externa especializada cumple con las expectativas de comodidad.					
2	Los consultorios para la consulta externa especializada son suficientes para la atención a los usuarios.					
3	La IPS cuenta con los equipos médicos suficientes para la atención a los usuarios en la consulta externa especializada.					
<b>INDICADOR: Actitud de Servicio</b>						
4	El personal administrativo del área de consulta externa especializada muestra un trato amable con los usuarios.					
5	El personal médico demuestra un trato amable con los usuarios de la consulta externa especializada.					
6	El personal médico demuestra una buena actitud en la atención a los usuarios de la consulta externa especializada.					
<b>INDICADOR: Competencia del Personal</b>						
7	Se percibe el profesionalismo del personal médico que atiende a los usuarios en el área de consulta externa especializada.					
8	El personal médico de la consulta externa especializada dedica el tiempo necesario para la atención a cada usuario.					
9	Se respeta el tiempo de la consulta por parte de los médicos de la consulta externa especializada.					
		<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>DIMENSION: Elementos que integran la satisfacción de los usuarios en los servicios en salud</b>						
<b>INDICADOR: Organización</b>						
10	La IPS cuenta con instalaciones organizadas para la buena atención a los usuarios de la consulta externa especializada					
11	La IPS cuenta con toda la señalización exigida por las normas de seguridad.					
12	Se evidencia la organización de los espacios dentro del área de consulta externa especializada de la IPS					
<b>INDICADOR: Accesibilidad</b>						
13	El proceso para acceder a una cita médica especializada es acorde a lo establecido por la ley.					
14	El tiempo estimado para acceder a una cita médica especializada es el establecido por la ley.					
15	Las fechas establecidas para el cumplimiento de las citas médicas especializadas son respetadas por la IPS					
<b>INDICADOR: Trato</b>						
16	El trato del personal administrativo es cordial.					

17	El trato del personal médico del área de consulta externa especializada es respetuoso.					
18	Es posible interactuar con el personal médico de la consulta externa especializada con confianza.					
<b>INDICADOR:</b> Efectividad						
19	El proceso para la asignación de citas de consulta externa especializada es ágil.					
20	La IPS cumple con los servicios de consulta externa especializada respetando los derechos de los usuarios					
21	Los servicios de consulta externa especializada garantizan la salud de los usuarios.					
<b>DIMENSION:</b> Necesidades de los usuarios						
<b>INDICADOR:</b> Atención oportuna						
22	Los usuarios reciben la atención médica especializada cuando la necesita.					
23	Los procesos de controles con especialistas después de procedimientos se cumplen en el tiempo estipulado.					
24	Las citas médicas especializadas programadas se cumplen a cabalidad.					
<b>INDICADOR:</b> Información adecuada						
25	Al asistir a las citas médicas especializadas recibe la información de manera oportuna.					
26	La información brindada por el médico especialista es clara.					
27	La información suministrada por el personal administrativo en el área de consulta externa es propicia, clara y veraz.					
<b>INDICADOR:</b> Eficacia en la Atención						
28	La atención recibida por el personal médico en consulta externa especializada satisfacen las necesidades de los usuarios.					
29	La atención recibida por el personal administrativo en el área de consulta externa especializada cumple con las expectativas de los usuarios.					
30	El proceso de la atención en consulta externa especializada en general cumple con los resultados esperados por los usuarios.					