

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ENTREGA DE
MEDICAMENTOS POR PARTE DE LAS IPS Y EPS DEL DISTRITO
ESPECIAL TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA.**

AUTORES:

**CARMEN JULIA ROMERO ROJAS
EVER JESÚS PEÑARANDA RODRÍGUEZ
WENDY RAMIREZ CARDEÑO**

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
RIOHACHA, 2021**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ENTREGA DE
MEDICAMENTOS POR PARTE DE LAS IPS Y EPS DEL DISTRITO
ESPECIAL TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA.**

AUTORES:

**CARMEN JULIA ROMERO ROJAS
EVER JESÚS PEÑARANDA RODRÍGUEZ
WENDY RAMIREZ CARDEÑO**

DIRECTOR:

NORALBIS CARDEÑO PORTELA

**Trabajo presentado para optar por el título de Especialistas en
Gerencia de Servicios de Salud.**

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

RIOHACHA, 2021

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Yo, **NORALBIS CARDEÑO PORTELA**, identificado con la cédula de ciudadanía No.**32.689.739**, expedida en Barranquilla, departamento del Atlántico, por medio del presente hago constar que el trabajo de grado presentado por los estudiantes **CARMEN JULIA ROMERO ROJAS, EVER JESÚS PEÑARANDA RODRÍGUEZ, WENDY RAMIREZ CARDEÑO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 84.035.058, expedida en Riohacha, departamento de La Guajira, titulado: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POR PARTE DE LAS IPS Y EPS DEL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA**, para optar al título: **Especialista en gerencia de servicio de salud**, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a consideración del jurado evaluador que se designe, para su posterior sustentación en presentación pública.

Dado en Riohacha DETC, departamento de La Guajira, 19 de Julio de 2021.

NORALBIS CARDEÑO PORTELA
Director del Trabajo de Grado

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de nuestras vidas, bendiciéndonos y dándonos fuerzas para continuar con nuestras metas trazadas sin desfallecer.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A nuestras familias, por ser nuestro apoyo y aliciente constante en los momentos de sentir desfallecer.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A todos, GRACIAS.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A nuestra directora la doctora Noralbis Cardeño Portela, por brindarnos todos sus conocimientos y apoyo para realizar de manera satisfactoria el presente trabajo, con su paciencia, constancia y aportes profesionales marco una gran diferencia en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

A la universidad de La Guajira y todos los docentes de la especialización en Gerencia de Servicios en Salud, por brindarnos todos conocimientos.

A Nuestros padres, Álvaro Romero - Ana Julia Rojas; Noralbis Cardeño - Lucas Palacio; y Hilda Rodríguez - Arturo Peñaranda (Q.E.D.P). Ustedes han sido siempre el motor que impulsa nuestros sueños y esperanzas.

A nuestros hijos, esposo (a) y demás familiares, por siempre estar presente en nuestras vidas motivándonos a conseguir nuestras metas.

Gracias.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1.....	9
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.1. Planteamiento Del Problema	9
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Sistematización del problema	13
2. OBJETIVOS	14
2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivos específicos.....	14
3. JUSTIFICACIÓN.....	15
3.1. Teórico	15
3.2. Metodológico	15
3.3. Práctico.....	16
4. DELIMITACIÓN	16
4.1. Delimitación Teórica.....	16
4.2. Delimitación geográfica.....	16
4.3. Delimitación Temporal.....	17
CAPITULO 2.....	18
5. MARCO REFERENCIAL	18
5.1. MARCO TEÓRICO	18
5.1.1. <i>Antecedentes de la investigación</i>	18
5.1.2. <i>Rendimiento percibido por los usuarios:</i>	23
5.1.3. <i>Percepción de los usuarios:</i>	24
5.1.4 <i>Tiempo de espera.</i>	25
5.1.5. <i>Estado de ánimo del usuario</i>	25
5.1.6. <i>Desempeño.</i>	26
5.1.7. <i>Atención recibida</i>	26
5.1.8. <i>Respuesta del servicio</i>	27
5.1.9. <i>Expectativas</i>	27
5.1.10. <i>Promesas</i>	28
5.1.11. <i>Experiencias</i>	28

5.1.12. <i>Opiniones</i>	29
2.13. <i>Elementos de bioseguridad</i>	29
5.1.13. <i>Instalaciones físicas</i>	29
5.1.14. <i>Equipos</i>	29
5.1.15. <i>Bases Legales</i>	29
5.2. VARIABLES	30
CAPITULO 3	32
6. MARCO METODOLOGICO	32
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
6.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
6.3. POBLACIÓN	33
6.3.1. <i>Unidad de análisis y observación</i>	36
6.3.2. <i>Divulgación de la información</i>	36
6.3.3. <i>Procedimiento para la recolección de información</i>	36
6.3.4. <i>Técnicas De Recolección De Información</i>	37
6.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	39
CAPITULO 4	41
7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	41
7.1. Rendimiento percibido	42
7.2. Expectativas de los usuarios	44
7.3. Variable Satisfacción	45
7.4. Percepción de elementos tangibles	45
7.5. ESTRATEGIAS PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS A TRAVEZ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	47
8. CONCLUSIONES	48
9. RECOMENDACIONES	50
10. BIBLIOGRAFÍA	53

INTRODUCCIÓN

La calidad en las instituciones de salud ha sido definida como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes, utilizando el menor consumo de recurso , por lo que se considera que se basa en dos elementos esenciales; uno es de tipo científico, y consiste en diagnosticar de manera correcta al paciente y en aplicar la terapéutica conveniente; el otro es aparente, llamado calidad percibida o también de satisfacción, y se concreta en la sensación del enfermo y sus familiares de ser tratados con interés, diferencia y educación.

El enfoque hacia la calidad aparece en la segunda década del siglo xx con génesis del desarrollo económico y social que alcanzaba algunos países. En el ámbito de la salud, factores como la naturaleza de los recursos, con las mayores posibilidades tecnológicas, la especialización de los profesionales y los progresivos desplazamientos del enfermo hacia el eje del sistema, configuran la creciente importancia de la calidad en este sector de la sociedad.

Esto es lo que se requiere en secciones como la admisión, donde el paciente debe recibir un trato adecuado en respecto a la dignidad humana y practica de calidez. Es necesario desarrollar capacidades organizacionales para poner en marcha sistema de gestión de calidad desarrollados con metodología solida que permitan identificarlos, evaluarlo, superarlos y prevenirlo.

Existen algunos elementos que permitan la medición de la calidad en atención estos son: El tiempo de espera, el costo de la atención, la accesibilidad y la estructura físicas del local. Se ha encontrado que los usuarios de servicios valoran la satisfacción basándose en criterios de confiabilidad, capacidad de respuesta seguridad y empatía.

CAPÍTULO 1

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento Del Problema

La Organización Mundial de la Salud (2018), informa que al menos la mitad de las personas en el mundo no reciben los servicios de salud que requieren, por lo tanto, defienden que la cobertura impacta negativamente en la salud de la población mundial, lo cual se ve reflejado en baja prestación de los servicios esenciales, que van desde la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.

Las declaraciones del Alma-Ata en 1978, expresan la necesidad de una acción urgente por parte de todos los gobiernos, para proteger y promover la salud para todas las personas del mundo, dentro de las declaraciones se encuentra la provisión de los medicamentos esenciales, articulando la importancia de la atención primaria y el uso efectivo de estos. (La historia de la Conferencia de AlmaAta, 2018).

En referencia a lo anteriormente citado, la Organización Mundial de la Salud (2018), continúa preocupándose por el suministro de los medicamentos, debido a que la disponibilidad, en los países en desarrollo, presenta dificultad debido a diversos factores dentro de los cuales se encuentran los sistemas deficientes de suministro y distribución de medicamentos; instalaciones y personal de salud insuficientes; y baja inversión en el sector sanitario y elevados costos de los medicamentos.

En efecto, las deficiencias en los servicios de salud en los medicamentos van a estar directamente relacionados con la satisfacción que perciban los usuarios al momento de hacer beneficiarios de estos; es por lo anterior que se vio la importancia de incluir esta problemática en la formulación de los

Objetivos de Desarrollo del Milenio y para fomentar una asociación mundial para el desarrollo (2014), donde se lograra comprometer a los países miembros a erradicar y combatir la pobreza extrema en todas sus formas y numerosas dimensiones, incluyendo acciones específicas para mejorar el acceso a medicamentos esenciales, a través de la cooperación con las empresas farmacéuticas, permitiendo proporcionar acceso a los medicamentos esenciales en los países en desarrollo a precios asequibles.

Dadas las condiciones que anteceden, se creería que el suministro del medicamento debería ser óptimo en todas sus formas lo cual se evidenciaría en la satisfacción por parte de los usuarios que acceden a este servicio en las entidades prestadoras de salud.

En este sentido, estudios realizados por Carnota Lauzán (2017) en Cuba, demuestran que la salud pública presenta en muchos países ineficiencias en el manejo óptimo de los recursos, estos incluyendo la atención en salud, el uso de mejores medicamentos y nuevas tecnologías; que permitan mejorar las condiciones de la sociedad. Todo lo anterior, ha desmejorado el sistema de salud, además se le suma la corrupción, las fallas estratégicas, organizativas y falta de toma de decisiones, perjudicando el crecimiento y el desarrollo de las naciones y de sus ciudadanos.

Así mismo, Díaz Cárdenas, Buevas Montes, De La Valle Archibold, & Bustillo Arrieta (2016), analizan el impacto en la entrega oportuna de medicamentos y la satisfacción del usuario encontrado que existía una estrecha relación de ambos reflejando los peores desenlaces clínicos, afectando la salud de los pacientes que esperan se les entreguen un servicio óptimo y a tiempo.

A su vez, Malagon Londoño, Galan Morera, & Ponton Laverde (2006), evidencian la importancia de identificar las afecciones que impactan en la

calidad de los servicios de salud, permitiéndole conocer las insatisfacciones que perciben los usuarios, ayudando a gestionar soluciones oportunas que garanticen la mejora continua en las entidades prestadoras de los servicios de salud.

En Colombia, el acceso a los servicios de salud implica el acceso a medicamentos y tecnologías diagnósticas y terapéuticas, en conformidad con la Política Farmacéutica Nacional, en el Departamento Nacional de Planeación (DNP,2012); sin embargo, la principal problemática de la farmacéutica nacional, se manifiesta en el acceso inequitativo a los medicamentos y la deficiente calidad de la atención.

Por otra parte, el informe del Ministerio de Salud (2015), identificó que las principales debilidades que enfrentan las organizaciones del sector salud, es la gestión gerencial y la poca vigilancia en los servicios farmacéuticos; convirtiéndose en uno de los principales problemas del servicio de salud, y las quejas se centran en la no entrega de medicamentos y otros servicios; para el año 2019 se originaron alrededor de 350.000 quejas y reclamos, este tipo de incumplimiento afecta negativamente al servicio, e incide en la insatisfacción de los usuarios, ya que perciben una vulneración de sus derechos.

De igual manera, la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud son indicadores indispensables para conocer la calidad sobre procesos de atención en salud; afirma Yépez Chamorro, Ricaurte Cepeda, & Jurado Fajardo, 2018, identificaron que las mejoras en la calidad de los servicios, requieren reconocer a los usuarios como el centro de la atención, es decir, se impactara en la integralidad, continuidad, eficacia, eficiencia y la equidad de los servicios, cuando se logren las garantías fundamentales y protección en los derecho a la salud y a la vida digna de los usuarios.

Así mismo, en Colombia para el año 2020, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias interpuestas por los usuarios, ante el ente regulador de los servicios de salud a nivel nacional la (Super Intendencia de Salud, 2020), alcanzo una cifra de 69.389 casos. En efecto los usuarios denunciaron insatisfacción a la vulneración de sus derechos a los servicios de salud debido a la no entrega a tiempo de medicamentos, para el tratamiento de sus patologías anteriormente diagnosticadas por las empresas prestadoras de los servicios de salud.

En este orden de ideas, en el departamento de La Guajira, la Contraloria General de la Republica (2018), evidenció que existe debilidad por parte de los gobiernos locales, para lograr el mejoramiento de las condiciones de vida de la población; en cuanto a cifras de cobertura en salud es del 84% inferiores a la cobertura nacional, las que resultan insuficientes en el marco de la política de aseguramiento universal, y aún más agravada en un departamento que presenta grandes brechas de desigualdades sociales, con población vulnerable.

Cabe destacar, según la percepción de los investigadores el departamento de La Guajira, enfrenta uno de los retos más grandes desde hace muchos años, debido al deficiente servicio en salud que prestan las EPS y IPS; es por esto que, la Secretaria Departamental de la Guajira y la Súper Intendencia de Salud reciben quejas periódicamente por la no entrega de los medicamentos de forma oportuna, teniendo en cuenta lo anterior se requiere de un estudio que permita identificar la satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las lps y Eps del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha.

Por otra parte, el estudio propondrá estrategias que ayuden a las lps y Eps a evitar las medidas sancionatorias dispuestas en la Ley 1940 de 2019 e

impidiendo el cierre de las entidades por la no correcta prestación de los servicios de salud.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la satisfacción que tienen los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y las Entidad promotora de salud (EPS) del distrito turístico y cultural de Riohacha?

1.3. Sistematización del problema

¿Cuáles es el rendimiento percibido de los usuarios en la entrega de medicamento por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cuáles son las expectativas de los clientes interno y externo de los usuarios que reciben medicamento por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cómo proponer estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio aumentando la satisfacción de los usuarios?

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Conocer la satisfacción en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha, para proponer estrategias que permitan mejorar la prestación del servicio.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar el rendimiento percibido de los usuarios en la entrega de medicamento por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha.
- Identificar las expectativas internas y externas de los usuarios que reciben medicamento por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha.
- Proponer estrategias que permita mejorar la calidad del servicio aumentando la satisfacción de los usuarios

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante ya que no se encontró ningún estudio que muestre la insatisfacción de los usuarios a causa de no entregar a tiempo los medicamentos por parte de las empresas promotoras de salud (EPS), y las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS), las cuales vulneran los derechos de sus afiliados, en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha, de igual manera se hace necesario estudiar el rendimiento percibido de los usuarios en la entrega de medicamento, además se podrán identificar las expectativas de los clientes interno y externo que atienden a los usuarios, finalmente se formularan estrategias que permita mejorar la calidad del servicio aumentando la satisfacción de los usuarios.

Así mismo se benefician los clientes actuales de las IPS y EPS del Distrito de Riohacha, evitando posibles sanciones debido a los incumplimientos que realizan, además de brindar herramientas por medio de estrategias resultados de este estudio, que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios.

3.1. Teórico

Esta investigación constituye un documento de gran valor, debido a que suministra información objetiva, ideas y recomendaciones a futuras investigaciones en áreas similares. Asimismo, permite la revisión de teorías que permitan validar los conceptos y probar las hipótesis que se plantean en el estudio, haciendo un aporte tanto de conocimientos teóricos como prácticos en esta área de estudio.

3.2. Metodológico

Desde el punto de vista metodológico la investigación entregará información válida y confiable; la cual es producto de las diferentes técnicas,

entre ellas la observación por parte de los investigadores y la encuesta aplicada para la recolección de datos, con un diseño que permita determinar de manera objetiva las actuales percepciones que tienen los usuarios de la entrega de medicamentos, logrando obtener información valiosa para elaborar las estrategias que permitan mejorar el servicio

3.3. Práctico

Además de colocar en práctica los conocimientos adquiridos en la especialización de gerencia de servicios de salud y generar nuevos conocimientos a partir de las experiencias vividas por los investigadores a la sociedad en el Distrito turístico y cultural de Riohacha.

4. DELIMITACIÓN

4.1. Delimitación Teórica

El presente proyecto se encuentra adscrito al programa de especialización en Gerencia en Salud, denominado: Satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las Ips y Eps del distrito turístico y cultural de Riohacha., basándose en los aportes teóricos de autores tales como, Carnota Lauzán, O. (2017)., Díaz Cárdenas, S., Buelvas Montes, L. A, De La Valle Archibold, M., & Bustillo Arrieta, J. M. (2016) entre otros expertos en el tema en estudio.

4.2. Delimitación geográfica

La investigación se llevará a cabo en la República de Colombia, Departamento de la Guajira, Distrito Especial Turístico y cultural de Riohacha, más específicamente todas las IPS y EPS del distrito, teniendo en cuenta a los usuarios del régimen contributivo y subsidiado a los cuales se encuentren afiliados.

4.3. Delimitación Temporal

La investigación se llevará a cabo en el periodo comprendido entre Julio del año 2020 y agosto del año en 2021.

CAPITULO 2

5. MARCO REFERENCIAL

El marco teórico o el marco referencial es el producto de la revisión documental bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirve de base a la investigación. Para Arias (2012), los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones, lo cual será fundamental para el desarrollo de la presente investigación. A continuación, se describirán investigaciones que poseen similitudes con la presente y que resultan de gran importancia y relevancia para el desarrollo de esta.

5.1. MARCO TEÓRICO

5.1.1. *Antecedentes de la investigación*

Es necesario revisar la investigación de Barrón (2016), titulada satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León, como requisito parcial para optar por el título en Maestría en Ciencias de Salud Pública, en la ciudad de Monterrey, México. El propósito de esta investigación fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta está asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución. Para ello se apoyó en teorías de: (García et al, 2000); (Mira y Aranaz, 2000); (Lefcovich, 2005); (Elizondo, 2008); (Funsalud, 2006); (Granado et al, 2007); (Granado et al, 2007).

Por consiguiente, esta investigación utilizo el método metodológico mixto (cualitativo- cuantitativo) en la cual el autor estudia cómo se desarrolla la

satisfacción del cliente a través de la infraestructura, atención, comodidad y tiempo del mismo para que este pueda estar conforme dentro de la entidad en donde se le está atendiendo como prioridad para mantenerse afiliado dentro de la institución.

De lo anterior, el aporte que esta tesis hace a la presente investigación es que permite describir el problema a estudiar desde lo general, teniendo en cuenta una perspectiva del cliente en diferentes ámbitos, y que estos pueden estar satisfecho o no con la institución a la que están afiliado, dependiendo de la satisfacción de sus expectativas podrán ser fidelizados.

Además, se analizó la investigación de Minaya Torres de Ossio (2016), quien desarrollo la tesis de grado titulada calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del hospital de Huaral, como requisito parcial para optar por el título en Maestra en Gestión Pública, en Perú. Cuyo propósito fue 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. Para ello se apoyó en teorías de: (Minsa,2011); (Donabedian, 1966); (Wong, 2003); (Delgado, 2010); (Minsa, 2006); (Aguirre, 2004); (García, 2013).

Cabe resaltar, el método metodológico utilizado fue el cuantitativo, diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, la muestra fue de 110 pacientes, la recolección de la información a través de la encuesta, los resultados más significativos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se considera que si existe una moderada relación positiva entre las variables, encontrándose una correlación de 0.671, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que impugno la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; concluyéndose que existe relación

positiva entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico, así mismo, hay una relación directa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario, además tienen una relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de consultorios de medicina, existe relación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de medicina del hospital de Huaral 2016

En este sentido, el aporte que hace este estudio es que permite establecer estrategias en una organización del sector salud, para alcanzar un equilibrio entre usuario y atención al cliente para llevar un orden el cual este otorgue reducción de tiempo, buenas medidas de atención y comunicación, por lo tanto, sirve para proponer estrategias similares.

Por otra parte, Rios Caceres & Barreto Galeano (2015), realizaron la tesis percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia" para optar por el título de Médico, en la ciudad de Bogotá D.C, Colombia.

El propósito de esta investigación fue evaluar la calidad de un servicio de atención desde la perspectiva de los usuarios es cada vez más utilizado, ya que existe la certeza de que son ellos quienes pueden monitorizar y finalmente calificar los diferentes aspectos que influyeron en su atención, por lo anterior se basaron en autores tales como: Pérez MPR (2005); Organización Mundial de la salud (2014); Espinosa RMO (2004); Ramírez MC (2013); Silva HR (2014); Serrano DRR (2005).

Siguiendo este orden de ideas, esta investigación utilizó un método cualitativo tipo descriptivo, de corte transversal; el cual establece la percepción

de la satisfacción de los pacientes que reciben atención en el servicio de consulta externa del Hospital San Antonio de Chía.

Por lo consiguiente, el aporte que brinda este trabajo investigativo a este proyecto de investigación es que tan importante es el grado evaluativo que se debe tener en cuenta el servicio de atención hacia los usuarios para mantener un grado evaluativo de calidad reduciendo aspectos de espera dentro de las EPS y IPS.

Para Rincon Panqueva, Ensuncho Caraballo, & Palacios Roso (2019) Quienes realizaron el trabajo de investigación titulado *evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de Umhes Santa Clara* para optar por el título de Gerencia de Calidad y Auditoria de la Salud, en la Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá D.C.

El propósito de esta investigación fue medir la calidad de la atención que se le presta a los adultos en la Umhes Santa Clara, en el servicio de urgencias por medio de encuestas de satisfacción; lo cual se basaron en aportes de los siguientes autores: Gutiérrez, Restrepo, J. R. (2014); Dra. Ávila Lic. Pérez Dr. Tomás, M, G, D, T. (2011); zapata, canto. (2014).

Siguiendo este orden de ideas, esta investigación utilizo un método cualitativo, ya que esta estudia el comportamiento de la complacencia de los usuarios frente a los servicios que el Hospital brinda. Por lo anterior, esta investigación repercute a este trabajo investigativo priorizando a los usuarios y sus comportamientos en un rango en la cual cada EPS y IPS debe tener en cuenta erradicando el mal manejo o percepción que tienes sus usuarios frente a las mismas.

Además, para Picon Ibarra & Rúa Ramirez (2018), quienes realizaron el artículo titulado "evaluación de la calidad en la atención al usuario" en el Hospital Público de Yopal, Casanare, Colombia.

Cuyo propósito fue determinar el grado de conformidad e inconformidad de los usuarios en relación a la atención prestada en el servicio de urgencias del hospital de Yopal. Conjuntamente, aplicar las nuevas estrategias gerenciales, apoyados en la bibliografía con el fin de mejorar la atención en el servicio de urgencias del hospital de Yopal.

Metodológicamente fue un paradigma positivista, mediante un estudio de tipo analítico, descriptivo cuantitativo y cualitativo permitiendo identificar la calidad del servicio en el Hospital Público de Yopal. Para ello se apoyaron en las teorías de: Creswell, J. W 2005); Hernández Sampieri FC, Baptista 2010); Gustavo A, Cabrera-Arana LD (2008); Márquez MA, Gómez GM 2015).

En este orden de ideas, este antecedente sirve para ampliar el problema desde el contexto nacional, así mismo comparte un objetivo específico que permite medir la atención de los usuarios.

2.3. Fundamentos Teóricos

2.3.1 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario para Mora Contreras (2011), es concebida como las conductas deseables del consumidor y manifiesta que existen múltiples definiciones, donde lo importante es la forma como el usuario pueden sentirse satisfechos con un determinado aspecto de la experiencia de elección o consumo que recibió. Además, resalta que en esta se pueden identificar tres componentes generales de satisfacción: el primero relacionado con una respuesta (emocional, cognitiva y/o comportamental); el segundo articulándolo con la respuesta a un aspecto en determinada (expectativas, producto,

experiencia del consumo, etc.); y el tercero, relacionado con la respuesta se da en un momento particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc). Determinando que la satisfacción se entenderá como una respuesta que manifiesta el usuario bajo una situación en particular de un determinado momento.

Por otra parte, Philip Kotler (2001), define la satisfacción como: "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

5.1.2. Rendimiento percibido por los usuarios:

Para Kotler P.(2016), expresa que el rendimiento percibido está conectado con el desempeño que el usuario considera haber obtenido, después de la adquisición de un servicio o producto, asimismo manifiesta que es el resultado que el usuario logra percibir del servicio o producto del cual tenía una necesidad.

En efecto el rendimiento percibido para Kotler P.(2016), está relacionado con las características de lo que recibió el usuario, por ende, dependerá de los resultados desde el punto de vista del mismo, basado en la percepción del mismo y no necesariamente de la realidad que lo rodea, siendo fundamental en este proceso las opiniones de otras personas que pueden llegar a influir en la percepción del usuario. Además de depender en gran medida de del estado de ánimo del usuario y el razonamiento que logre percibir del servicio o producto.

Por otra parte, Fideas Arias (2012), define que la percepción de los usuarios se basa como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, permitiéndole fidelizar los clientes, y aumentar la rentabilidad de las organizaciones.

Por otro lado, el autor Rios Caceres A. M. (2016), define la percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de

generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.

5.1.3. Percepción de los usuarios:

Para Schiffman & Kanuk (2010); la percepción es el proceso a través del cual la gente logra ver el mundo que lo rodea. Además de definirla como el modo que tiene cada usuario para interpretar los estímulos mediante los 5 sentidos, así como el proceso en el que el usuario interpreta selecciona y organiza la información que lo rodea y es capaz de darle un significado específico a cada cosa. En efecto la respuesta a lo anterior puede ser inmediato y directo al estímulo simple percibido por parte del usuario, lo anterior además responde al medio externo que rodea y coloca a funcionar los sentidos del usuario.

Para Schiffman & Kanuk (2010), relacionan que la respuesta del usuario variara de acuerdo a las necesidades, motivaciones y experiencias previa que allá recibido el usuario. Por ende, la necesidad se puede concebir como la sensación de carencia de algo y el deseo de satisfacerla, de lo anterior las variaciones en los niveles de satisfacción de los usuarios en cuando a la carencia. Adicionalmente afirma que la motivación es la fuerza motriz que existe dentro del usuario y que lo impulsa de una u otra manera a actuar, por ende, si un usuario se encuentra motivado, estará en mayor disposición de aceptar el estímulo externo al que este expuesto, sucediendo lo totalmente contrario si la motivación del usuario es baja.

Además, los usuarios evalúan los productos o servicios los atributos o características de lo que adquirieron, ejemplo de lo anterior es la evaluación que realizan de la durabilidad, la funcionalidad o el trato recibido durante su

entrega o prestación, que llevara a evaluar la experiencia según la percepción conforme al cumulo que se tenga de la misma.

5.1.4 Tiempo de espera.

Para Pashanaste Cobo & Pinedo Bardales (2016), precisa que es el tiempo que un usuario espera en una cola, hasta recibir el servicio o atención de salud para desarrollar la gestión dentro del proceso, es imprescindible reconocer las casualidades de la brecha de atenciones, ya que de esta manera identificar las soluciones, de corto, mediano y largo plazo.

Por otro lado, para el autor Sabater Garcia (2015), considera que el tiempo de espera o teoría de cola es un conjunto de “clientes” llega a un sistema buscando un servicio, esperan si este no es inmediato, y abandonan el sistema una vez han sido atendidos. En algunos casos se puede admitir que los clientes abandonan el sistema si se cansan de esperar.

5.1.5. Estado de ánimo del usuario:

Para Kotler & Armstrong (2017) el estado de ánimo de un usuario es el resultado de la comparación del rendimiento percibido del servicio o producto versus las expectativas que esta tenía frente al mismo, creándole una satisfacción y fidelización hacia el producto/servicio.

Así mismo, Gallardo Vergara (2016), considera que el estado de ánimo es una forma de permanecer, de estar cuya duración es prolongada y destiñe sobre el resto del mundo psíquico. Se diferencia de las emociones en que es menos específico, menos intenso, más duradero y menos dado a ser activado por un determinado estímulo o evento.

Por otro lado, la Asociación Mentas Abierta (2018), reconoce que el estado de ánimo es el humor o tono sentimental, agradable o desagradable, que acompaña a una idea o situación y se mantiene por algún tiempo. Es un estado, una forma de estar o permanecer, que expresa matices afectivos y cuya duración es prolongada, de horas o días.

5.1.6. Desempeño.

Para Hordos, citado por Mamani Avendaño, & Cáceres López (2018), define que el desempeño no sólo es que tan bien los colaboradores realicen sus funciones, sino envuelve varios factores como, por ejemplo, añadir sustancialmente valor a la organización realizando sus tareas al más alto nivel y como se lleva con sus compañeros de trabajo, clientes, la efectividad con que resuelve problemas. Es importante añadir que el valor agregado por parte de los colaboradores en función a su desempeño en la organización, se determina por la eficacia en su relación con los demás colaboradores y su capacidad para responder efectivamente ante adversidades en la organización.

Por otra parte, para el autor Eufrazio, citado por Mamani Avendaño, & Cáceres López (2018), expresa que el desempeño es percibido como el conjunto de acciones y conductas que el colaborador tiene en el cumplimiento de las tareas y funciones y para ello es importante el conocimiento y habilidades para un buen desempeño laboral.

5.1.7. Atención recibida

La atención al cliente se refiere a la simpatía que percibe el cliente cuando interactuamos con él, se trata de entender las necesidades y expectativas para poder satisfacerlas.

5.1.8. Respuesta del servicio

Para Villaba Sanchez (2013), la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad se entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, en conclusión, la calidad es adecuarse al uso.

Sin embargo, para los autores Pashanaste Cobo & Pinedo Bardales, (2016) define la calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.

5.1.9. Expectativas.

Las expectativas son las esperanza que los usuarios tienen al momento de tener la necesidad de adquirir un servicio o producto, conformada a partir de la experiencia percibida por los usuarios, al momento que se cumple la promesa del servicio o producto, donde es importante establecer que entre más altas sean las expectativas de las empresas, probablemente terminen causando insatisfacción en los usuarios, a su vez si la empresa establece expectativas bajas no será atractiva para las cliente, que aquí la importancia de encontrar un equilibrio entre lo esperado y lo recibido por parte del usuario, (Kotler P. , 2016).

Por otra parte, García Casermeiro (2014); manifiesta que las expectativas se refieren a lo que los clientes esperan que van a conseguir al consumir algún bien o servicio. Produciéndose por el efecto de una o más situaciones, como lo son las promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, las experiencias de compras anteriores, las opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión y las promesas que ofrecen los competidores.

Adicionalmente, los autores Yong , Byung, Dong, & Sunghyup (2014), han definido las expectativas como la carencia previa de un producto o servicio que no ha adquirido el usuario, lo anterior están ligado a las dimensiones principales que anteceden la referencia y comparación de un producto o servicio. Siendo entonces la anticipación la forma como el usuario cree que observa el producto o servicio y el referente de comparación que sirve como la concepción de los que el usuario considera que debe obtener.

5.1.10. Promesas.

Según Villaba Sanchez (2013), señala que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la promesa que el producto o servicio ofrezca, donde es importante que esta se concrete para aumentar el nivel de satisfacción y no que suceda lo contrario, porque acarrearía aumento en los costos operativas y insatisfacción del usuario.

5.1.11. Experiencias:

Para Kotler & Armstrong (2017), la experiencia dependerá de satisfacción del usuario al momento de adquirir un servicio o producto, resultado de lo anterior es la percepción propia de la experiencia vivida durante el proceso, el cómo, se siente los usuarios al ser atendidos. En este mismo sentido Brunetta, (2019), lo definen como una parte invisible del servicio, pero fundamental para garantizar que el usuario haga nuevamente uso de los servicios prestados.

5.1.12. Opiniones.

Las opiniones son parte esencial en la satisfacción de los usuarios puesto que Kotler & Armstrong (2017), indica que la opinión de una persona hace referencia a las características del servicio recibido, lo cual impactara de manera positiva o negativa en la influencia que este usuario pueda ejercer en otro.

2.13. Elementos de bioseguridad:

Para Blandon & Merchán (2004), los elementos de bioseguridad son aquellos que proporcionan un control sobre un factor de riesgo.

5.1.13. Instalaciones físicas:

Lovelock & Jochen (2015), las instalaciones físicas son atractivas, diseñadas para albergar a los clientes, además se pueden establecer un límite máximo de personas permitidas.

5.1.14. Equipos.

La llegada de las nuevas tecnologías no solo ha modificado el comportamiento de las personas en cuanto a la adquisición de equipos, sino, en el modo y uso que se les venía dando; por ejemplo, la forma como se venía prestando los servicios ha cambiado; por lo tanto, las empresas deben tener equipos de aspectos modernos, que agilicen el servicio. (Sierra Pineda, Ramos Geliz, & Pacheco Lora, 2008), (citado por Cardeño, Bonilla, 2017).

5.1.15. Bases Legales

- Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

- ley 1122 de 2007, Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1438 de 2011, por la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1949, por la cual se adicionan y modifican algunos artículos de las leyes 1122 de 2007 y 1438 de 2011 y se dictan otras disposiciones.

5.2. VARIABLES

Variable: Satisfacción del cliente

Definición nominal: Satisfacción del usuario: discreta

Definición conceptual:

La satisfacción del usuario se relaciona con el grado de que experimenta el usuario después de haber consumido un determinado producto o servicio. También se puede decir que es el proceso que experimenta el cliente por el cual recibe y evalúa una supuesta experiencia, es decir, es la respuesta emocional de un cliente, (Kotler & Armstrong, 2017).

Definición operacional:

Es un aspecto fundamental para evaluar en cualquier organización o proceso puesto que de este dependerá, el éxito o fracaso de una organización, puesto que cuando se logra tener clientes satisfechos disminuye la pérdida de los mismo, lo cual impactará directamente en altos índices de beneficios en las organizaciones, incluyendo la alta satisfacción de todos los involucrados en el proceso (Trabajadores y usuarios).

Tabla 1. Matriz de variables

Objetivo general: Conocer la satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, para proponer estrategias que permitan mejorar la prestación del servicio.				
Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Conocer el rendimiento percibido en la entrega de medicamento por parte de los usuarios de las IPS y EPS del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.		Rendimiento percibido	Tiempo de espera	1,2,3
			Estado de ánimo	4,5
			Desempeño	6,7
			Atención recibida	8,9,10
			Respuesta del servicio	11,12,13,14
Identificar las expectativas de los usuarios que reciben medicamento por parte de las IPS y EPS del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha	Satisfacción del usuario	Expectativas de los usuarios	Promesas	15,16,17
			Experiencias	18,19
			Opiniones	20,21
Identificar los elementos tangibles al momento de la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha		Percepción de elementos tangibles	Elementos de bioseguridad	22,23,24
			Instalaciones físicas	25,26,27
			Equipos	28,29,30
Proponer estrategias que permita mejorar la calidad del servicio aumentando la satisfacción de los usuarios que reciben medicamento por parte de las IPS y EPS del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	<i>Este objetivo se desarrolló con los resultados de la investigación</i>			

Fuente: Elaboración propia (2021)

CAPITULO 3

6. MARCO METODOLOGICO

El presente capítulo hace referencia a los métodos y técnicas seleccionadas por el investigador para abordar el objeto de estudio. Se definió el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, para obtener los resultados de la investigación. Para (Fidias Arias, 2012), el marco metodológico incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación.

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo, y de campo, puesto que se analizará la información de acuerdo a la información recolectada, para determinar el nivel de satisfacción en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha, para proponer estrategias que permitan mejorar la prestación del servicio.

Para Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), las investigaciones descriptivas pretenden medir o recoger información de manera independiente sobre los conceptos o variables a los que se refiere y pueden integrar la información de cada una de dichas variables, para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés.

Buscan especificar las propiedades, características y los rasgos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, centrándose en recolectar datos que muestren un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre.

6.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez definido el tipo de investigación, se debe lograr la manera práctica y concreta de responder a las preguntas formuladas en el problema. Para lo cual la investigación es no experimental transeccional recolectando la información en un solo momento y no se manipulo la variable objeto de estudio.

De acuerdo a Hernández y otros (2014), el diseño de la investigación es no experimental transeccional o transversal, recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En función a esta aseveración, Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2014), señala que la investigación no experimental, se realiza sin manipular las variables, sólo se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. Por lo tanto, quien investiga no podrá influir sobre el comportamiento de las mismas. Dicho de otra manera, se observarán situaciones que ya han ocurrido, pero no serán provocadas por el investigador.

6.3. POBLACIÓN

La población objeto de estudio está conformada por las IPS y EPS que cuente con usuarios del régimen contributivo y subsidiado, que presente mayor número de quejas, peticiones y reclamos reportados en la secretaria de salud Departamental.

Según Hernández, y otros, (2014), definen la población como el conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión. Según el autor, no hace falta hacer un

muestreo cuando la población es conocida y se puede identificar cada uno de sus integrantes, además es accesible, pudiendo ubicarse todos los elementos, es relativamente pequeña de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador.

Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2014), la muestra es un subgrupo de la población, es decir, un conjunto de elementos pertenecientes a un grupo definido en sus características, siendo la misma, definida y finita (perfectamente cuantificable). Estadísticamente, el principio de la muestra, la hace siempre lo más pequeña y accesible al investigador, de tal modo, que cada elemento de la población tendrá la misma probabilidad de ser elegido.

Para Bernal Torres (2010), afirma que la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio

Tabla 2. Distribución poblacional

No.	EPS/IPS	No. Clientes externos
1	Sanitas	15
2	AIC	5
3	Anas-Wayuu	20
4	Cajacopi	35
5	Comfaguajira	10
6	Compensar	5
7	Coosalud	5
8	Nueva Eps	89
9	Salud Total	5
TOTAL		189

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Z= 1,96
P= 0,50
Q= 0,50
E= 0,07
N= 189

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

$$n = \frac{(189)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(189)0,07+1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 96$$

Estratificación de la muestra en las IPS y EPS del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha seleccionadas para el estudio, donde:

n1 = Estrato que se va a determinar

nh = Tamaño del estrato de la población

n = Tamaño adecuado de la muestra

N= Tamaño de la población

$$n1 = \frac{nh}{N} n$$

$$n1 = \frac{15}{189} 96 = 8 \text{ Sanitas}$$

$$n2 = \frac{5}{189} 96 = 3 \text{ AIC}$$

$$n3 = \frac{20}{189} 96 = 10 \text{ Anas Wayuu}$$

$$n4 = \frac{35}{189} 96 = 18 \text{ Cajacopi}$$

$$n5 = \frac{10}{189} 96 = 5 \text{ Comfaguajira}$$

$$n6 = \frac{5}{189} 96 = 3 \text{ Compensar}$$

$$n7 = \frac{5}{189} \cdot 96 = 3 \quad \text{Coosalud}$$

$$n8 = \frac{89}{189} \cdot 96 = 45 \quad \text{.....Nueva EPS}$$

$$n9 = \frac{5}{189} \cdot 96 = 3 \quad \text{Salud Total}$$

6.3.1. Unidad de análisis y observación.

Las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha que presenten mayor número de quejas, peticiones y reclamos reportados en la secretaría de salud departamental.

6.3.2. Divulgación de la información.

Se solicitó permiso a la secretaria de salud departamental para poder acceder al aplicativo *mipres* en el cual reposa la información de las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los usuarios de las IPS y EPS del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha, para luego ser objeto de estudio.

6.3.3. Procedimiento para la recolección de información

En la primera fase se expuso el propósito de la investigación ante la gerencia de la de la secretaria de Salud Departamental, posteriormente al ser aprobada la propuesta se procedió al análisis de la información reportada en el aplicativo *mipres* para realizar el proceso de selección de las IPS y EPS objetos de estudio.

Además, se aplicó un instrumento que permitió determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos, para luego de

recolectada esta información, ser procesada por medio de hojas electrónicas de Excel y a través del programa estadístico SPSS v21, para el tratamiento estadístico. Finalizando con el análisis de la información y la presentación de los resultados obtenidos de la investigación.

6.3.4. Técnicas De Recolección De Información

En lo referente a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se debe enfocar en la información que se pretende recolectar, con base en lo anterior, se analiza de manera preferencial donde se ubica la información primaria, encaminados alcanzar los objetivos, variables y dimensiones de la investigación, se utilizará la técnica del cuestionario el cuál fue diseñado por los investigadores.

La recolección de los datos, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), tiene como base tomar datos para generar información mediante procesos de medición, siempre teniendo enfoque en la pregunta de investigación, desarrollando indicadores medibles, para con ello establecer conceptos o resultados, para esto se debe hacer uso de técnicas normalizadas que le den validez a nivel científico. Al respecto, Arias (2016), la define como toma de información directa sobre el sujeto de estudio, en el lugar donde se desarrollan las acciones o eventos a investigar. Para esta investigación se aplicó el cuestionario, aceptado a nivel de investigación, revisado y validado por tres (3) expertos en el tema.

La técnica, según Arias (2016) es la manera o práctica específica para lograr coleccionar la información que requiere la investigación, mientras que el instrumento de lo relaciona con el medio donde se colecciona la información, que puede ser electrónico o físico, lo importante es la obtención de la información, salvaguarda de la misma y finalmente su procesamiento. En este caso, se

planteó como técnica para la recolección de los datos la encuesta, para ello se diseñó como instrumento de obtención de datos el cuestionario. Los datos son convertidos en información accesible, manejable, ordenada estadísticamente y entendible, para ello los cuestionarios se estructuraron con preguntas asociadas a la dimensión de satisfacción del usuario en la entrega de medicamentos de las IPC y EPS, de manera complementaria se aplicó una prueba piloto para comprobar la comprensión del instrumento.

Así mismo, se procedió al diseño definitivo del instrumento teniendo en cuenta las recomendaciones de los expertos y estuvo constituido por 30 afirmaciones con respuestas que interpreten el sentido del interrogado, en este orden de ideas se hicieron llamadas personales a cada individuo objeto de la investigación, brindando tiempo suficiente para su respuesta, evitando así sesgos o seudo asesorías en las respuestas, además, para la selección de respuesta en el cuestionario se utilizó escala tipo Licker, con cuatro opciones, los cuales se describen a continuación en la tabla 2:

Tabla 3. Categoría de análisis e interpretación del cuestionario

Alternativas de respuesta	Escala
Siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Fuente: Romero, Peñaranda, Ramírez (2021)

6.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En cuanto al procesamiento de los datos para convertirlos en información la población objeto de estudio los usuarios que están insatisfecho en la entrega de medicamento por parte de las IPS y EPS, el análisis se realizó a partir de la estadística descriptiva.

3.81. Validez del instrumento

Se considera que los instrumentos como el cuestionario y test son instrumentos válidos. Acorde a la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2014), la “validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. En el mismo sentido, la muestra que la validez del instrumento guarda una estrecha relación con las preguntas y la manera en que son formulados esos interrogantes.

En este sentido, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validez por su “grado de confianza” en relación con los resultados en cuanto a criterio y contenido; Arias (2016) lo interpreta como la pertinente corresponsabilidad limitada entre las preguntas con los objetivos de la investigación. De estas características resalta la pertinencia y correlación justa entre los objetivos definidos con las preguntas requeridas para indagar sobre dichos objetivos, deben ser congruentes y enfocadas en ellos.

Se definieron preguntas tipo Likert, los resultados fueron objeto de aplicación para herramientas estadísticas, extrayendo la información relacionada con el fin inicialmente definido, llevando a expresiones como satisfacción. Para la validez se recurrió a tres expertos en el tema y conceptualmente experimentados para evaluar las preguntas relacionadas con la satisfacción del consumidor.

En cuanto, a la confiabilidad, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”, por su nivel de aseguramiento en cuanto a su replicabilidad de manera frecuente obteniendo resultados estadísticamente similares o con diferencias no significativas. Lo cual enmarca este estudio debido a que los instrumentos propuestos son los adecuados y universalmente pertinentes para abordar esta investigación, concluyendo que es válido y confiable, se le aplicó la estadística descriptiva para el procesamiento de la información y la respectiva confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se llevó a cabo el proceso de aplicación del cuestionario en línea con las preguntas, durante el diligenciamiento de cada cuestionario, los investigadores hicieron seguimiento telefónico aquellos instrumentos que no respondían, para asegurar su correcta aplicación, una vez recibido diligenciado, se procedió a tabularlo, utilizando SPSS Statics 22 (free), aplicándoles el Alfa de Cronbach, de este se obtuvo una confiabilidad del 96,8%. Lo cual asegurar la confiabilidad del cuestionario, para proceder a su aplicación.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,968	0,968	30

Fuente: Romero, Peñaranda, Ramírez (2021)

CAPITULO 4

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La presentación y discusión de los resultados, constituye dentro del proceso de la investigación una fase importante, por cuanto refleja la etapa de integración del esfuerzo teórico metodológico que el investigador realiza para dar respuesta a la problemática planteada y contrastar en este sentido, las evidencias recolectadas, a través de la aplicación de los instrumentos elaborados y posterior interpretación de los datos obtenidos, para convertirlos en información relevante, que permita responder los interrogantes planteados.

En este sentido, antes de iniciar la presentación de los resultados, se considera pertinente recordar que el objetivo general es Conocer la satisfacción en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha, para proponer estrategias que permitan mejorar la prestación del servicio, exponiendo en este capítulo los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio. Es decir, la obtención de los datos necesarios para la tabulación e interpretación de las dimensiones de rendimiento percibido, expectativas de los usuarios y percepción de elementos tangibles.

Con respecto a lo anterior, se logró la aplicación de noventa y seis encuestas entre los usuarios insatisfechos en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS que registraron sus quejas en la secretaria de salud departamental y accedieron a participar en la presente investigación, distribuidos de la siguiente manera:

Variable: Satisfacción

Dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores: Tiempo espera, estado de ánimo, desempeño, atención recibida, respuesta del servicio

7.1. Rendimiento percibido

El rendimiento percibido por los usuarios está relacionado con el desempeño observado después de haber recibido un servicio o producto, del cual se puede generar una idea respecto a las expectativas iniciales. Es decir, está relacionado con las características de lo que recibió el usuario y el efecto causado, que no necesariamente será la realidad que lo rodea (Philip Kotler, 2001). Teniendo en cuenta lo anterior se evaluó el rendimiento percibido por los usuarios en la entrega de medicamentos.

Tabla 4. Rendimiento percibido

Indicador	Dimensión				Rendimiento Percibido					
	Tiempo de espera		Estado de ánimo		Desempeño		Atención recibida		Respuesta del servicio	
Alternativas	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	48	49,3	47	49,0	61	64,1	64	66,7	51	53,1
A veces	27	28,5	30	31,8	27	28,1	22	22,9	22	22,9
Casi nunca	10	10,8	3	3,1	4	3,6	3	3,1	3	3,1
Nunca	11	11,5	16	16,1	4	4,2	7	7,3	20	20,8
TOTAL	96	100	96	100	96	100	96	100	96	100

Fuente: Romero, Peñaranda, Ramírez (2021)

Los resultados muestran que el 49,3% de los usuarios percibe que siempre el tiempo de espera en una cola, para recibir los medicamentos es muy largo; el 28,5% considera que a veces, un 10,8% casi nunca, y finalmente el 11,5% manifestó nunca, lo anterior genera un sentimiento de pérdida de tiempo cuando los usuarios tiene que buscar los medicamentos, además de sentir que cuando quedan pendientes, no dan solución en el corto tiempo.

En cuanto al estado de ánimo, se puede analizar que el 49,0% considera que siempre su estado de ánimo se ha visto afectado por situaciones presentadas al momento de buscar los medicamentos, el 31,8% considera que a veces esto situación le afecta, un 16,1% manifestó nunca, y solo el 3,1% dijo casi nunca, los usuarios sienten en algunas ocasiones molestias por varios días cuando no le entregan los medicamentos a tiempo, afectando el rendimiento percibido en el servicio.

Respecto al desempeño percibido, el 64,1% considera que siempre los empleados del dispensario se preocupan por cumplir con sus funciones en la entrega de medicamentos, el 28,1% percibe que a veces esto se cumple, el 3,6% considera que casi nunca y el 4,2% de los usuarios manifiestan que nunca, teniendo en cuenta en lo anterior, los usuarios perciben que los empleados del dispensario poseen las habilidades para un buen desempeño laboral.

Así mismo, el indicador atención recibida, al evaluar si los empleados del dispensario son amables al momento de atender a los clientes, se encontró que el 66,7% de los usuarios considera que siempre son amables, el 22,9% de los usuarios a veces, el 7,3% nunca y un 3,1% casi nunca la atención recibida es cordial; lo anterior, permite inferir que las personas encargadas de la atención al cliente están formadas para este propósito, y los empleados del dispensario tienen la capacidad de resolver problemas a través de vías telefónicas, o correos electrónicos.

En cuanto a la respuesta del servicio el 53,1% de los usuarios encuestados consideran que siempre la entrega de medicamentos se realiza después de la fecha indicada, incurriendo en retrasos, así mismo el 22,9% considera que a veces esta situación se presenta. Mientras que el 20,8% manifiesta nunca, seguido del 3,1% expresa casi nunca, lo cual permite inferir que dispensario se niega a entregar los medicamentos debido a fórmulas incorrectas, además de ser agravada esta situación por la larga espera cuando quedan

medicamentos pendientes, conllevando a que los usuarios incurran en tutelas, como mecanismo para hacer valer sus derechos.

7.2. Expectativas de los usuarios

La expectativa de los usuarios está relacionada con la esperanza que se espera de conseguir algún producto o servicio del cual se posee una necesidad que amerita ser cubierta, García Casermeiro (2014), manifiesta que las expectativas están asociadas a las promesas o beneficios que los usuarios pretenden conseguir de un producto o servicio.

Tabla 5. Expectativas de los usuarios

Dimensión		Expectativas de los usuarios				
Indicador	Promesas		Experiencias		Opiniones	
Alternativas	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	32	33,3	33	34,9	35	36,5
A veces	24	25,3	19	19,8	21	21,4
Casi nunca	10	10,8	16	16,1	11	11,5
Nunca	30	30,6	28	29,2	29	30,7
TOTAL	96	100	96	100	96	100

Fuente: Romero, Peñaranda, Ramírez (2021)

En cuanto al indicador promesa, el 33,3% de los usuarios considera que las promesas siempre se cumplen, el 25,3% manifiesta que a veces el servicio prestado por el dispensario lo hace sentir satisfecho, el 10,8% expresa que casi nunca, pero el 30,6% manifiesta que las promesas nunca se cumplen, debido a que el retiro de los medicamentos le ocasionan pérdidas de dinero cuando quedan pendientes, además, los dispensarios no utilizan los sitios web, para prestar sus servicios lo cual hace que las expectativas de los usuarios se sientan insatisfechas con promesas no cubiertas.

Con referencia al indicador de experiencias, se evidencia que un 34,9% de los encuestados considera que siempre la atención prestada por los empleados

del dispensario lo hacen sentir satisfecho, sin embargo, un 29,2% manifiesta que nunca, el 19,8% dijeron a veces, finalmente un 16,1% casi nunca, la experiencia respecto a la atención recibida ha sido óptima por lo cual recomendarían a su EPS o IPS de acuerdo con la experiencia recibida.

Para el caso del indicador opiniones, el 36,5% de los usuarios considera que siempre el servicio recibido, hace que su concepto sea positivo de acuerdo con sus expectativas, un 21,4% considera a veces, seguido de un 30,7% refiere que nunca, por último, el 11,5% casi nunca, se percibe que el servicio recibido ha sido el mejor, por lo cual no influenciaría negativamente de acuerdo con su opinión a otro usuario en el uso de la EPS o IPS.

7.3. Variable Satisfacción

Dimensión. Percepción de elementos tangibles

Indicadores: elementos de bioseguridad, instalaciones físicas, equipos

7.4. Percepción de elementos tangibles

En cuanto a la dimensión de percepción de elementos tangibles, esta asociados a los factores físicos que el usuario puede lograr percibir, (Ferié Parra, Negrin Sosa, & Gómez Figueroa, 2009).

Tabla 6. Percepción de elementos tangibles

Dimensión	Percepción de elementos tangibles					
	Elementos de bioseguridad		Instalaciones físicas		Equipos	
Indicador	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Alternativas						
Siempre	88	92,2	64	67,0	71	74,0
A veces	7	6,8	18	18,4	13	13,9
Casi nunca	1	1,0	6	5,9	5	4,9
Nunca		0,0	8	8,7	7	7,3
TOTAL	96	100	96	100	96	100

Fuente: Romero, Peñaranda, Ramírez (2021)

En el indicador elementos de bioseguridad, se logra evidenciar que un 92,2% siempre, mientras que un 6,8% expresó a veces, finalmente un 1% manifestó

casi nunca, se observa que los empleados del dispensario utilizan los elementos protección de bioseguridad cuando están siendo atendido, identificando a su vez que son utilizados de la manera correcta por parte de los empleados, además los usuarios manifestaron que les proporcionan elementos de bioseguridad antes de ingresar a las instalaciones.

Para el caso del indicador de las instalaciones física, el 67,0% de los usuarios encuestado manifestaron estar de acuerdo que las instalaciones físicas del dispensario son amplias y atractivas, un 18,4% manifestó a veces, sin embargo, un 5,9% informo casi nunca, por último, el 8,7% expreso nunca. Además, informaron que los dispensarios establecen un número límite para el ingreso, causando inconformidad en los usuarios.

Con referencia a los equipos disponibles en el dispensario, un 74,0% de los usuarios reconoce que siempre hay a disposición equipos modernos que hacen más ágil el servicio del dispensario además de ser utilizados de manera correcta por parte de los trabajadores, así mismo, un 13,9% manifiestan que a veces, seguido del 7,3% informó nunca, sólo el 4,9% casi nunca, por lo tanto, los encuestados reconocen que el uso de los computadores ha cambiado de manera positiva la prestación del servicio.

Para dar cumplimiento al objetivo cuatro: estrategias que permita mejorar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las distintas Eps e Ips en el distrito de Riohacha. Logrando de esta manera gestionar que los usuarios no sientan vulnerados sus derechos y no llegar a las instancias de interposición de quejas en la secretaria de salud o tutelas para la consecución de los medicamentos.

7.5. ESTRATEGIAS PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS A TRAVEZ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

De acuerdo al último objetivo planteado, es necesario proponer estrategias que permita aumentar la satisfacción de los usuarios de las EPS y IPS, a través de la implementación de acciones que ayuden a mejorar la calidad de servicio ofrecido en la entrega de medicamentos. Acorde al análisis de los resultados obtenidos, existen rasgos negativos que afectan la satisfacción de los usuarios, en relación con: el tiempo de espera y las promesas a los usuarios.

En cuanto al tiempo de espera, se propone:

- El personal que se contrata en el dispensario debe tener experiencia en atención a clientes, además demostrar disposición al momento de hacer la entrega de medicamento procurando se realice en el menor tiempo posible, A sí mismo disponer de un número de personal acorde a la demanda que requiere la Eps y Ips, para que la entrega de los medicamentos sea más ágil.
- También, se recomienda hacer uso del servicio por medio de los aplicativos webs, donde los usuarios puedan realizar solicitudes para la entrega de medicamentos, pedir envió de medicamentos por servicio de domicilio y apartar turnos que disminuyan las largas colas para la recepción de los medicamentos.
- Por otra parte, expone la estrategia de expedir copia electrónica de las ordenes de medicamentos directamente a los dispensarios propios o subcontratados por parte de las Ips y Eps, para mejorar la optimización de tiempos en la prestación del servicio, acorde al previo conocimiento y gestión con antelación de los medicamentos por parte del dispensario, antes de la reclamación por parte del usuario.

Como estrategias para mejorar las promesas a los usuarios se propone:

- Mejorar los procesos de sistematización de las ordenes de medicamentos, donde los usuarios reciban un correo, mensaje de texto o llamada indicando por parte del dispensario que los medicamentos están listos para ser enviados en domicilios o reclamados directamente por el usuario.
- Pactar una cuota moderadora para el servicio de domicilio donde el usuario decida si hace usos del servicio o prefiere la reclamación directa de los medicamentos.
- Las Ips y Eps no deben subcontratar el servicio de dispensario ya que han generado gran inconformidad en los clientes, además deben evaluar el servicio que prestan los dispensarios de tal manera que no se renové contrato a quien no lo hace bien, lo anterior para evitar el número de quejas y reclamos que llegan a la secretaria de Salud Departamental, la cual eleva la petición a la Superintendencia de Salud.

Todas las estrategias anteriormente planteadas, permitirán mejorar la prestación del servicio en la entrega de medicamentos, lo cual se verá reflejado en el impacto positivo de la satisfacción de los usuarios y por ende la disminución de las quejas, tutelas y peticiones en los entes de control.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados del análisis e interpretación de la información obtenida se plantean las conclusiones pertinentes teniendo en cuenta las dimensiones: rendimiento percibido, expectativas de los usuarios y percepción de elementos tangibles.

Basados en determinar la satisfacción de los usuarios, el primero objetivo se evidenció que al evaluar el rendimiento percibido, estos consideran que el tiempo de espera para recibir los medicamentos es muy largo, generando una sensación de pérdida innecesaria de tiempo, además de causar mayor insatisfacción el hecho que después de largas horas muchos salen sin las fórmulas completas, ocasionando que queden pendientes, por entregar lo cual no es solucionado en el corto tiempo, agravando el sentimiento de insatisfacción por parte de los usuarios.

En relación con lo anterior, la poca satisfacción en el servicio recibido hace que los usuarios terminen afectado su estado de ánimo hasta por varios días, manifestaron en gran parte de esta problemática se debe al bajo desempeño laboral de los trabajadores, al momento de ser atendidos, otro factor que causa molestia, son las demoras relacionadas con fórmulas incorrectas expedidas por los médicos, lo cual debería solucionarse de manera inmediata, evitando que estos incurran en quejas y tutelas.

En cuanto al segundo objetivo, las expectativas internas y externas de los usuarios hacen reflexionar a que estos, consideran las promesas hechas por parte de las Ips y Eps muchas veces no son cumplidas, lo anterior relacionado con alguna experiencia negativa en la entrega de medicamentos, que acarrea la no satisfacción en el usuario y hace que este genere opiniones dañinas de la prestación del servicio las cuales puede ser transmitida a otros usuarios debido a la experiencia.

En relación con el tercer objetivo, respecto a la percepción de elementos tangibles los usuarios identifican los esfuerzos de las Eps e Ips por contar medidas de protección de bioseguridad al momento de acudir a los dispensarios, sobre todo ahora en tiempos de pandemia, donde el contar con instalaciones amplias y atractivas hacen que el usuario perciba algún grado de atención, además del hecho de contar con equipos modernos que ayuden a agilizar el servicio y no perder tanto tiempo, para lo cual se logra concluir que

falta mayor capacitación y coordinación para los empleados que atienden a este tipo de usuarios lo cual ayudaría en gran medida aumentar la satisfacción de los mismo en la entrega de los medicamentos y no sentir que sus derechos son vulnerados.

Es importante que las Ips y Eps, acojan las estrategias propuestas en la presente investigación ya que les permitirá mejorar el servicio, mantener usuarios satisfechos, y evitar ser sancionados por los entes de control.

9. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta lo anterior se plantean recomendaciones que tengan como fin mejorar la satisfacción en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha.

En cuanto al primer objetivo, basados en el rendimiento percibido, se recomienda fortalecer los aplicativos webs, ya que algunas cuentan con tecnología y las utilizan, lo anterior, permite optimizar los servicios y disminuir los tiempos de entrega de medicamentos, donde el usuario puede solicitar con antelación una hora establecida para su atención, a su vez, se agiliza y evita inconformidad en el servicio. En caso de no tener este tipo de aplicativo se hace la recomendación a las Eps e Ips, en gestionar nuevas formas de servicios como las anteriormente mencionadas para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Las Ips y Eps, deben verificar que sus órdenes no presentan ninguna inconsistencia, antes de entregársele al usuario, en caso de presentar problemas, deben gestionarlo por sus portales de manera rápida y veraz. Así mismo, se recomienda la apertura de nuevos servicios como el domicilio de medicamentos, donde los usuarios que presente problemas de desplazamiento o tiempo puedan acceder a estos servicios por un valor adicional, permitiéndole la mejora en los tiempos de espera.

De acuerdo con el segundo objetivo, respecto a las expectativas de los usuarios, se recomienda no generar promesas falsas por parte de las Eps e Ips al momento de realizar la afiliación de los usuarios, debido a que esto podría generar alguna insatisfacción si las promesas no son cumplidas, de igual manera se recomienda capacitar a los empleados encargados de esta áreas, para mejorar la atención al cliente y buscar soluciones rápida, evitando conflictos, además de enfocarlos en conocer los diferentes niveles donde los usuarios pueden tratar de gestionar sus problemas de forma veraz, para evitar llegar a instancias como la Secretaria de Salud, tutelas o malos comentarios con otros usuarios, que afecte de manera negativa la imagen de prestación del servicio.

Seguidamente, en el tercer objetivo teniendo en cuenta la percepción de los elementos tangibles, se recomienda continuamente capacitar al personal, sobre las nuevas formas o ayudas tecnológicas que se implemente para disminuir los tiempos de espera, además se aconseja la gestión de citas previas en la entrega de los medicamentos para evitar las largas colas a las afueras de algunos dispensarios, debido que los usuarios reconocen las óptimas condiciones de los sitios, pero que debido a temas de aforo agravado con el Covid 19, no pueden brindar comodidad a todos los usuarios al momento de buscar la prestación del servicio, además de colocar en mayor riesgo su integridad física.

Para finalizar, también cabe agregar que la vulneración de estos derechos a los usuarios puede acarrear multas y sanciones a las Eps e Ips que no presten un buen servicio y adicionalmente afectar su imagen corporativa con los usuarios.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS. (2012). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*.
Obtenido de <https://metinvest.jimdofree.com/cap%C3%ADtulo-iii/>
- ASOCIACION DE MENTES ABIERTAS. (2018). *MENTES ABIERTAS*. Obtenido de <https://www.mentesabiertas.org/trastornos-del-estado-de-animo/depresion/bipolar/tratamiento-psicologico/psicologos/terapia-adultos-infantil/asociacion-psicologia-madrid>
- BARRON, L. A. (2012). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA*. Obtenido de <https://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/5473/20774.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BARRÓN, L. A. (2012). *SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN UNA INSTITUCION DE SEGURIDAD SOCIAL EN GUADALUPE NUEVO LEON*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Brunetta, H. (2019). *La experiencia del cliente*. Buenos aires: Paidós SAICF.
- Carnota Lauzán, O. (2017). El crecimiento de los costos en salud visto desde la ineficiencia. *Revista Cubana de Salud Pública.*, 586-609.
- Contraloría General de la República. (2018). *La Guajira: recuento de la situación de salud*. Bogotá.
- Díaz Cárdenas, S., Buelvas Montes, L. A., De La Valle Archibold, M., & Bustillo Arrieta, J. M. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina*, 209-303.

Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Resu*, 79-95.

Dutka, A. (1994). *Manual de AMA para la satisfacion del cliente*. Argentina: Granica.

EUFRACIO. (2018). *DESEMPEÑO LABORAL* . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>

fomentar una asociación mundial para el desarrollo. (2014). Obtenido de https://www.who.int/topics/millennium_development_goals/medicines/es/

García Casermeiro, M. J. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial.

GESTALT. (2016). Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.

HORDOS. (2018). *DESEMPEÑO LABORAL*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>

JURAN. (2010). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.

La historia de la Conferencia de AlmaAta. (2018). *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 361-366.

Malagon Londoño, G., Galan Morera, R., & Ponton Laverde, G. (2006). *Garantía de calidad en salud*. Bogota, Colombia: Medica internacional LTDA.

MINAYA, E. (2016). *CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTORIO MEDICO DE MEDICINA, SEGUN PERCEPCION DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL HUARAL*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mnisterio de Salud. (2015). *Inequidades en el acceso a medicamentos y gasto en salud en Colombia*. Bogota.

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Remark*, 146-162.

Organizacion Mundial de la Salud. (29 de 12 de 2017). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

Organizacion Mundial de la Salud. (2018). Obtenido de https://www.who.int/features/factfiles/essential_medicines/essential_medicines_facts/es/

Organizacion Mundial de La Salud. (2018). Obtenido de https://www.who.int/health-topics/universal-health-coverage#tab=tab_1

OSSIO, E. L. (2016). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PASHANASTE COBO, D., & PINEDO BARDALES, L. (2016). Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3314/TESSIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE--.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Philip Kotler. (2001). *Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición*,. Pearson Education.

PICON, A. I., & RUA RAMIREZ, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>

RINCON PANQUEVA, C., ENSUNCHO CARABALLO, C., & PALACIOS ROSO, C. (2019). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16350/2/2019_Calidad_Usuarios_Urgencias.pdf

RIOS CACERES, A., & BARRETO GALEANO, A. (2015). *PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD*. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

SABATER, J. P. (2015). *Aplicando Teoría de Colas*. Obtenido de <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/Teoriadecolasdoc.pdf>

Schiffman , L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Comportamiento del consumidor (10 ed)*. Mexico: Pearson Education.

Super Intendencia de Salud. (24 de 04 de 2020). Obtenido de <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/cifras-y-estadisticas#>

THAYER, R. E. (2014). *EL ESTADO DE ANIMO*. Obtenido de http://directorgestudio.weebly.com/uploads/6/5/9/5/6595948/el_estado_de_animo_cun_2014_b.pdf

Yépez Chamorro, M. C., Ricaurte Cepeda, M., & Jurado Fajardo, D. M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universdid y salud*, 97-110.

Yong , K. L., Byung, H. C., Dong, J. K., & Sunghyup, S. H.
(2014). Relational benefits, their consequences, and customer
membership types. *The Service Industries Journal* , 230-250.