

**ELABORACIÓN DE UN PLAN METODOLÓGICO PARA EVALUAR EL NIVEL
DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE
LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE.**

DIANA LILIBETH GUEVARA DELGADO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2010**

**ELABORACIÓN DE UN PLAN METODOLÓGICO PARA EVALUAR EL NIVEL
DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE
LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES.**

DIANA LILIBETH GUEVARA DELGADO

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo.**

**Asesor de Investigación:
Esp. LEIDER OLIVER TUAPANTE GONZALES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2010**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el Trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de los autores”.

Artículo 1 del Acuerdo 324 Octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Marzo de 2010

Este trabajo está dedicado a:

Mis padres, a quienes manifiesto mi más profunda gratitud y amor por todo su esfuerzo y apoyo incondicional.

Mi esposo Andrés y a mi hijo Santiago, quienes comprenden y apoyan este gran esfuerzo, juntos forjaremos un mejor futuro.

El mundo es un lugar maravilloso porque ustedes están en él...

Los amo.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos especiales:

Al programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño, en general, al personal administrativo y al grupo de docentes quienes suministraron durante 11 semestres sus conocimientos, formando profesionales en todo el sentido de la palabra, para que sean fuente de desarrollo en la Región.

Al Doctor Rafael Humberto Vallejo Lobato, gerente de la IPS Municipal de Ipiales ESE por la oportunidad de realizar este trabajo en la Entidad de Salud.

Al Doctor Luis Alfredo Coral Folleco, Subgerente de Servicios de Salud de la IPS Municipal de Ipiales ESE, por su interés, colaboración y apoyo al interior de Institución, haciendo posible el buen desarrollo de este Estudio.

A Inteligencia de Mercados, "*La Firma Encuestadora de Nariño*", por suministrar la asesoría e información importante, que contribuyó significativamente en la elaboración de este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo describe inicialmente los puntos teóricos esenciales para la realización de este estudio: El planteamiento del problema y diagnóstico, los objetivos, la justificación de determinar o fijar un modelo metodológico efectivo que le permita a la IPS Municipal de Ipiales evaluar la satisfacción de sus usuarios y tomar decisiones acertadas que contribuyan a la mejora del servicio, la metodología a implementar en el desarrollo de este ejercicio.

ABSTRACT

The present work describes the points theoretical essentials initially for the realization of this study: The position of the problem and diagnostic, the objectives, the justification of to determine or to fix an effective methodological model that allows the Municipal IPS of Ipiales to evaluate the satisfaction of their users and to make guessed right decisions that they contribute to the improvement of the service, the methodology to implement in the development of this exercise.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	28
1. PLAN DE TRABAJO: ELABORACIÓN DE UN PLAN METODOLÓGICO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE.....	33
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	33
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	34
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	35
1.4 OBJETIVOS.....	35
1.4.1 Objetivo General.....	35
1.4.2 Objetivos específicos.....	35
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	36
1.6 COBERTURA DEL ESTUDIO.....	37
1.6.1 Temporal.....	37
1.6.2 Espacial.....	37
1.7 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.....	37
1.7.1 Tipo de estudio.....	37
1.7.2 Método de investigación.....	38
1.7.3 Fuentes de información.....	38
1.7.4 Instrumentos para la recolección de la información.....	38
1.7.5 Procesamiento de la información.....	39
1.8 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES.....	40

1.8.1 Elaboración de un <i>Plan Metodológico</i> para Evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios que Ofrece la IPS Municipal de Ipiales:.....	40
1.8.2 Diseño y Aplicación <i>Plan Metodológico</i> para evaluar la satisfacción de los usuarios del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE:	41
2. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO METODOLÓGICO UTILIZADO POR LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE PARA DESARROLLAR ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.....	42
2.1 GENERAR DE ÍNDICES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y COMPETITIVIDAD	42
2.2 CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS	42
2.3 CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	43
2.4 MÉTODO DE MUESTREO	43
2.5 DEFINICIÓN DE LA MUESTRA	44
2.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y FICHA TÉCNICA.....	44
2.7 PRUEBAS DEL CUESTIONARIO: INVESTIGACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.8 TRABAJO DE CAMPO	45
2.9 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	45
2.10 RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	45
3. PLAN METODOLÓGICO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE	47
3.1 CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS	48
3.1.1 Incidentes críticos	48
3.1.2 Establecimiento de las dimensiones de la calidad desde el enfoque del proveedor del servicio.....	57

3.2 CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	59
3.2.1 Determinación de preguntas	59
3.2.2 Revisión de los elementos de satisfacción.....	61
3.2.3 Formatos de Respuesta.....	63
3.2.4 Introducciones a los cuestionarios para evaluar la satisfacción de los usuarios	65
3.2.5 Determinar el contenido del cuestionario definitivo.....	66
3.2.6 Diseño gráfico del cuestionario final.	66
3.2.7 Revisión del Cuestionario	66
3.3 MÉTODOS DE MUESTREO.....	67
3.3.1 Tipos de muestreo	67
3.4 DEFINICIÓN DE LA MUESTRA	71
3.4.1 Universo.....	72
3.4.2 Cálculo de la Muestra.	72
3.4.3 Distribución de la muestra.....	73
3.4.4 Ficha Técnica.....	74
3.5 PRUEBAS DEL CUESTIONARIO: INVESTIGACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	75
3.6 TRABAJO DE CAMPO	77
3.6.1 Pautas para las entrevistas.....	78
3.7 CODIFICACIÓN: PRIMER PASO PARA EL ANÁLISIS.....	81
3.8 INFORMES DE EDICIÓN Y DE ERRORES	82
3.9 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	83
3.9.1 Tabulación y análisis de datos en Excel	83

3.9.2 Tabulación y análisis de datos en Statgraphics Plus 5.	115
4. HALLAZGOS DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO LOCAL DE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES, ESE	124
4.1 INDICES DE SATISFACCIÓN CENTRO LOCAL IPS MUNICIPAL DE IPIALES, ESE.	126
4.1.1 índices de satisfacción Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE.	126
4.2 ÍNDICES DE COMPETITIVIDAD Y LEALTAD CENTRO LOCAL IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE.....	129
4.2.1 Competencia directa Centro local IPS Municipal de Ipiales ESE.....	131
4.3 INDICE DE SATISFACCIÓN USUARIOS CENTRO LOCAL POR DIMENSIONES DE CALIDAD	132
4.4 INDICES DE SATISFACCIÓN POR UNIDAD PRODUCTIVA O SERVICIO .	141
4.4.1 Índices de satisfacción Medicina General.....	141
4.4.2 Índices de Satisfacción Urgencias	152
4.4.3 Índices de Satisfacción Promoción y Prevención.....	164
4.4.4 Índices de Satisfacción Laboratorio Clínico	227
4.4.5 Índices de Satisfacción Radiología.	237
4.4.6 Índices De Satisfacción Odontología.	249
4.4.7 Índices de Satisfacción Psicología.....	259
4.5 INFORMACIÓN GENERAL	269
4.5.1 Genero.....	270
4.5.2 Edad	273
4.5.3 Estrato social	279
4.5.4 Carné de Afiliación.....	280
4.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	289
4.6.1 ¿Ha tenido algún problema con el servicio?	289

4.6.2 ¿Ha tenido algún problema con el servicio? Vs. Carné de Afiliación	290
4.6.3 ¿Impuso su queja, sugerencia o reclamo formalmente en la institución? ...	292
4.6.4 ¿Qué mecanismo utilizó para informar su inconformidad?	293
4.6.5 ¿Su problema fue solucionado?	294
4.6.6 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución de su problema?	295
4.6.7 ¿Por qué no informó a la institución sobre el problema que tuvo?	296
4.7 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO LOCAL DE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES VS OTRAS INSTITUCIONES DE SALUD DE PRIMER NIVEL	297
4.8 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL CENTRO LOCAL DE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE	306
5. CONCLUSIONES	308
6. RECOMENDACIONES	311
BIBLOGRAFIA	312
NETGRAFÍA	313
ANEXOS	314

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Elaboración de un <i>Plan Metodológico</i> para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la IPS municipal de Ipiales ESE.	40
Tabla 2. Diseño y aplicación <i>Plan Metodológico</i> para evaluar la satisfacción de los usuarios del centro local de la IPS municipal de Ipiales ESE.....	41
Tabla 3. Número de entrevistados para el proceso de recopilación de incidentes críticos	52
Tabla 4. Número de incidentes críticos obtenidos durante el proceso de recopilación de la información.....	53
Tabla 5. Formatos de respuesta tipo <i>Likert</i>	65
Tabla 6. Promedio usuarios atendidos en el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, Julio – septiembre de 2009	72
Tabla 7. Distribución Proporcional de la Muestra.....	73
Tabla 8. Distribución no proporcional de la muestra	74
Tabla 9. Ficha técnica estudio de satisfacción a los usuarios del centro local de la IPS Municipal de Ipiales ESE	75
Tabla 10. Valores Ponderados según escala	88
Tabla 11. Valores Ponderados según escala	88
Tabla 12. Escala de Evaluación índices de satisfacción.....	125
Tabla 13. Escala de evaluación competitividad y lealtad centro local IPS municipal de Ipiales, ESE.	125
Tabla 14. Índices de satisfacción Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE...	126
Tabla 15. Índices de Competitividad y Lealtad, Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE	129
Tabla 16. Competencia directa Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE.....	131

Tabla 17. Índice de satisfacción usuarios Centro Local por dimensiones de calidad.	132
Tabla 18. Índices de Satisfacción Medicina General	142
Tabla 19. Índices de Satisfacción Urgencias	153
Tabla 20. Distribución Encuestas por servicio Promoción y Prevención.....	164
Tabla 21. Índices de Satisfacción Promoción y Prevención.....	166
Tabla 22. Índices de satisfacción promoción y prevención: Planificación Familiar.....	178
Tabla 23. Índices de Satisfacción Promoción y Prevención: Crecimiento y Desarrollo	188
Tabla 24. Índices de satisfacción promoción y prevención: Vacunación	198
Tabla 25. Índices satisfacción promoción y prevención: Control del Embarazo.	208
Tabla 26. Índices de satisfacción promoción y prevención: Citología.	218
Tabla 27. Índices de Satisfacción Laboratorio Clínico.	228
Tabla 28. Índices de Satisfacción Radiología.	238
Tabla 29. Índices De Satisfacción Odontología.	250
Tabla 30. Índices de satisfacción Psicología.....	260
Tabla 31. Género.....	270
Tabla 32. Género Vs. Nivel de Satisfacción.....	271
Tabla 33. Edad.....	273
Tabla 34. Edad Vs. Nivel de Satisfacción.	274
Tabla 35. Estrato Social.....	279
Tabla 36. Carné de Afiliación.....	280
Tabla 37. Carné Afiliación Vs. Nivel de Satisfacción.....	281
Tabla 38. ¿Ha tenido algún problema con el servicio?	289

Tabla 39. ¿Ha tenido algún problema con el servicio? Vs. Carné de Afiliación	290
Tabla 40. ¿Impuso su queja, sugerencia o reclamo formalmente en la institución?	292
Tabla 41. ¿Qué mecanismo utilizó para informar su inconformidad?	293
Tabla 42. ¿Su problema fue solucionado?	294
Tabla 43. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución de su problema? ...	295
Tabla 44. ¿Por qué no informó a la institución sobre el problema que tuvo?	296
Tabla 45. ¿En su opinión, el servicio que ofrece el centro local de la IPS municipal de Ipiales, ESE, en comparación con el servicio de otras instituciones de salud de primer nivel es...?.....	297
Tabla 46. ¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es INFERIOR al servicio de otras instituciones de salud de primer nivel?	299
Tabla 47. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es IGUAL al de otras instituciones de salud de primer nivel?	301
Tabla 48. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es SUPERIOR al de otras instituciones de salud de primer nivel?	303
Tabla 49. Sugerencias de los usuarios del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE	306

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Relación jerárquica entre los incidentes críticos, los elementos de satisfacción y las necesidades del usuario o dimensiones de calidad.	55
Figura 2. Tabulación de Datos en <i>Excel</i> - Tratamiento individual para cada servicio.....	84
Figura 3. Tabulación y Análisis de Datos en <i>Excel</i> -Columnas	85
Figura 4. Tabulación y Análisis de Datos en <i>Excel</i> - Filas	86
Figura 5. Tabulación y Análisis de Datos en <i>Excel</i> – Ingreso de códigos	87
Figura 6. Escalas de evaluación ISO 9000 índices de satisfacción para empresas de servicios	91
Figura 7. Escala de evaluación índices de competitividad y lealtad.....	92
Figura 8. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – Ocultar Datos	93
Figura 9. Tabulación y Análisis de Datos en <i>Excel</i> – Ocultar datos	94
Figura 10. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> - Promedio de los Datos.....	95
Figura 11. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – Contabilizar valores.....	96
Figura 12. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – Encuestas válidas	97
Figura 13. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – Encuestas válidas	98
Figura 14. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – Encuestas válidas	98
Figura 15. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – ponderar valores	99
Figura 16. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – ponderar valores	100
Figura 17. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – determinar los índices	101
Figura 18. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo de índices para cada elemento de satisfacción.....	102
Figura 19. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo de índices para cada dimensión de calidad	104

Figura 20. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo de índices para cada dimensión de calidad	105
Figura 21. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> - cálculo de índices para cada servicio o unidad productiva.....	106
Figura 22. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice real de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE	107
Figura 23. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice real de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE	108
Figura 24. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice perceptivo para cada servicio o unidad productiva.....	109
Figura 25. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice perceptivo para cada servicio o unidad productiva.....	110
Figura 26. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice perceptivo de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE	111
Figura 27. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice perceptivo de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE	111
Figura 28. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice de lealtad	112
Figura 29. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo del índice de competitividad	113
Figura 30. Tabulación y análisis de datos en <i>Excel</i> – cálculo de índices de Lealtad y competitividad	114
Figura 31. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – Crear columna	116
Figura 32. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – Crear columna	117
Figura 33. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – análisis de una sola variable.....	118
Figura 34. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – análisis de una sola variable.....	119

Figura 35. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – análisis de una sola variable.....	120
Figura 36. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – análisis de dos variables	121
Figura 37. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – análisis de dos variables	122
Figura 38. Tabulación y análisis de datos en <i>Statgraphics Plus 5</i> – análisis de dos variables	123
Figura 39. Índices de satisfacción Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE ..	127
Figura 40. Escala de evaluación de satisfacción, Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE	128
Figura 41. Índices de competitividad y lealtad, Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE	129
Figura 42. Escala de evaluación de competitividad y lealtad, Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE	130
Figura 43. Competencia directa Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE	131
Figura 44. Índice de satisfacción usuarios Centro Local por dimensiones de calidad	133
Figura 45. Disponibilidad del Servicio	134
Figura 46. Capacidad de Respuesta.....	135
Figura 47. Calidad de las Instalaciones	136
Figura 48. Manejo de la Información.....	137
Figura 49. Profesionalismo del Personal	138
Figura 50. Capacidad Tecnológica.	139
Figura 51. Oficina de Atención Al Usuario.	140
Figura 52 Índices de satisfacción Medicina General.....	144
Figura 53. Dimensiones de calidad Medicina General.....	145

Figura 54. Disponibilidad del servicio Medicina General.....	146
Figura 55. Capacidad de respuesta Medicina General.	147
Figura 56. Calidad de las instalaciones Medicina General	148
Figura 57. Manejo de la información Medicina General.....	149
Figura 58. Profesionalismo del personal Medicina General.....	150
Figura 59. Oficina de Atención al usuario Medicina General.	151
Figura 60. Índices de satisfacción Urgencias.....	155
Figura 61. Dimensiones de calidad Urgencias.....	156
Figura 62. Disponibilidad del servicio Urgencias.....	157
Figura 63. Capacidad de respuesta Urgencias.....	158
Figura 64. Calidad de las instalaciones Urgencias	159
Figura 65. Manejo de la información Urgencias.....	160
Figura 66. Profesionalismo del personal Urgencias.....	161
Figura 67. Capacidad tecnológica Urgencias	162
Figura 68. Oficina de atención al usuario Urgencias.....	163
Figura 69. Distribución Encuestas por servicio Promoción y Prevención	165
Figura 70. Índices de satisfacción Promoción y Prevención.	168
Figura 71. Dimensiones de calidad Promoción y Prevención.	169
Figura 72. Disponibilidad del servicio Promoción y Prevención.....	170
Figura 73. Capacidad de respuesta Promoción y Prevención	171
Figura 74. Calidad de las instalaciones Promoción y Prevención.....	172
Figura 75. Manejo de la Información Promoción y Prevención.....	173
Figura 76. Profesionalismo del personal Promoción y Prevención.	175
Figura 77. Oficina de atención al usuario Promoción y Prevención.....	176

Figura 78. Índices de satisfacción promoción y prevención: Planificación Familiar.	179
Figura 79. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Planificación Familiar	180
Figura 80. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Planificación Familiar.	181
Figura 81. Capacidad de Respuesta Promoción y Prevención: Planificación Familiar.	182
Figura 82. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Planificación Familiar.	183
Figura 83. Manejo de la Información Promoción y Prevención: Planificación Familiar	184
Figura 84. Profesionalismo del Personal Promoción y Prevención: Planificación Familiar.	185
Figura 85. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Planificación Familiar.	186
Figura 86. Índices de satisfacción promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo	189
Figura 87. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo	190
Figura 88. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo.	191
Figura 89. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo.	192
Figura 90. Calidad Instalaciones promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo	193
Figura 91. Manejo información promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo	194
Figura 92. Profesionalismo personal promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo	195

Figura 93. Oficina atención al usuario promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo	196
Figura 94. Índices de satisfacción promoción y prevención: Vacunación	199
Figura 95. Dimensiones de Calidad Promoción y Prevención: Vacunación.....	200
Figura 96. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Vacunación	201
Figura 97. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Vacunación	202
Figura 98. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Vacunación.	203
Figura 99. Manejo de la información promoción y prevención: Vacunación.	204
Figura 100. Profesionalismo del personal promoción y prevención: Vacunación.	205
Figura 101. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Vacunación.	206
Figura 102. Índices de satisfacción promoción y prevención: Control del Embarazo	209
Figura 103. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Control del Embarazo	210
Figura 104. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Control del Embarazo	211
Figura 105. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Control del Embarazo.	212
Figura 106. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Control del Embarazo.	213
Figura 107. Manejo de la información promoción y prevención: Control del Embarazo.	214
Figura 108. Profesionalismo del personal promoción y prevención: Control del Embarazo.	215
Figura 109. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Control del Embarazo.	216
Figura 110. Índices de Satisfacción Promoción y Prevención: Citología.	219

Figura 111. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Citología.....	220
Figura 112. Disponibilidad del servicio Promoción y Prevención: Citología.	221
Figura 113. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Citología.	222
Figura 114. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Citología.	223
Figura 115. Manejo de la información promoción y prevención: Citología.....	224
Figura 116. Profesionalismo del personal promoción y prevención: Citología....	225
Figura 117. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Citología...	226
Figura 118. Índices de Satisfacción Laboratorio Clínico	229
Figura 119. Dimensiones de Calidad Laboratorio Clínico.	230
Figura 120. Disponibilidad del Servicio Laboratorio Clínico.	231
Figura 121. Capacidad de respuesta Laboratorio Clínico.	232
Figura 122. Calidad de las Instalaciones Laboratorio Clínico.	233
Figura 123. Manejo de la Información Laboratorio Clínico.....	234
Figura 124. Profesionalismo del Personal Laboratorio Clínico.	235
Figura 125. Profesionalismo del Personal Laboratorio Clínico.	236
Figura 126. Comparativo Índices perceptivos de Satisfacción Radiología.....	239
Figura 127. Índices de satisfacción Radiología.....	240
Figura 128. Dimensiones de calidad Radiología.....	241
Figura 129. Disponibilidad del servicio Radiología.....	242
Figura 130. Capacidad de respuesta Radiología.....	243
Figura 131. Calidad de las instalaciones Radiología.	244
Figura 132. Manejo de la información Radiología.....	245
Figura 133. Profesionalismo del personal Radiología.....	246
Figura 134. Capacidad tecnológica Radiología.....	247

Figura 135. Oficina de atención al usuario Radiología.....	248
Figura 136. Índices de satisfacción Odontología.	251
Figura 137. Dimensiones de calidad Odontología.	252
Figura 138. Disponibilidad del servicio Odontología.	253
Figura 139. Capacidad de respuesta Odontología.....	254
Figura 140. Calidad de las instalaciones Odontología.	255
Figura 141. Manejo de la información Odontología.	256
Figura 142. Profesionalismo del personal Odontología.	257
Figura 143. Capacidad de respuesta Odontología.....	258
Figura 144. Índices de satisfacción Psicología.	261
Figura 145. Dimensiones de calidad Psicología	262
Figura 146. Disponibilidad del servicio Psicología.	263
Figura 147. Capacidad de respuesta Psicología.....	264
Figura 148. Calidad de las instalaciones Psicología.	265
Figura 149. Manejo de la Información Psicología.	266
Figura 150. Profesionalismo del personal Psicología.	267
Figura 151. Oficina de atención al usuario Psicología.	268
Figura 152. Género.....	270
Figura 153. Género Femenino Vs. Nivel de Satisfacción.....	271
Figura 154. Género Masculino Vs. Nivel de Satisfacción.	272
Figura 155. Edad	273
Figura 156. Menores a 1 año – Nivel de Satisfacción.....	274
Figura 157. De 2 a 9 años – Nivel de Satisfacción.	275
Figura 158. De 10 a 29 años – Nivel de Satisfacción.	276

Figura 159. De 30 a 50 años – Nivel de Satisfacción.	277
Figura 160. Mayores de 50 años – Nivel de Satisfacción.	278
Figura 161. Estrato Social.....	279
Figura 162. Carné Afiliación.....	280
Figura 163. Usuarios de Mallamás Vs. Nivel de Satisfacción.	281
Figura 164. Usuarios de Emssanar Vs. Nivel de Satisfacción.	282
Figura 165. Usuarios de Caprecom Vs. Nivel de Satisfacción.....	283
Figura 166. Usuarios de Comfamiliar Vs. Nivel de Satisfacción.	284
Figura 167. Usuarios de Cóndor Vs. Nivel de Satisfacción.....	285
Figura 168. Usuarios de Sisbén Vs. Nivel de Satisfacción.	286
Figura 169. Usuarios de Sisbén Vs. Nivel de Satisfacción.	287
Figura 170. Cabildo Indígena Vs. Nivel de Satisfacción.	288
Figura 171. ¿Ha tenido algún problema con el servicio?	289
Figura 172. ¿Ha tenido algún problema con el servicio? Vs. Carné de Afiliación.	291
Figura 173. ¿Impuso su queja, sugerencia o reclamo formalmente en la institución?	292
Figura 174. ¿Qué mecanismo utilizó para informar su inconformidad?	293
Figura 175. ¿Su problema fue solucionado?	294
Figura 176. ¿Su problema fue solucionado?	295
Figura 177. ¿Por qué no informó a la institución sobre el problema que tuvo? ...	296
Figura 178. ¿En su opinión, el servicio que ofrece el centro local de la IPS municipal de Ipiales, ESE, en comparación con el servicio de otras instituciones de salud de primer nivel es...?.....	298
Figura 179. ¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es INFERIOR al servicio de otras instituciones de salud de primer nivel?	300

Figura 180. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es IGUAL al de otras instituciones de salud de primer nivel?302

Figura 181. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es SUPERIOR al de otras instituciones de salud de primer nivel?304

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato Encuesta Satisfacción Al Usuario, marzo – abril de 2009.....	315
Anexo B. Cálculo muestral Estudio de satisfacción IPS Municipal de Ipiales ESE enero de 2009.....	317
Anexo C. Concepto de usuarios sobre el servicio que ofrece el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE.....	319
Anexo D. Formato Recopilación de Incidentes Críticos	320
Anexo E. Clasificación Incidentes Críticos Solicitud Acuerdo entre Jueces.....	321
Anexo F. Derechos y Deberes de los Usuarios	330
Anexo G. Cuestionarios Estudio de Satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE junio- diciembre de 2009	335

INTRODUCCIÓN

La IPS Municipal de Ipiales, ESE, con el apoyo del Programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño, buscan elaborar un plan metodológico que permita medir el nivel de satisfacción del usuario de la IPS municipal de Ipiales, con miras a dar cumplimiento al Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006 del Ministerio de la Protección Social.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), define la satisfacción del cliente como la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona.

Adicionalmente este documento contiene el diagnóstico sobre cómo la IPS Municipal de Ipiales viene realizando los estudios de satisfacción y la descripción detallada del *Plan Metodológico* a seguir para medir la satisfacción de los usuarios.

El plan metodológico fue aplicado en el Centro Local, uno de los Centros que conforma la Red de Atención de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, ubicado en la Carrera 3 con calle 18 esquina en la ciudad de Ipiales. El Centro Local se caracteriza por brindar atención en salud a un gran número de usuarios si se lo compara con los demás Puestos y Centros de Salud.

Los resultados del estudio de satisfacción realizado en Centro Local generaron los índices de satisfacción *Perceptivo y Real* y los índices de *Competitividad y Fidelidad*.

Se evaluaron las siguientes dimensiones de calidad que se originaron durante el diseño del cuestionario: *disponibilidad del servicio, capacidad de respuesta, calidad de las instalaciones, manejo de la información, profesionalismo del personal y capacidad tecnológica*. Cada dimensión de calidad está compuesta a su vez por uno o varios *Elementos de Satisfacción*. El informe presenta también los índices correspondientes a cada uno de ellos.

Adicional a esto, el estudio evalúa la efectividad del Sistema de Quejas y Sugerencias, supervisado por la Oficina de Atención al Usuario de la IPS

Municipal de Ipiales ESE y brinda información adicional de tipo sociodemográfica que incluye variables como: *género, edad, estrato social y afiliación del usuario.*

Con base en lo anterior, se desarrolla el presente, según los siguientes apartes:

IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE

La IPS Municipal de Ipiates, Empresa Social del Estado (ESE), es una entidad pública, descentralizada, del orden Municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Local de salud.



Fotografía: Periódico Testimonio de Nariño, Ipiates - Centro Local IPS Municipal de Ipiates ESE.

Se crea mediante Acuerdo 032 del 27 de diciembre del 2006, emanado por el Honorable Concejo Municipal de Ipiates, iniciando su funcionamiento el 28 de diciembre del 2006, cuyo objeto social es la prestación del servicio Público de salud, como parte del Sistema de Seguridad Social en salud, en el primer nivel de complejidad, que contribuyen a su desarrollo y financiación conforme a las disposiciones y competencias constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, o que contribuyan al mejoramiento del estado de salud de la población en su área de influencia, acorde con las necesidades determinadas en el perfil epidemiológico con sujeción a los planes de desarrollo nacional, departamental, municipal y a los criterios operacionales señalados para el funcionamiento de la red de servicios del departamento de Nariño.

La Misión: “Somos una Empresa Social del Estado de primer nivel prestadora de servicios integrales de salud con calidad, garantizando el acceso oportuno de los usuarios mediante la aplicación de programas en la promoción, prevención y recuperación de la salud a través de un compromiso social, humano, técnico, científico y ambiental encaminados al mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad”

La Visión: “Para el año 2011 seremos un Hospital de primer nivel líder en la región con servicios integrales en salud. Con infraestructura y Talento Humano calificado y certificado en la atención materno infantil”.

Los Principios Éticos son

- **Eficiencia:** Recursos administrativos, técnicos y financieros para que los servicios sean adecuados y oportunos
- **Universalidad:** Garantía de protección para los usuarios sin discriminación en las etapas de la vida
- **Solidaridad:** Ayuda mutua aplicada a todos los grupos y más específica a la población más vulnerable con recursos económicos, talento humano y bajo nuestros valores rectores.
- **Integralidad:** Asistencia Médica en salud de primer nivel con cobertura en centros y puestos de salud como se describe: Centro Local de Ipiales, Centro Hospital La Victoria, Centro Salud Puenes, Centro Salud Yerbabuena, Centro Salud El Charco. Centro Salud Las Cruces, Centro Salud Yaramal, Puesto Salud Las Lajas, Puesto Salud San Juan, Puesto Salud Cutuaquer, Puesto Salud Loma de Zuras, Puesto Salud Chaguaipe, y Puesto Salud Téquez.
- **Unidad:** Garantizamos el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios en salud hacia la comunidad. (Sistema Obligatorio de la Garantía de Calidad en Salud, Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública y Modelo Estándar de Control Interno).
- **Participación:** Formamos parte de la red contratista con Mallamás, Emssanar, Caprecom, Salud Cóndor, Vinculados y Cabildo.¹

La Organización mundial de la Salud (OMS) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) vienen insistiendo desde hace muchos años en la

¹ IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE, *Resolución no 196(15 de julio de 2008)*“por la cual se adopta el código de ética de la IPS municipal de Ipiales ESE”

importancia de mantener la práctica de la lactancia natural y hacerla renacer donde tiende a desaparecer como medio de mejora para la salud y la nutrición de lactantes y niños de corta edad.

Uno de los logros más importantes de La IPS Municipal de Ipiales, fue obtener la acreditación como IAMI en el año de 2008 y para lograr este objetivo asumió una política institucional rigurosa frente a la importancia de promulgar la lactancia feliz.²

La IPS Municipal de Ipiales ESE brinda a los usuarios del Centro Local, los servicios de: Consulta Externa, Laboratorio, Urgencias, Promoción y Prevención, Odontología, psicología y Radiología.

² <http://www.unicef.org/colombia/conocimiento/IAMI-1.htm>

1. PLAN DE TRABAJO: ELABORACIÓN DE UN PLAN METODOLÓGICO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cada vez con más frecuencia se asegura que el servicio al cliente es la *ventaja competitiva* para las empresas, en un mercado cada vez más dinámico y agresivo. Se afirma, también, que sin servicio al cliente no se genera *valor agregado*, único elemento que asegurará la lealtad y permanencia del los clientes ó usuarios de una organización.

El Ministerio de la Protección Social en el Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006 requiere lo siguiente: *“La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.”*³.

La IPS municipal de Ipiales, ESE, para cumplir con lo establecido en este decreto, ha venido utilizado herramientas que le permiten de alguna manera medir la satisfacción de sus usuarios. La primera opción es el uso del Buzón de Sugerencias, ubicados en cada Centro o Puesto de Salud en sitios estratégicos.

Los Usuarios de los diferentes servicios también tienen la posibilidad de acercarse a la Oficina de Atención al Usuario para presentar directamente sus sugerencias o reclamos frente al uso de algunos de los servicios prestados por la Entidad.

Asimismo, La IPS Municipal de Ipiales, ESE, a través de la Oficina de Atención al Usuario se encarga de aplicar aleatoriamente una serie de encuestas a los usuarios de los servicios, lo que les ha permitido de alguna forma evaluar el nivel de satisfacción de los Usuarios. Cada dos meses se aplica un total de 687 formularios, los cuales son distribuidos en los 13 Centros y Puestos de Salud.

Los resultados del estudio se presentan por escrito ante la Gerencia, la Subgerencia, la Oficina de Control Interno y a la Dirección Local de Salud de la

³ COLOMBIA, MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, *Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006,*, www.minproteccionsocial.gov.co

Ciudad de Ipiales. Para la Gerencia de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, el Estudio de satisfacción a los usuarios es fundamental a la hora de tomar decisiones, ya que gracias al uso de este tipo de herramientas se puede obtener información importante para la Entidad. El uso de los buzones de sugerencias es muy limitado, el presentar una queja o reclamo ante la oficina de Atención al Usuario puede resultar incómodo para muchos de los que hacen uso del servicio.

Por otra parte, pese a que los estudios realizados en la entidad hasta el momento han arrojado datos de interés, dichos datos siguen siendo superficiales y no muy representativos para la empresa, por lo que la Gerencia de la Entidad, es consciente de la necesidad de mejorar este procedimiento, de determinar y aplicar en la Institución un modelo metodológico más efectivo, que arroje resultados significativos y que permita tomar decisiones importantes y trascendentales para el mejoramiento del servicio.

El usuario de un servicio tiene preguntas que hacer, reclamos que presentar, consejos que pedir. Por tanto requiere de un canal de comunicación con la Entidad. Por esto, encontrar un modelo metodológico eficaz que permita evaluar el nivel de satisfacción de los Usuarios es una de las principales preocupaciones de la IPS Municipal de Ipiales ESE.

La gerencia de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, conjuntamente con el programa de comercio internacional y mercadeo, pretende encontrar las herramientas más efectivas que le permitan conocer las necesidades del usuario y su grado de satisfacción frente a los servicios que ofrece.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios de un servicio es fundamental para las empresas. La IPS Municipal de Ipiales, ESE, requiere de un modelo metodológico eficaz para evaluar la satisfacción al cliente. El Desarrollo de un método de evaluación efectivo le permitirá tomar decisiones importantes en pro del bienestar de la Institución. Con base en esta descripción, es imperativo preguntarse ¿Cómo elaborar un plan metodológico que permita medir el nivel de satisfacción del usuario de la IPS municipal de Ipiales, con miras a dar cumplimiento al Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006 del Ministerio de la Protección Social?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ✓ ¿Cuál es el procedimiento empleado por la IPS Municipal de Ipiales, ESE, para medir la satisfacción de sus usuarios?
- ✓ ¿Cuáles son los Índices de satisfacción en los servicios que ofrece la IPS Municipal de Ipiales, ESE, sede Centro Local de Salud?
- ✓ ¿Cómo Formular el plan de acción que sirva de guía en la determinación de actividades puntuales a seguir, por lo miembros de la IPS Municipal de Ipiales, ESE?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General. el objetivo general del presente trabajo es:

Elaborar un plan metodológico que permita medir el nivel de satisfacción del usuario de la IPS municipal de Ipiales, con miras a dar cumplimiento al Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006 del Ministerio de la Protección Social.

1.4.2 Objetivos específicos. los objetivos específicos del presente trabajo es:

- ✓ Diagnosticar el plan metodológico empleado en la actualidad para medir la satisfacción de los usuarios de la IPS Municipal de Ipiales, ESE.
- ✓ Conocer los Índices de satisfacción de los servicios que ofrece la IPS Municipal de Ipiales, ESE, sede Centro Local de Salud.
- ✓ Formular un plan de acción que sirva de guía en la determinación de actividades puntuales a seguir por lo miembros de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, para medir la satisfacción de los usuarios.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La IPS Municipal de Ipiales, como Empresa Social del Estado (ESE), está en el deber de evaluar la satisfacción de los usuarios que hacen uso de sus servicios. El Ministerio de la Protección social, como organismo estatal requiere que las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud hagan una evaluación sistemática de los niveles de satisfacción, teniendo en cuenta los derechos y deberes de los usuarios y la calidad de los servicios (Numeral 2, Artículo 36 del Decreto 1011 del 2006).

La Entidad, para cumplir con este requerimiento, realiza estudios periódicos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios; sin embargo, los resultados que arrojan dichos estudios no le generan a la Entidad información significativa y profunda, por lo que la toma de decisiones posee las mismas características, desencadenándose una preocupación por parte de la gerencia de la Entidad Prestadora de Servicios de Salud.

El presente estudio busca a través de la aplicación de elementos teóricos y conceptos propios del mercadeo, desarrollar un proceso metodológico que le permita a la Entidad obtener información relevante sobre las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a los diferentes servicios que la IPS ofrece, lo que a la postre le permita tomar decisiones acertadas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad del servicio.

Dentro de la Investigación de mercados, como una herramienta fundamental del mercadeo, existen varias técnicas de recolección de información que permiten conocer las opiniones de los usuarios de servicios acerca de diversos temas de una empresa, tales como imagen, distribución, producción, etc.; pero no son muchos los estudios que se hacen para lograr medir efectivamente la calidad del servicio que se les está prestando.

Para llegar a esta medición hay que ir más allá de las simples encuestas, en las cuales se nos muestra una radiografía del mercado y cuyos resultados suelen ser frías cifras porcentuales en el momento de los análisis. Hay que profundizar más en aspectos perceptivos y comportamentales de los individuos, generar un proceso sistemático que permita llegar a conclusiones que arrojen soluciones efectivas y que permitan una reestructuración en los procesos vigentes dentro de la Entidad.

Las organizaciones de hoy en día deben aprender a sorprender al cliente o el usuario de un servicio como una condición para mantener una competencia, una ventaja competitiva que asegure la permanencia y fidelidad de sus clientes o usuarios.

De allí que no sea posible establecer una estrategia de fidelización de clientes si la Entidad no conoce sus necesidades y expectativas, ni tampoco los niveles de satisfacción del servicio que reciben.

La gerencia de la IPS Municipal de Ipiales es consecuente con lo anterior, por lo que desea trabajar mancomunadamente con el programa Comercio Internacional y Mercadeo para determinar un plan metodológico efectivo que le brinde resultados significativos, que contribuyan a la toma de decisiones acertadas e importantes encaminadas a ofrecer un servicio de Salud de calidad a sus usuarios.

Como estudiante egresada del programa de Comercio Internacional y Mercadeo, es significativo poder contribuir en el desarrollo de este plan metodológico. Este proceso no solo ocasionará grandes beneficios en la empresa; sino que también, será un generador de mayores conocimientos, experiencia y desenvolvimiento en el campo del mercadeo, forjando la posibilidad de obtener el Título profesional.

1.6 COBERTURA DEL ESTUDIO

1.6.1 Temporal. Es estudio a desarrollar se lo ha enmarcado en el periodo junio – diciembre de 2009.

1.6.2 Espacial. La IPS Municipal de Ipiales la conforman un total de 13 centros y puestos de salud; sin embargo, este estudio se radicará en la sede Centro Local de Salud de Ipiales por ser considerada la Matriz.

1.7 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

1.7.1 Tipo de estudio. Con el fin de alcanzar los objetivos planteados en el presente estudio, se utilizarán técnicas y procedimientos encaminados a demostrar las alternativas de solución al problema planteado, mediante un diseño metodológico exploratorio, analítico -descriptivo que comprenda la identificación de elementos y características del problema de estudio.

Este proceso iniciará con la recopilación de información necesaria que permita obtener un conocimiento previo sobre el problema planteado, a través de trabajos realizados por otros investigadores, los trabajos realizados por otras personas que por su relato puede ayudar a reunir y sintetizar sus experiencias. Dicha información será sometida a un proceso analítico para determinar la metodología más idónea para resolver el problema y finalmente un estudio descriptivo permitirá identificar las características del universo de investigación, señalar formas de conducta y actitudes del universo investigado, establecer comportamientos concretos y descubrir y comprobar la asociación entre variables de investigación. Se acudirá a técnicas de recolección de información como las entrevistas y los cuestionarios.

1.7.2 Método de investigación. Los siguientes son los procesos de conocimiento a tomar para la ejecución del presente plan de trabajo:

- **Método inductivo** proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales.
- **Analítico y sintético** procesos que permiten al investigador conocer la realidad. El análisis se compone del todo en sus partes y la síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio.

1.7.3 Fuentes de información. Este trabajo requiere del las siguientes *Fuentes de Información*:

Fuentes primarias. La información de tipo primario, se debe recopilar de manera directa siendo indispensable la utilización de técnicas y procedimientos que suministren la información adecuada.

Fuentes secundarias. Para el desarrollo de estudio se empleará información de tipo secundario que se encuentra principalmente en bibliotecas: libros, periódicos y otros materiales impresos como folletos, trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, sitios electrónicos en internet. De igual manera es de vital importancia la información que suministre la IPS Municipal de Ipiales.

1.7.4 Instrumentos para la recolección de la información. La técnica de recolección de datos a utilizar es el *Cuestionario*: “este es el instrumento para

realizar la encuesta y el medio, constituido por una serie de preguntas sobre determinado aspecto, que se formulan a las personas que se consideran relacionadas con el mismo”.⁴

Tipo de cuestionario – encuesta. La aplicación de los formularios se hará mediante el método de *entrevista personal* al informante, previamente identificado.

1.7.5 Procesamiento de la información. La definición de las técnicas anteriores, exige la determinación de procedimientos de codificación, tabulación de la información y la elaboración de Tablas y gráficos, a través de los programas estadísticos *Statgraphics* y *Excel*.

⁴ MENDEZ A, Carlos E, Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación., Bogotá, Mc Graw Hill. 3a edición 2001.

1.8 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

1.8.1 Elaboración de un *Plan Metodológico* para Evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios que Ofrece la IPS Municipal de Ipiales:

Tabla 1. Elaboración de un *Plan Metodológico* para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la IPS municipal de Ipiales ESE.

Cronograma de actividades	Meses																															
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño anteproyecto																																
Diseño del diagnostico																																
Diseño y Aplicación del Plan Metodológico																																
Elaboración del informe final																																
Entrega del Informe Final																																

Fuente. Este estudio

1.8.2 Diseño y Aplicación *Plan Metodológico* para evaluar la satisfacción de los usuarios del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE:

Tabla 2. Diseño y aplicación *Plan Metodológico* para evaluar la satisfacción de los usuarios del centro local de la IPS municipal de Ipiales ESE.

Cronograma de actividades diseño y aplicación plan metodológico	Meses																							
	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de necesidades	█	█	█	█																				
Construcción de cuestionarios					█	█	█	█																
Diseño gráfico del Cuestionario									█															
Selección tipo de muestreo y definición de la muestra									█															
Prueba del cuestionario										█	█													
Corrección Cuestionarios										█	█													
Trabajo de campo											█	█	█	█	█	█	█							
Codificación, tabulación y análisis de resultados											█	█	█	█	█	█	█							
Elaboración del informe Final																		█	█	█				
Entrega del Informe Final																						█		

Fuente. Este estudio

2. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO METODOLÓGICO UTILIZADO POR LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE PARA DESARROLLAR ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Una política de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, es evaluar la satisfacción de los usuarios cada dos meses. El Estudio de Satisfacción se realiza en toda su Red de Atención, que incluye un total de 13 centros y puestos de salud, incluido el Centro Local.

La IPS Municipal de Ipiales como Entidad Social del Estado, tiene la responsabilidad de medir los niveles de satisfacción al cliente y entregar informes periódicos. Las oficinas encargadas de efectuar este procedimiento son las de Atención al Usuario. Durante los meses de marzo y abril se realizó la última medición de Satisfacción a los usuarios.⁵

2.1 GENERAR DE ÍNDICES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y COMPETITIVIDAD

El Formulario de Encuesta utilizado en la actualidad para medir la satisfacción de los usuarios, le impide a la Dirección de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, conocer los Índices: Perceptivo, Real, Competitivo y de Lealtad, aspectos indispensables a la hora de efectuar la toma de decisiones.

De igual manera, ese estudio no identifica variables socio-demográficas importantes para el análisis, no evalúa el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos y se desconoce la entidad o tipo de afiliación de los usuarios.

2.2 CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

En el último estudio realizado por la entidad entre marzo y abril de 2009, se observa que las necesidades de los usuarios no fueron consideradas por la IPS Municipal de Ipiales, ESE, a la hora de desarrollar el estudio de satisfacción y elaborar el formulario de encuesta.

⁵ IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE, Oficina de Atención al Usuario, Estudio de satisfacción. Marzo – abril de 2009

2.3 CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El cuestionario utilizado por el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, en ese período, consta de ocho preguntas, que describen los siguientes aspectos:

- Orientación de los Usuarios.
- Servicio al que asistió el usuario: discriminando las siguientes opciones:

Consulta médica general, consulta odontológica, laboratorio clínico, retiro de medicamentos, control prenatal, control crecimiento y desarrollo, RX, vacunación, toma de citología, atención de urgencias, entre otras.

- Tiempo que espera el usuario hasta que es atendido.
- Calidad de la Información.
- Atención del funcionario que lo atendió.
- Comodidad de las instalaciones.
- Concepto que tiene el usuario acerca del servicio.

La Institución ha carecido de un sistema metodológico que determine el diseño del cuestionario; se desconoce el procedimiento empleado para su elaboración y el personal a cargo de dicha responsabilidad. El formato de encuesta posee preguntas ambiguas, no específicas, generando confusión a los encuestados. (*Ver Anexo I*)

2.4 MÉTODO DE MUESTREO

El método de muestreo utilizado es *Aleatorio Simple*, lo que es totalmente válido a la hora de evaluar satisfacción; sin embargo, existen otros tipos de muestreo que nos permiten hacer un análisis más amplio de la situación.

Teniendo en cuenta que la IPS Municipal de Ipiales, ESE, cuenta con diferentes servicios o unidades productivas, sería interesante conocer los índices de satisfacción de cada uno de ellos y generar acciones específicas encaminadas a mejorar sus servicios.

2.5 DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

El cálculo de la muestra se realizó en enero de 2009, con un 90% de confianza y 10% de error, presenta un número de 1276 encuestas, distribuidas en los diferentes Centros y Puestos de Salud de la Red de Atención (*Ver cálculo muestral enero de 2009 Anexo 2*)

El personal ignora el proceso realizado para la determinación de la muestra; sin embargo, por lo que se observa podría suponerse que quien diseñó la muestra planteo realizar el estudio en dos etapas, dividiendo las muestras en partes iguales, para obtener un resultado anual de satisfacción. La realidad de la Institución es que se fraccionó la muestra a la mitad y se han aplicado mediciones produciendo resultados independientes con base en la mitad de las observaciones, lo que significa que el margen de error de esos estudios es diferente y superior al que se presenta en la ficha metodológica de cada informe. (*Ver División Cálculo Muestral Estudio de Satisfacción IPS Municipal de Ipiales ESE, marzo-abril de 2009 ESE Anexo 2*)

En lo que va corrido del año, se han realizado dos mediciones en el primer semestre; la primera, aplicada en los meses de enero y febrero; y la segunda, en los meses de marzo y abril. Las dos mediciones se han realizado independientemente, sin intención aparente de construir un informe que integre la totalidad de la muestra.

2.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y FICHA TÉCNICA

No existe un cronograma definido, que enmarque las diferentes actividades a realizar en el estudio y el tiempo de su ejecución.

No existe una ficha técnica que enmarque el proceso utilizado a la hora de recopilar la información.

Es muy importante elaborar un cronograma de actividades que determine el conjunto de actividades y tiempos a cumplir en la realización del estudio. El personal ejecutivo del estudio deberá seguir el proceso descrito en dicho esquema, garantizando organización en el desarrollo del mismo y evitando la presión del tiempo.

Es indispensable elaborar la ficha técnica del estudio de satisfacción, que enmarque el desarrollo metodológico que va a tener el mismo.

2.7 PRUEBAS DEL CUESTIONARIO: INVESTIGACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El cuestionario no fue sometido a una prueba, que permita al investigador conocer posibles fallas en el mismo.

2.8 TRABAJO DE CAMPO

Se asigna a una persona para que realice el trabajo de campo. Es muy difícil tener disponibilidad de transporte para el desplazamiento a Puestos y Centros de Salud ubicados en zona urbana y rural del Municipio de Ipiales.

Ante la presión del tiempo, el personal encargado de realizar el estudio no trabaja con la conciencia y el compromiso que se requiere.

2.9 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

El programa utilizado para la tabulación de datos es *Excel*. El análisis de datos comprende la descripción de una sola variable.

2.10 RESULTADOS DEL ESTUDIO

Los resultados generales del estudio de satisfacción realizado en el periodo marzo - abril arrojaron que el 81% de usuarios encuestados tienen en un concepto "Bueno" el servicio del Centro Local, manifestando que "La IPS Municipal ofrece varios servicios, hay buena atención, información y orientación, por parte de la mayoría de los funcionarios a quienes han manifestado sus agradecimientos (*Ver Resultados Anexo 3*)

El Estudio determina el concepto que tiene los usuarios del servicio en general, calificándolo en una escala de tres: *Bueno, Regular y malo*.

Aunque el cuestionario permite identificar los diferentes servicios utilizados por los usuarios, no se desarrolló un cruce de variables que permita determinar el nivel de satisfacción en los diferentes servicios que ofrece la Institución, lo que dificulta el establecimiento de estrategias específicas para cada unidad productiva.

Se establece una calificación sobre la atención suministrada por el personal; sin embargo, la pregunta impide identificar el área en donde recibió la atención.

3. PLAN METODOLÓGICO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE

A través de este plan metodológico la IPS Municipal de Ipiales, ESE, obtendrá un parámetro claro de la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios. Este tipo de evaluación busca principalmente obtener Índices de satisfacción al usuario.

Se entiende por índice el parámetro de efectividad en el que se encuentra cada una de las variables o ítems que se evalúan dentro del ciclo del servicio⁶.

Los índices sujetos a esta evaluación son⁷:

Perceptivo: Hace referencia a la imagen o primera impresión que el cliente tiene del servicio (*Top of Mind*). Normalmente este índice se indaga al iniciar la evaluación, antes de evaluar todos los momentos de verdad que se tienen con el servicio.

Real: Evalúa realmente el servicio prestado en cada uno de los momentos de verdad (los contactos que tiene el usuario con la organización).

Los resultados del estudio generarán índices de satisfacción Reales y Perceptivos para el servicio que en general ofrece el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE y para cada uno de sus servicios, bien sea: Medicina General, Urgencias, Promoción y Prevención, Laboratorio Clínico, Radiología, odontología y Psicología.

Competitividad: Da un parámetro de comparación entre el servicio que presta una organización y su competencia.

Lealtad: Mide el nivel de fidelidad que el cliente tiene hacia la organización. En este punto se evalúa la recomendación del servicio y permanencia en la Institución.

⁶ SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Bogotá, 2004. p. .18, Universidad de los Andes.

⁷ SERNA GÓMEZ. Op. cit., p. 19.

Adicionalmente, el estudio permitirá conocer y evaluar aspectos importantes como:

- Información socio-demográfica: género, edad y estrato.
- La afiliación de los usuarios.
- Sistema de gestión de quejas y sugerencias.

Una vez definido lo anterior, el procedimiento para evaluar la satisfacción a los usuarios de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, es el siguiente:

3.1 CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

El primer paso del proceso consiste en identificar las necesidades de los usuarios de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, o las dimensiones de la calidad, por lo general, un producto o servicio se describe en términos de varias dimensiones o características. Por ejemplo, después de recibir un servicio, se describe al proveedor del mismo como rápido, siempre disponible cuando se le necesita y desagradable. Estas descripciones representan tres aspectos del servicio: capacidad de respuesta, disponibilidad y profesionalismo, respectivamente. Estas características forman un subgrupo de todas las dimensiones posibles que describen el servicio.

HAYES, Bob E ⁸ en su libro *“Cómo medir la satisfacción del Cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico”*, determina métodos para identificar las necesidades de los clientes o dimensiones importantes de la calidad de los productos o servicios. El primer método se basa en los *Incidentes críticos* e implica a los usuarios en la determinación de las dimensiones de calidad. El segundo método, consiste en el establecimiento de las dimensiones de la calidad, un enfoque que exige que el proveedor establezca las dimensiones de calidad de su servicio o producto.

Para este estudio se utilizará los dos métodos a manera de complemento:

3.1.1 Incidentes críticos. La técnica de los incidentes críticos es un método importante a la hora de determinar las necesidades y expectativas del usuario de

⁸ HAYES, Bob E. *Cómo medir la satisfacción del Cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico México, Alfaomega, 2006. p.10*

un servicio. Este método no solo es aplicable en la formulación de cuestionarios para evaluar la satisfacción del cliente o usuario, sino que es valioso en cualquier análisis de los procesos comerciales mediante el cual las empresas intentan definir y entender las necesidades de sus clientes.

Este método se centra en obtener información de los usuarios sobre los servicios que reciben. La ventaja de este método radica en la utilización de los usuarios para definir las necesidades de los mismos. Los usuarios están en una excelente posición para ayudar a entender sus necesidades porque ellos son los receptores de los productos o servicios

Depender exclusivamente de las normas de la organización o de los departamentos para determinar las necesidades de los usuarios, conduce a una lista deficiente que excluiría factores que son importantes para ellos. Así mismo, dicha lista posiblemente refleje necesidades que no deberían incluirse por considerarse irrelevantes para los usuarios.

El método de incidentes críticos identifica ejemplos específicos de desempeño organizacional en relación con los servicios que la empresa proporciona.

Un incidente crítico es un ejemplo de desempeño organizacional desde la perspectiva de los usuarios. Es decir, los incidentes críticos son aquellos aspectos del desempeño organizacional con los que los usuarios entran en contacto directo. Generalmente, esos incidentes definen el desempeño del personal en las organizaciones de servicios y la calidad del producto en empresas manufactureras.

Un incidente crucial describe el desempeño positivo o negativo de un producto o servicio. Un ejemplo positivo es una característica del producto o servicio que al cliente le gustaría observar cada vez que hace uso del mismo. Un ejemplo negativo es una característica del servicio o producto que haría dudar al cliente de la calidad del mismo.

Un buen incidente crítico para definir las necesidades de los clientes posee dos características:

- Especifico: Describe un comportamiento o una característica individual del servicio, o una sola característica del producto.

- Describe al proveedor del servicio en términos de comportamiento, o describe el producto o servicio mediante adjetivos específicos.

El incidente debe redactarse de modo que se interprete de la misma manera por diferentes personas. Un incidente crítico no es específico si describe varios aspectos de desempeño. Por ejemplo, un mal incidente crítico sería:

“Fui a Admisiones 1 y esperé mucho tiempo en la fila. Mientras esperaba observé que la señorita atendía con prontitud a los usuarios”

Este incidente crítico no es específico porque describe dos incidentes distintos. El lector no sabría si concentrarse en el hecho de que el cliente esperó mucho tiempo o en que el cajero proporcionaba un servicio rápido. Un ejemplo de buenos incidentes críticos consistiría en dividir el ejemplo anterior en dos incidentes distintos.

1. Esperé en la fila mucho tiempo.
2. La señorita atendía con prontitud a los usuarios.

Un incidente crítico también debe enfocarse en los comportamientos del proveedor del servicio, o en adjetivos específicos que describan el producto o el servicio. Un incidente como “la señorita no pudo ayudarme” no especifica qué hizo la señorita y por qué no fue capaz de proporcionar ayuda. Los buenos incidentes son:

1. La señorita escuchó con detenimiento mi solicitud.
2. Recibí un servicio inmediato en Cita Previa.

El primer incidente crítico describe la conducta de la señorita, mientras el segundo emplea un adjetivo específico para describir el servicio.

El proceso de generación de incidentes críticos abarca dos pasos:

- **Entrevistas.** En este punto se debe llevar a cabo entrevistas con los usuarios de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, para obtener información

específica sobre el servicio. (*Ver formato de entrevistas para elaboración de Incidentes críticos en el Anexo 4*)

Hay dos métodos para obtener incidentes críticos: las entrevistas de grupo y las individuales. La diferencia radica en que los grupos o los individuos representan el punto central de proceso de generación. Una diferencia secundaria es que las entrevistas individuales pueden llevarse a cabo ya sea en persona o por teléfono. Tanto en las entrevistas individuales como en las grupales, el método para generar incidentes críticos es el mismo, y el procedimiento siguiente es igualmente aplicable para ambos casos.

Definido el método para obtener la información, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Es esencial obtener la información de las personas que han hecho uso del servicio. Estas personas deben ser usuarios reales que hayan tenido varias interacciones con la Entidad haciendo uso de los servicios que esta ofrece, puesto que deberán proporcionar ejemplos específicos de la calidad del servicio.
- b. El número recomendado de clientes que serán entrevistados varía entre 10 y 20, por cada servicio que ofrece la Entidad. Esta cantidad se recomienda para que la posibilidad de obtener información deficiente de un entrevistado se compense con la información suficiente proporcionada por otro. De este modo, es muy probable que la información obtenida mediante las entrevistas abarque por completo el espectro de necesidades de los usuarios. También, si se realizan entrevistas grupales, los incidentes críticos mencionados por una persona pueden estimular a los demás integrantes del grupo a pensar en otros.

En este punto se hace la siguiente clasificación:

Tabla 3. Número de entrevistados para el proceso de recopilación de incidentes críticos

Servicio	Número Entrevistados
Medicina General	10
Laboratorio	10
Urgencias	10
Promoción y Prevención	
Citología	5
Planificación Familiar	5
Crecimiento y Desarrollo	5
Vacunación	5
Odontología	10
Radiología	10
Psicología	10
Total	80

Fuente: esta investigación

- c. El entrevistador debe pedir a cada entrevistado que describa de cinco a 10 casos positivos y de cinco a 10 casos negativos del servicio que recibieron en el pasado. Estas ocurrencias positivas y negativas constituyen los incidentes críticos que definen si la calidad del servicio es buena o mala.

- d. El entrevistado debe evitar emplear términos generales para describir los incidentes críticos. Si el entrevistado usa frases generales como “el servicio fue bueno”, el entrevistador tiene que determinar en términos de comportamiento, qué aspecto hizo que el servicio fuera agradable para el usuario.

Por ejemplo, dos incidentes críticos que el usuario podría proporcionar son: “el personal actuó con prontitud cuando llegué” y “el personal fue bueno”.

El primer incidente crítico describe específicamente por qué fue agradable: respondió con prontitud para atender al cliente. Si se presiona al entrevistado para que ofrezca ejemplos específicos de desempeño o empleen adjetivos específicos para calificar el servicio, el entrevistador obtendrá incidentes críticos que definen con mayor eficiencia las necesidades de los usuarios.

Además, los incidentes críticos específicos facilitan la formulación del cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios.

Una vez realizada la entrevista personal con los usuarios se logró obtener un total de 215 Incidentes Críticos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4. Número de incidentes críticos obtenidos durante el proceso de recopilación de la información.

Servicio	Número de Incidentes
1. Medicina General	54
2. Urgencias	32
3. Promoción y Prevención	42
• Planificación Familiar	8
• Crecimiento y Desarrollo	9
• Vacunación	15
• Citología	10
4. Odontología	27
5. Psicología	19
6. Laboratorio	19
7. Radiología	22
Total	215

Fuente: esta investigación

- **Clasificación de los incidentes críticos.** Después de entrevistar a 10 personas por cada servicio que ofrece la IPS Municipal de Ipiales, ESE, se obtiene una lista aproximada de 800 incidentes críticos. Para obtener una clasificación eficiente, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - a. La lista contendrá incidentes parecidos, que deben agruparse.
 - b. La clave para clasificar esos incidentes críticos radica en concentrarse en un adjetivo o verbo específico que tengan en común.
 - c. Después de formar grupos, se debe redactar una frase para cada uno de ellos, que refleje el contenido de sus incidentes. Esta frase se enmarca en elementos de satisfacción.

Una directriz para redactar los elementos de satisfacción es que deben contener un término descriptivo específico del servicio. Por ejemplo, los siguientes incidentes críticos, cada uno proveniente de diversas personas, se catalogarían dentro de un mismo elemento de satisfacción.

1. *Esperé mucho tiempo para que me atendieran.*
2. *Tenía mucha prisa, pero tuve que hacer fila durante mucho tiempo.*
3. *Esperé en la fila muy poco tiempo.*

Un elemento de satisfacción que abarcaría tres incidentes similares podría ser: *“Esperé mucho tiempo para que me atendieran”*

Como indica el ejemplo, los incidentes críticos tanto positivos como negativos se incluyen dentro de un elemento de satisfacción. Los tres incidentes críticos que se mencionan, aunque muestran aspectos positivos y negativos del servicio, todos se reflejan en el verbo *esperar*. Por tanto, el elemento de satisfacción se redactó empleando la palabra *esperar*.

La redacción de los elementos de satisfacción requiere de cierta práctica. Lo más importante que debe recordarse es que los elementos de satisfacción, como los incidentes críticos, deben ser específicos al describir el servicio; inclusive, en algunos casos, el elemento de satisfacción podría ser uno de los incidentes críticos.

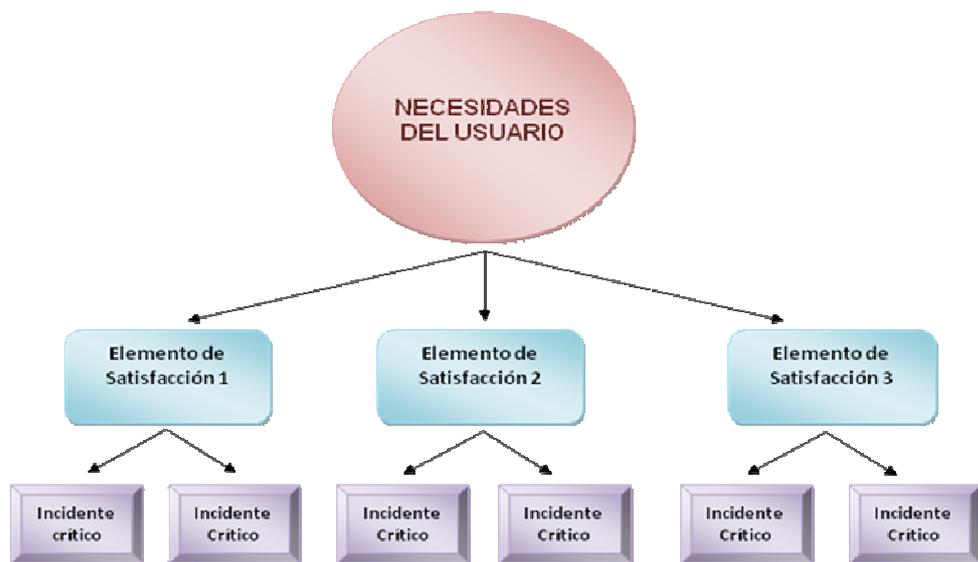
- d. Una vez clasificados los incidentes críticos dentro de sus respectivos elementos de satisfacción, se repite el proceso de clasificación, empleando en este caso los elementos de satisfacción. En seguida se agrupa los elementos de satisfacción similares para formar una necesidad específica de clientes o una dimensión de calidad. Luego se rotula estas necesidades del usuario con frases o una sola palabra que describa el contenido de los elementos de satisfacción. Los rótulos de resumen reflejan las dimensiones específicas de calidad. A diferencia de los elementos de satisfacción, tales rótulos no tienen que ser específicos. El único requisito es que refleje el contenido de los elementos de satisfacción. Usando el anterior ejemplo, se genera un segundo elemento de satisfacción:

1. *Esperé muy poco para que me atendieran.*
2. *El servicio se inició con prontitud cuando llegué.*

Ambos elementos de satisfacción se incluirían dentro de una categoría de necesidades de los usuarios llamada *Capacidad de Respuesta del Servicio*.

De este modo, una vez se han realizado todos los agrupamientos, se obtendrá una relación jerárquica que representa tres niveles de especificidad. (Ver Figura 1)

Figura 1. Relación jerárquica entre los incidentes críticos, los elementos de satisfacción y las necesidades del usuario o dimensiones de calidad.



Fuente: HAYES, Bob E. Cómo medir la satisfacción del Cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico. México, Alfaomega, 2006. p21

El proceso de asignación del incidente crítico al elemento de satisfacción y del elemento de satisfacción a la categoría de necesidad del cliente es muy importante para entender las dimensiones de calidad. Puesto que las necesidades resultantes de los clientes se derivan del proceso de asignación de los incidentes cruciales, resulta fundamental determinar la calidad de este proceso de asignación.

Para la clasificación de los incidentes críticos indagados en el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, se determinaron las siguientes necesidades:

- a. **Disponibilidad del servicio:** Grado hasta que el usuario puede ponerse en contacto con los servicios que ofrece la institución.
- b. **Capacidad de respuesta del servicio:** Grado hasta que los funcionarios de la institución reaccionan con prontitud ante la solicitud de los usuarios.
- c. **Calidad de las instalaciones:** Grado hasta que la institución ofrece a los usuarios comodidad mediante la disponibilidad de elementos en la infraestructura.
- d. **Manejo de la información:** Capacidad del personal de la institución para informar al Usuario sobre los diferentes procedimientos y trámites que se realizan.
- e. **Profesionalismo del personal:** Grado hasta que el personal que labora en la institución muestra comportamientos y modales profesionales mientras trabaja con el usuario.
- f. **Capacidad tecnológica:** Grado hasta que los equipos tecnológicos disponibles en la institución ofrecen beneficios a los usuarios.

Acuerdo entre jueces. La calidad del proceso de asignación se indica por el grado de acuerdo entre dos jueces. Su función es la de evaluar la semejanza de los incidentes críticos y los elementos de satisfacción. El primer juez seguirá el proceso antes descrito, agrupando los incidentes en elementos de satisfacción y luego agrupando los elementos de satisfacción dentro de las categorías de necesidades del cliente. Al segundo juez se le proporciona las categorías de necesidades de los clientes establecidas por el primer juez y se le pide asignar los incidentes críticos directamente dentro de estas, pasando por alto los elementos de satisfacción. (*Ver Formato Clasificación de Incidentes Críticos Solicitud Acuerdo Entre jueces en Anexo 5*)

Este “acuerdo entre jueces” es el porcentaje de incidentes que ambos colocan dentro de la misma categoría de necesidades del cliente. El acuerdo se calcula dividiendo el número de incidentes iguales que ambos jueces colocan dentro de la misma categoría de necesidades del cliente, entre la cantidad total de incidentes redundantes y distintos que ambos colocan dentro de la categoría. El incidente varía entre 0 y 1.0. A medida que este índice se acerca a 1.0, señala que los jueces tienen un nivel elevado de acuerdo. Cuando se acerca a 0, indica que los

jueces tienen pocas concordancias. Un índice de aproximadamente 0.8 debe usarse como límite para determinar si la necesidad del cliente fue aceptable. Si no se obtiene el criterio de 0.8, es posible que uno o ambos jueces hayan cometido algún error en el proceso de clasificación. Quizás un juez incluyó/omitió accidentalmente un incidente crítico porque no leyó el incidente o la categoría correctamente. De este modo una verificación rápida de los incidentes críticos corregirá el problema. También un índice bajo del acuerdo entre jueces ocurriría cuando un pequeño número de incidentes conforman una necesidad del cliente. Por tanto, si uno de los jueces omitió un incidente en un posible grupo de cuatro incidentes en total, el acuerdo entre jueces resultante sería 0.75 (3/4). Aunque este valor se encuentra por debajo del límite recomendado de 0.8, parece ser aceptable en virtud del pequeño número de incidentes que abarca la categoría de necesidades del cliente. Si es evidente que hay un índice bajo de acuerdo entre jueces, ambos deben analizar sus discrepancias y llegar a un consenso en cuanto a los incidentes apropiados que componen una categoría particular de necesidades del cliente. Si no es posible llegar a un acuerdo, podría incluirse a un tercer juez para clasificar los incidentes dentro de las categorías. Este tercer juez resaltaría las diferencias entre los primeros dos jueces, lo que conduciría a cierto consenso.

Para cumplir con esta parte del proceso, se solicitó la participación del Dr. Luis Alfredo Coral, Subgerente de Servicios de Salud, para realizar el mismo procedimiento y cumplir el denominado Acuerdo entre Jueces. Haciendo un análisis comparativo entre estas dos primeras apreciaciones, se encuentra gran número de discrepancias, por lo que fue necesaria la participación de un juez adicional, para el caso, el Dr. Juan Carlos Ceballos, Subgerente Administrativo y Financiero, logrando un mayor acuerdo en la clasificación de los Incidentes. Para finalizar el proceso y ante la notoria discrepancia en la clasificación de algunos incidentes críticos fue necesario reunir a los tres jueces para lograr un acuerdo absoluto.

3.1.2 Establecimiento de las dimensiones de la calidad desde el enfoque del proveedor del servicio. Antes de diseñar el cuestionario es importante conocer aquellos aspectos que además de los elementos de satisfacción establecidos por los usuarios, se consideren también indispensables para evaluar. Para esto es preciso tener en cuenta al proveedor del servicio: IPS Municipal de Ipiales, ESE.

En este caso, la información se obtiene de:

- a. Personas que participan en el círculo de la calidad.
- b. Personas que trabajan independientemente para entender las necesidades de los usuarios.

En ambos casos estas personas se relacionan con el proceso.

Para identificar las dimensiones de calidad y elementos de satisfacción, es preciso listar aquellas características que definen la calidad del servicio. Esta lista de dimensiones se genera de diversas maneras, empleando varias fuentes de información.

Una posibilidad es a través de la investigación de fuentes de tipo secundario, como publicaciones y revistas científicas, profesionales y especializadas, donde se analicen industrias específicas. La lectura de estas publicaciones permite familiarizarse con las ideas de mucha gente versada en el tema, que cuenta con una amplia experiencia en un campo particular. Estas publicaciones pueden proporcionar información importante del servicio.

Otra forma de establecer una lista de dimensiones de calidad consiste en estudiar el servicio haciendo partícipes a aquellas personas que hacen parte del proceso, quienes estén en la capacidad de entender el propósito o la función de su trabajo, en relación con la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Dicho proceso debe conducir al establecimiento de diversas dimensiones de la calidad.

Para cumplir con esta parte del proceso, se tuvo en cuenta la opinión y aportes del personal de la IPS Municipal de Ipiales, ESE. El Doctor Luis Alfredo Coral, Subgerente de Servicios de Salud, realizó importantes aportes que ayudaron a establecer elementos de satisfacción o dimensiones de calidad, que, aunque no fueron tomados en cuenta por los usuarios, son indispensables a la hora de la evaluación y de la toma de decisiones a favor del mejoramiento de los servicios que ofrece la Institución.

Adicionalmente, el Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006 enfatiza que la Entidad, en este caso el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al *ejercicio de sus derechos*⁹, por lo que se adhieren a la lista de elementos de satisfacción los *Derechos y Deberes de los Usuarios*, establecidos en el *Código de Ética de la Entidad* (Ver *Derechos y Deberes de los Usuarios Anexo 6*).

⁹ COLOMBIA, MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006, www.minproteccionsocial.gov.co

Cabe destacar que en este punto, los incidentes críticos descritos por los usuarios lograron atesorar cierta parte de estos derechos. Aquellos que no fueron tomados en cuenta se convirtieron en elementos de satisfacción y se ubicaron dentro de la necesidad respectiva.

3.2 CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

HAYES, Bob¹⁰, establece siete etapas en la construcción de cuestionarios de satisfacción del cliente:

3.2.1 Determinación de preguntas. Generalmente, las organizaciones para evaluar la satisfacción de sus usuarios, incluyen estas peticiones en sus cuestionarios:

- ✓ por favor califique la disponibilidad del servicio.
- ✓ por favor califique la capacidad de respuesta del personal.
- ✓ por favor califique el profesionalismo del personal.

Es evidente que estas tres peticiones se diseñan para medir tres necesidades del cliente: *disponibilidad del servicio, capacidad de respuesta y profesionalismo.*

Aunque estas necesidades del usuario son características importantes y válidas del servicio, hay problemas con estas peticiones. Existe ambigüedad en las frases; cada persona podría diferir en su interpretación de *disponibilidad y capacidad de respuesta.* Como resultado, las respuestas a estas preguntas reflejarán esta ambigüedad.

Si se pide a los usuarios que indiquen su nivel de satisfacción con la disponibilidad del servicio recibido, es posible que tengan diferentes definiciones de la *disponibilidad* y de este modo piensen en diferentes conceptos cuando responden. Posteriormente sería difícil interpretar las respuestas de los clientes. Para evitar este problema, un cuestionario de satisfacción del cliente, debe utilizar aseveraciones más específicas que den menos lugar a interpretaciones variables.

¹⁰ HAYES, Bob E. Cómo medir la satisfacción del Cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico, México, Alfaomega, 2006. Cap. 4. p. 59-77

Algunas aseveraciones que podrían describir con mayor claridad el concepto de *Disponibilidad*, incluyen:

En farmacia siempre hay disponibilidad de medicamentos.

Obtuve una cita médica sin ningún inconveniente.

La disponibilidad ahora se define con más precisión. En consecuencia, las respuestas a estos elementos son más definitivas que en casos anteriores. Además, los tres elementos reflejan la necesidad del cliente de contar con disponibilidad del servicio.

Cuando empleamos aseveraciones específicas, el cuestionario produce información específica relativa al desempeño de la Institución y de su personal. Por ejemplo, el cuestionario del primer ejemplo, con su uso del término *disponibilidad*, posiblemente indique que los usuarios no estén satisfechos con la disponibilidad del servicio. Sin embargo, saber que los usuarios no están satisfechos no ayuda en mucho a la organización a determinar con exactitud cómo mejorar su servicio. Si la Institución emplea elementos más específicos (como el segundo ejemplo), sabría con precisión cómo incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes respecto de la necesidad de disponibilidad del servicio.

En resumen, cuando se formulan cuestionarios para evaluar la satisfacción del usuario del servicio, es preciso asegurarse de que las preguntas no sean ambiguas. Usar aseveraciones específicas en los cuestionarios mejorará la información adquirida, porque las respuestas de los usuarios significan lo mismo en todos los casos (y no definiciones discrepantes); además, las respuestas proporcionan información más específica sobre la forma de mejorar el servicio.

Existe información importante para conocer y evaluar dentro del estudio de satisfacción del Usuario del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, como:

- Información socio-demográfica: Género, edad y estrato.
- La afiliación de los usuarios.
- Sistema de gestión de quejas y sugerencias.

Conocer y evaluar las variables socio-demográficas y la afiliación del usuario permitirán la realización de cruces, haciendo del análisis estadístico un proceso más interesante.

También es importante conocer la efectividad con que viene funcionando el Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias, siendo otro mecanismo utilizado por la IPS Municipal de Ipiales, ESE para obtener información de los usuarios y mejorar sus servicios.

3.2.2 Revisión de los elementos de satisfacción. Las preguntas del cuestionario deben ser específicas. El siguiente paso consiste en determinar qué preguntas o aseveraciones han de incluirse. La técnica de incidentes críticos abarca la creación de elementos de satisfacción. Estos se emplean como elementos del cuestionario.

Los elementos de satisfacción también proporcionan ayuda indirecta contribuyendo a la generación de nuevos elementos para el cuestionario. Este proceso implica volver a redactar los elementos de satisfacción para el cuestionario, que reflejen una aseveración neutral (ni positiva, ni negativa), en lugar de una oración enunciativa. Sin embargo, estos elementos siguen siendo específicos en su contenido.

- **Características de los buenos elementos.** Redactar elementos para el cuestionario es un proceso complejo. Es importante que estos posean ciertas características:
 - **Pertinente.** Deben tener pertinencia con lo que se trata de medir y deben evaluar las necesidades del usuario establecidas con anterioridad en el proceso. Los elementos que al parecer, no miden nada relacionado con el servicio confunden al encuestado, en especial si las instrucciones indican que el cuestionario tiene el propósito de evaluar la calidad del servicio prestado.
 - **Conciso.** Los elementos también han de ser concisos. Los que son demasiado largos hacen el cuestionario muy pesado y difícil de leer. Se debe desechar las palabras superfluas. Un ejemplo de un elemento largo es el siguiente:

El responsable de prestar el servicio actuó de modo muy amable conmigo cuando solicité el servicio.

Un elemento conciso que refleja el mismo contenido sería:

El responsable de prestar el servicio fue muy amable.

- **Inequívoco.** Los elementos no deben dar lugar a confusión. El encuestado tiene que entender con precisión qué preguntan los elementos. Cualquier ambigüedad en los conceptos conduce a respuestas equivocadas. Se debe tratar de evitar los elementos vagos e imprecisos; por ejemplo, un elemento ambiguo podría ser:

El servicio de urgencias fue bueno.

Este elemento no refleja con precisión por qué fue buena la atención. Ciertos encuestados podrían entender que el elemento evalúa la rapidez en la atención médica, en tanto que otros evaluarían la amabilidad del personal que los atendió. Para evitar esta confusión, se redactan dos elementos:

Tuve que esperar mucho tiempo para que el médico me atendiera.

El personal de urgencias fue amable.

Cada uno de estos elementos refleja ideas inequívocas y cada uno de ellos representa una necesidad del usuario.

- **Expresar una sola idea.** Un buen elemento contiene sólo una idea; es decir, sólo debe plantear una pregunta. Si un elemento pregunta más de un concepto, la respuesta podría ser confusa, si el encuestado desea responder afirmativamente a una parte de la pregunta, y negativamente a la otra parte. Una respuesta positiva a este tipo de elemento indicaría que el encuestado está de acuerdo con ambas partes del elemento. Una respuesta negativa indicaría que el encuestado discrepa con una parte del elemento o que no está de acuerdo con ninguna de sus partes. Un ejemplo de un mal elemento es:

El personal me escuchó y tardó mucho tiempo en darme la cita médica.

Este elemento contiene dos partes: una se refiere a que el personal escuchó con atención al usuario y la otra que tardó mucho en darle la cita médica. Este elemento puede dividirse en dos conceptos independientes:

El personal escuchó con atención mi petición.

El personal tardó mucho en darme la cita médica.

- **No contener negaciones.** El elemento no debe contener una doble negación. Un ejemplo de este tipo de elemento es:

El personal de seguridad no dejó nunca de estar ahí cuando se le necesitaba.

Una mejor manera de redactar este elemento sería:

El personal de seguridad estaba ahí cuando se le necesitaba.

Los elementos con estas características ofrecen preguntas claras y sencillas al entrevistado, que conducen a un cuestionario fácil de leer y contestar.

Aunque los elementos son una parte importante del cuestionario, el formato de respuestas también influye en su calidad.

Para la elaboración del cuestionario, se debe tener en cuenta los derechos y deberes de los usuarios, redactar elementos de satisfacción que estipulen su cumplimiento en caso de que los usuarios no los mencionen en el establecimiento de incidentes críticos.

3.2.3 Formatos de Respuesta. El siguiente paso es la elaboración de la escala, que consiste en seleccionar un formato de respuesta para el cuestionario. El formato determina cómo responderán los usuarios a los elementos del cuestionario. La elección de dicho formato es un paso sumamente importante en el proceso de formulación, puesto que determina cómo se utilizarán los datos obtenido en el cuestionario.

- **Formato de lista de verificación.** La calidad de un servicio puede cuantificarse con base en el número de conceptos positivos que se mencionen sobre él. Mientras más ideas positivas se afirmen de un servicio (o menos cosas negativas se digan de él), será mejor el servicio. En cada elemento del cuestionario, se permite a los clientes responder ya sea “sí” ó “no”. Se pide a los clientes que respondan “sí” si el elemento de satisfacción refleja el servicio recibido y “no”, si el elemento no refleja el servicio o producto recibido. Este tipo de formato sólo debe utilizarse cuando los elementos de satisfacción se emplean como elementos en el cuestionario. La ventaja del método de lista de verificación es la facilidad con la que los usuarios responden a los elementos. Los usuarios indican fácilmente si el elemento describe o no el servicio recibido.
- **Formato de tipo *Likert*.** La calidad del servicio también puede indicarse por el acento de la respuesta en cada elemento de satisfacción. El formato de tipo *Likert* está diseñado para permitir a los clientes responder en grados variables a cada elemento que describe el servicio. Por ejemplo, aunque dos clientes afirmen que el elemento describe el servicio, uno de ellos tal vez quiera indicar que el elemento describe de forma más específica el servicio, en comparación con el otro cliente.

Para permitir a los clientes responder en grados variables a cada elemento, se usa el formato de respuesta tipo *Likert*. En 1932, R.A. *Likert*, creó un procedimiento de graduación donde la escala representa un continuo bipolar.

Estos formatos de respuesta se usan para un tipo particular de elemento. El primer formato se emplea con los elementos de satisfacción. Cabe recordar que los elementos de satisfacción son enunciativos y reflejan aspectos específicos buenos o malos del servicio. Por tanto, la escala de respuestas debe reflejar si el elemento de satisfacción describe el servicio. Los clientes responden a cada elemento en términos de la propiedad con que el elemento particular describe el servicio recibido. La calidad del servicio se indica luego por el grado hasta el cual los elementos describen el servicio recibido.

Los formatos segundo y tercero de respuestas, se emplean con elementos que aunque siguen reflejando aspectos específicos, son bastante neutrales. La escala de respuestas, por consiguiente, debe reflejar hasta qué punto los elementos son satisfactorios o insatisfactorios. La calidad del servicio se indica por el grado hasta el cual la gente afirma sentirse satisfecha con el servicio, o el grado hasta el cual el servicio se califica como bueno.

Tabla 5. Formatos de respuesta tipo Likert

Formatos de respuesta de Likert				
1	2	3	4	5
Total Desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo Ni Desacuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Muy Deficiente	Deficiente	Ni Deficiente Ni Bueno	Bueno	Muy Bueno

Fuente: HAYES, Bob E. Cómo medir la satisfacción del Cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico. ALFAOMEGA. México, 2006.

La ventaja de usar este formato en lugar de la lista de verificación se refleja en la variabilidad de las puntuaciones que resultan de la escala. Si la dimensión de la calidad está representada en el cuestionario, se permitirá al usuario expresar el nivel de opinión respecto del servicio recibido, en vez de restringirlos a una simple respuesta de “sí” o “no”. Desde la perspectiva estadística, las escalas con dos opciones de respuesta tienen menos confiabilidad que las que ofrecen cinco (Lissitz y Green, 1975). Además, todo parece indicar que la confiabilidad se equilibra después de cinco puntos de la escala, lo que señala que hay una utilidad progresiva mínima cuando se usan más de cinco puntos en la escala.

Además, el uso de este tipo de formato permite determinar el porcentaje de respuestas positivas y negativas para un elemento dado. Para hacerlo, se combina las respuestas que se ubican en los extremos de la escala. Por ejemplo: *total desacuerdo* con *desacuerdo* y *total acuerdo* con *acuerdo*. Una respuesta 1 ó 2 se considera entonces como una respuesta de 1; una respuesta de 3 se considera como una respuesta de 2, y una respuesta de 4 ó 5 se considera como una respuesta de 3. Se transforma la escala de cinco puntos a una de tres. Una puntuación de 1 representa una respuesta negativa, en tanto que una puntuación de 3 representa una respuesta positiva. Por tanto, esta transformación crea una especie de formato de lista de verificación.

3.2.4 Introducciones a los cuestionarios para evaluar la satisfacción de los usuarios. El siguiente paso consiste en redactar la introducción al cuestionario. La introducción debe ser breve, explicar el propósito del cuestionario y proporcionar las instrucciones para contestarlo.

También, es preciso explicar cómo se utilizarán los datos, en términos sencillos, fácilmente comprensibles. Sin embargo, los cuestionarios se diseñan en ciertas

circunstancias para un proyecto especial de investigación, hasta el punto en que se debe conocer el propósito del proyecto, sin que influya en las respuestas de los usuarios y se explique el objetivo del proyecto en las instrucciones. La inclusión del propósito incrementa la percepción de los usuarios en que sus respuestas se valoran mucho en el proceso de información acerca del proyecto, aumentando las probabilidades de que contesten el cuestionario.

La introducción debe indicar cómo completar los elementos y explicar la escala que se usará. Es imperativo que estas instrucciones coincidan con el tipo de formato de respuesta en el cuestionario. Cuando se usa el continuo *acuerdo-desacuerdo* como formato de respuesta, las instrucciones deben pedir a los encuestados indicar el grado hasta donde están de acuerdo o en desacuerdo con las aseveraciones del cuestionario. Cuando se usa el continuo de satisfacción como formato de respuesta, las instrucciones deben solicitar a los encuestados indicar su grado de satisfacción.

3.2.5 Determinar el contenido del cuestionario definitivo. En este paso se requiere seleccionar los elementos que se utilizarán en el cuestionario final. La selección de los elementos se justifica si la técnica de incidentes críticos dio como resultado una gran cantidad de elementos de satisfacción.

Por ejemplo, si dicha técnica dio como resultado cuatro dimensiones de la calidad y cada una de ellas contiene diez elementos, quizás no sea práctico usarlos en su totalidad, puesto que sería difícil que los clientes contesten un cuestionario de 40 elementos. En esta situación, es conveniente seleccionar los mejores conceptos del grupo original para crear otro cuestionario de satisfacción del cliente más pequeño, pero igualmente eficaz. Si la razón entre los elementos de satisfacción y las dimensiones de calidad es pequeña, tal vez no se requiera realizar ningún procedimiento de selección de elementos.

La exclusión de elementos de un grupo que ya es pequeño podría dar como resultado un cuestionario de satisfacción del usuario con baja confiabilidad.

3.2.6 Diseño gráfico del cuestionario final. Una vez aprobado el cuestionario, es preciso someterlo a diseño gráfico, si se tiene en cuenta que dicho formato hace parte de la imagen de la Institución y que gracias a esto se simplifican costos de papelería e impresión.

3.2.7 Revisión del Cuestionario. Se recomienda a la IPS Municipal de Ipiales, ESE, revisar el formato de encuesta anualmente, o antes, si ocurre un cambio

sustancial en el servicio. Para esto se iniciará nuevamente el proceso, identificando las necesidades de los usuarios, generando los ajustes pertinentes al cuestionario. (Ver *Formatos de encuesta en el Anexo 7*).

3.3 MÉTODOS DE MUESTREO

En ocasiones no es posible administrar las encuestas a todos los clientes, en especial cuando las organizaciones tienen decenas de miles de clientes y no cuentan con los recursos para realizar un proyecto en gran escala. En realidad, tal vez no sea necesario hacer un estudio que abarque a todos los clientes para realizar un proyecto en gran escala.

Siempre se forman juicios acerca de un grupo grande de “objetos” basados en observaciones de un subgrupo más pequeño de dichos “objetos”. Por ejemplo, si se habla con unos cuantos usuarios para tener una idea de la calidad del servicio que se proporciona a la clientela. De manera característica, se denomina *población* al conjunto total, y *muestra* al subgrupo más pequeño extraído de este.

Cuando se realiza una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios, casi nunca es posible administrarla a toda la base de estos. Tal vez no se disponga de los recursos financieros para medir todas las percepciones de los clientes, o quizás sea necesario utilizar de inmediato los resultados de la encuesta, lo que descartaría la posibilidad de llevar a cabo la tarea de medir todas las actitudes de los usuarios, ya que ésta exige un tiempo considerable. En estos y otros casos se administra la encuesta a un conjunto más pequeño de usuarios, a una muestra representativa de ellos. La técnica empleada para seleccionar una muestra de la población se conoce como *muestreo*.

Uno de los principales objetivos del muestreo es garantizar que los resultados del cuestionario de satisfacción de los usuarios sean representativos en la población en general.

3.3.1 Tipos de muestreo. Para generalizar los resultados sobre la población, se debe asegurar primero que la muestra de personas que responderá a la encuesta es representativa de la población en su conjunto. Para determinar los niveles de satisfacción de los usuarios se puede adoptar uno de tres enfoques generales a fin de obtener una muestra de tal población. Los tres métodos de muestreo generales son:

- **Muestreo censal.** Consiste en recopilar información de todos los casos posibles de la población. En este caso, la muestra es representativa del conjunto de la población porque la muestra es la población. Se podría considerar que cada cliente constituye una fuente importante de información crítica que justifique llevar a cabo un muestreo censal. Este método también es útil cuando la población es pequeña y no se requiere seleccionar un subconjunto. La principal desventaja de utilizar el muestreo censal es el alto costo que impide medir todos los casos en la población.

- **Muestreo con base en el criterio personal.** Consiste en aplicar el propio criterio en la selección de usuarios que se quiere evaluar. La inclusión de los casos de la población en la muestra se basa exclusivamente en la discrecionalidad de la persona que lleva a cabo el procedimiento de muestreo. Este método es útil en estudios en que sólo se requiere uno o pocos casos para ilustrar los temas más importantes del investigador. Uno de los inconvenientes es que no permite generalizar los resultados a la población. Las conclusiones de estos estudios prácticos se utilizan como punto de partida fundamental para entender los procesos comerciales. Sin embargo, hacer generalizaciones a la población es una cuestión diferente. Aunque la persona que realiza el muestreo piense que su criterio de selección es impecable, en ocasiones resulta difícil convencer a otros de la representatividad de la muestra final respecto de la población total. La persona que genera la muestra tal vez tenga ciertos prejuicios o inclinaciones, que influyan en la selección de casos que habrán de incluirse. El método estadístico de muestreo es mucho mejor, si lo que se desea es obtener conclusiones sólidas respecto a la población en su conjunto.

- **Muestreo estadístico.** La tercera técnica para determinar una muestra se basa en las probabilidades estadísticas. En este caso, se depende de la casualidad para saber quiénes constituirán la muestra. Las principales características de este método, que se distinguen de las seleccionadas con criterio personal, son:
 1. Se aplica la selección aleatoria para inclusión de casos en la muestra.
 2. El tamaño adecuado para la muestra se determina en términos estadísticos.
 3. Es factible determinar estadísticamente la probabilidad de que la muestra no sea representativa de la población.

Una de las principales ventajas de utilizar este método de muestreo, que lo hace preferible al procedimiento basado en el criterio personal, es que permite generalizar los resultados a la población de la cual se extrajo la muestra.

Los resultados de una encuesta indican el grado de satisfacción de esa muestra de usuarios y se espera que estos revelen el grado de satisfacción del total de usuarios. Si por alguna razón, la muestra no es representativa de la población total, se habrá perdido el tiempo realizando dicha encuesta.

Una muestra sesgada es la que no es representativa de la población global. El muestro estadístico es un método que incrementa las probabilidades de que la muestra sea representativa del conjunto de la población; además, se constituye en un método muy útil para recopilar datos y proporcionar información práctica sobre la población.

Existen tres tipos de muestreo estratificado:

- **Muestreo Aleatorio.** Esta técnica representa el método más sencillo para determinar qué casos deben incluirse en la muestra. En el muestreo aleatorio simple, se selecciona una muestra aleatoria de tal manera que todos los casos en la población tienen las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra.
- **Muestreo estratificado.** Este se refiere al método en el que la población se divide en dos o más grupos (estratos) y se realiza un muestreo aleatorio dentro de cada grupo. Cuando se determinan los diversos estratos que habrán de usarse en el estudio, es importante que estos sean mutuamente excluyentes. Es decir, el hecho de pertenecer a un estrato impide la admisión en otro. Para llevar a cabo un muestreo estratificado, cada estrato se considera como una población diferente. De cada uno de estos estratos se selecciona los casos que se incluirán en la muestra. Cuando se emplea el procedimiento de muestreo aleatorio estratificado, lo primero que hay que hacer es dividir a la población de clientes en los estratos identificados. Luego, de cada grupo se selecciona aleatoriamente los usuarios.

Existen varias ventajas al utilizar este método de muestreo sobre el muestreo aleatorio simple:

1. Se obtiene mayor precisión con el mismo tamaño de muestra global; o bien, el mismo nivel de precisión con una muestra más pequeña.
2. Se obtienen cálculos aproximados de los niveles de satisfacción de los clientes en cada estrato. Esto resulta particularmente útil cuando se quiere establecer comparaciones entre estratos diferentes. Aunque es posible comparar grupos distintos cuando se emplee el muestreo aleatorio simple, con el estratificado se tiene la certeza de contar con suficientes clientes en cada estrato para que estas comparaciones resulten significativas y útiles.
3. Permite centrar la atención en un estrato que reviste importancia especial.

Los autores Alain D'Astous, Raúl Sanabria Tirado y Simón Pierre Sigué ¹¹, en el libro de su autoría "*Investigación de Mercados, Una manera de conocer preferencias, comportamientos y tendencias*" establecen que el investigador debe decidir si el muestreo será *proporcional o no al tamaño* de los estratos de la población. Por ejemplo, supongamos que una población de $N = 10.000$ elementos sea dividida entre tres estratos de tamaños $N_1 = 2.500$, $N_2 = 6.000$, $N_3 = 1.500$. Una muestra estratificada proporcional de tamaño $n = 100$ sacada de esta población sería formada de estratos de tamaños $n_1 = 25$, $n_2 = 60$ y $n_3 = 15$. Cualquier otro conjunto de tamaños de estratos de muestra constituiría una muestra estratificada no proporcional.

La elección entre un muestreo proporcional y el muestreo no proporcional depende de los siguientes factores:

- a. Es posible que algunos estratos tengan una importancia mayor para el investigador, de manera que a éste le gustaría que estuviera más representados en la muestra.
- b. Puede que la selección de las unidades del muestreo, en algunos estratos sea más difícil o más costosa; en tal caso el investigador podría decidir limitar el tamaño de la muestra.

¹¹ D'ASTOUS, Alain, SANABRIA TIRADO, Raúl y PIERRE SIGUÉ, Simon. Investigación de mercados una manera de conocer preferencias, comportamientos y tendencias. Bogotá, Norma, 2003, p. 247

- c. Puede suceder que la estratificación de una población conduzca a la formación de estratos de tamaño pequeño. El muestreo proporcional resulte entonces en tamaños de muestras demasiado pequeñas para esos estratos.

Cabe resaltar, que en caso de decidir realizar un muestreo no proporcional se debe calcular el margen de error para cada estrato, utilizando la siguiente fórmula:

$$e = Z \sqrt{\frac{p \cdot q}{n} \cdot \frac{(N-n)}{N-1}}$$

N: Universo de la población

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

e: Error de estimación

n: Tamaño de la muestra

- **Muestreo por grupos (nidos).** Los métodos de muestreo anteriores involucraban la creación de muestras mediante la selección de casos individuales (usuarios) que habrán de incluirse en ellas. Por otro lado, el muestreo por grupos es una técnica en la que el proceso de selección se lleva a cabo en el nivel grupal, en lugar de hacerlo en el individual. Estos “grupos” son subconjuntos de usuarios. Por ejemplo, cada grupo de usuarios puede representar una parte diferente de la organización, es decir, los casos individuales dentro de la población se clasifican o concentran en grupos más grandes. Estos grupos, a su vez, constituyen el nivel en el que se realiza la selección aleatoria.

3.4 DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

Estadísticamente la muestra corresponde a una porción representativa del total de Usuarios (Universo) sobre la cual se realizará la evaluación y cuyos resultados pueden ser inferidos para la totalidad de usuarios de la IPS Municipal de Ipiales, ESE.

3.4.1 Universo. El promedio de usuarios atendidos en los últimos tres meses en el Centro local es de 27.666, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6. Promedio usuarios atendidos en el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, Julio – septiembre de 2009

Servicio	Número usuarios
Consulta externa	5005
Laboratorio	2396
Odontología	1988
Promoción y Prevención	12231
Psicología	319
Radiología	653
Urgencias	5074
TOTAL	27666

Fuente: Oficina de Planeación y Estadística IPS Municipal de Ipiales ESE.

3.4.2 Cálculo de la Muestra. Para la definición de la muestra y siendo considerada una población Finita, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Siendo:

N: Universo de la población

Z: Nivel de confianza (95%)

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

e: Error de estimación (5%)

n: Tamaño de la muestra

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (27666) * (0.50) * (0.50)}{(27666 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (27666) * (0.25)}{(27665) * (0.0025) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{26570.4264}{69.1625 + 0.9604}$$

$$n = \frac{26570.4264}{70.1229}$$

$$n = 378.9$$

3.4.3 Distribución de la muestra. En el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, se aplicarán 379 encuestas, las cuales se pueden distribuir en los servicios, así:

- **Estratificado Proporcional**

Tabla 7. Distribución Proporcional de la Muestra

Estratificado Proporcional			
Servicio	Número usuarios	Porcentaje	Número encuestas
Consulta externa	5005	18.1%	69
Laboratorio	2396	8.7%	33
Odontología	1988	7.2%	27
Promoción y prevención	12231	44.2%	168
Psicología	319	1.2%	4
Radiología	653	2.4%	9
Urgencias	5074	18.3%	70
TOTAL	27666	100%	379
Muestra	379		
Confianza	95%		
Error	5%		

Fuente: esta Investigación

- **Estratificado No Proporcional**

Tabla 8. Distribución no proporcional de la muestra

Estratificado no proporcional			
Servicio	Número usuarios	Número encuestas	Error
Consulta externa	5005	54	13.3%
Laboratorio	2396	54	13.2%
Odontología	1988	54	13.2%
Promoción y Prevención	12231	55	13.3%
Psicología	319	54	12.2%
Radiología	653	54	12.8%
Urgencias	5074	54	13.3%
TOTAL	27666	379	
Muestra	379		
Confianza	95%		
Error	5%		

Fuente: esta Investigación

Para este estudio, se utilizará la segunda opción, con el fin de obtener información importante de aquellos servicios donde el tamaño de la población es menor, como los servicios de Psicología y Radiología.

3.4.4 Ficha Técnica

La ficha técnica para el desarrollo de este estudio, es la siguiente:

Tabla 9. Ficha técnica estudio de satisfacción a los usuarios del centro local de la IPS Municipal de Ipiales ESE

Objetivo	Conocer los Índices de satisfacción de los servicios que ofrece la IPS Municipal de Ipiales, sede Centro Local de Salud.		
Tipo de estudio	Descriptivo, Estudio de Satisfacción del Usuario.		
Universo del estudio	Usuarios del Centro Local de Salud IPS Municipal de Ipiales.		
Cubrimiento geográfico	Casco urbano.		
Duración entrevista	7 minutos aproximadamente		
Tipo de entrevista	Entrevista personal.		
Tamaño de la muestra	379		
Nivel de confianza	95%		
Margen de error total	5%		
Margen de error por servicio	Servicio	Número Encuestas	Error
	Medicina general	54	13.3%
	Laboratorio	54	13.2%
	Odontología	54	13.2%
	Promoción y Prevención	55	13.3%
	Psicología	54	12.2%
	Urgencias	54	13.3%
Radiología	54	12.8%	
Tipo de muestreo	Estratificado no proporcional.		
Back-Checking	No.		
Elaboración del cuestionario	DIANA LILIBETH GUEVARA DELGADO Comercio Internacional y Mercadeo		
Inicio trabajo de campo	Octubre 1 de 2009		
Duración del estudio	60 días.		

Fuente: esta investigación

3.5 PRUEBAS DEL CUESTIONARIO: INVESTIGACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Después de que el borrador del cuestionario ha sido revisado por alguien distinto a la persona que lo diseñó, siempre es bueno probarlo.

El autor Jeffrey L Pope ¹² en su libro “Investigación de mercados guía maestra para el profesional” establece algunas pautas para la realización de una buena prueba piloto.

Una prueba del cuestionario es una muestra pequeña de entrevistas hecha como una revisión final antes de proseguir con el estudio grande. Es una forma de

¹² POPE, Jeffrey L. “Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional”. NORMA. Colombia, 2008. Cap. 15. Pg.103

insistir en la revisión de posibles problemas, y hacer correcciones, antes de proceder con el estudio.

Obviamente, la forma más directa de hacer una prueba del cuestionario es simplemente hacer unas pocas entrevistas y evaluarlas. Para esta prueba recomiendo se aplique el cuestionario al 10% de la muestra. De esta manera se deberá pilotar aproximadamente 38 formularios, cinco (5) encuestas por cada servicio.

¿Qué se debe probar? La prueba se propone primordialmente evaluar el cuestionario y determinar si:

¿Fluye el cuestionario con naturalidad, como si fuera una conversación?

¿Son las preguntas fáciles y claras de entender?

¿Pueden los entrevistadores seguir el formato del cuestionario?

¿Se puede decir que los entrevistados entienden lo que se les pregunta?

¿Pueden contestar las preguntas con facilidad?

Pero, además de probar el cuestionario, la prueba puede ser utilizada para:

- **Probar la metodología del estudio.** Si se utiliza un gran número de ilustraciones, por ejemplo, una prueba previa puede ayudar a conformar el mejor procedimiento para manejarla sin tropiezos.
- **Revisar los procedimientos del muestreo.** ¿Pueden los entrevistadores seguir las instrucciones para el muestreo? ¿Es eficiente el procedimiento? ¿Tiene el procedimiento “vacíos” que aparecen en la salida al campo?
- **Establecer una tasa de cumplimiento en un estudio por teléfono.** Ayuda a verificar los costos y la programación antes de efectuar el estudio completo. Como este es un factor clave en la estimación de costos de un estudio por teléfono, una prueba previa puede ser especialmente útil para este propósito.

- **Medir una tasa esperada de respuesta en un estudio por correo:** Es posible decidir si la muestra planeada es demasiado grande, pequeña o más o menos correcta.

3.6 TRABAJO DE CAMPO

Una vez realizada la prueba del cuestionario se procede a aplicarlo al total de la muestra.

El grupo de entrevistadores deben cumplir con las siguientes características, inherentes a su trabajo diario¹³:

- Facilidad de comunicación y expresión.
- Buena capacidad de interacción con las personas.
- Actitud de paciencia y espera.
- Buen manejo del idioma.
- Letra legible.
- Orden.
- Buena presentación personal.
- Puntualidad.
- Buena capacidad de comprensión.

Una vez se cuente con el grupo de encuestadores, se debe proceder a una capacitación que le permita al encuestador realizar con eficiencia la labor de recolección de información. La prueba piloto servirá para que el encuestador pueda resolver dudas sobre el cuestionario.

¹³ POPE, Jeffrey L. "Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional". NORMA. Colombia, 2008. Cap. 16.

Humberto Serna Gómez recomienda efectuar este proceso en dos etapas: ¹⁴

- Una primera que permita el adecuado manejo de las herramientas a aplicar a los entrevistados.
- Y la segunda en que se busca una compenetración del grupo con la empresa a la que se está evaluando, lo que permite un panorama más amplio del entorno del entrevistado y facilita la labor del encuestador frente al usuario

La aplicación de los formularios se hará mediante el método de *entrevista personal* al informante, previamente identificado, teniendo en cuenta las características propias de los usuarios de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

El entrevistado deberá responder el cuestionario tomando como referencia la última consulta que tuvo, anterior al día de la entrevista; dicha cita o consulta no deberá superar los tres meses.

3.6.1 Pautas para las entrevistas. Pope, Jeffrey L, ¹⁵ en uno de los capítulos de su libro “Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional”. Establece lo siguiente frente a este tema:

*“ser entrevistador es, y siempre ha sido un trabajo riguroso y exige habilidad. Como en todos los campos, la mejor forma de desarrollar habilidades para entrevistar es a través de la experiencia”*¹⁶

Paso siguiente establece dos pautas para convertirse en un mejor entrevistador:

- **Actitud General.** La confianza es una parte importante de la relación en una entrevista. Para contribuir a establecer esa confianza, un entrevistador debe ser:

¹⁴ SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Bogotá, 2007, pg. 75, Universidad de los Andes.

¹⁵ POPE, Jeffrey L. “Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional”. Colombia, NORMA. 2008. Cap. 16. p.107

¹⁶ POPE. Op. cit., p.107

Lo suficientemente amistoso y firme para hablar con las personas y conseguir que ellas le hablen, sin asustarlas con agresividad. No ser tan conversador que haga prolongar la entrevista o desviarla del asunto central. Tratar de ser el tipo de persona en quien los entrevistados sientan que pueden confiar.

Deberá acomodarse al ambiente del entrevistado. Debe esperar pacientemente si el entrevistado tiene otras interrupciones como atender a un niño que llora, o cualquier otra cosa. No enojarse ni ofenderse, para no arruinar cualquier buena relación que pudo haber establecido.

Debe ser neutral. Recordar que las encuestas de los entrevistados estarán influidas por las percepciones que tengan de él. Los entrevistados deben sentirse tranquilos en cuanto a que pueden responder con entera libertad. Un suspiro, un cambio de tono de voz y otros sonidos que haga pueden distorsionar las respuestas de los entrevistados.

Algunas veces los entrevistadores nuevos, en su entusiasmo por estimular y atraer al informante, hace exclamaciones afirmativas como: “usted tiene toda la razón”, “estoy enteramente de acuerdo con usted”, o cosas por el estilo. Aunque la intención es manifestar interés, lo más frecuente es que el resultado sea sesgar al entrevistado. Si se concuerda con una actitud, más tarde el entrevistado tendrá recelo de expresar una distinta. No olvidar que el objetivo es adquirir información, no interpretarla.

- **Haciendo Preguntas.** Se debe leer las preguntas textualmente, en forma clara y lenta, de modo que el entrevistado pueda entender todas las palabras. Las preguntas han sido pensadas con cuidado y se ha seleccionado una redacción particular por buenas razones; por esto, se debe leer las preguntas como están escritas, garantizándose que a cada entrevistado se le hacen exactamente las mismas preguntas.

Nunca interprete. Si un entrevistado no entiende una pregunta, no se debe interpretar, a menos que se esté específicamente instruido para hacerlo. Se vuelve a leer la pregunta, pero no tratar de interpretarla o explicarla. Si aún así el entrevistado no puede dar una respuesta, se debe anotar las circunstancias en el margen y pasar a la siguiente pregunta.

Cuando se esté haciendo entrevistas personales, no se debe permitir que los entrevistados lean el cuestionario sobre su hombro. Es posible que haya partes del cuestionario que el entrevistado no debe ver porque puede distorsionar otras respuestas.

Asegurarse de seguir todos los procedimientos e instrucciones. El procedimiento que se debe seguir en la realización de una entrevista generalmente ha sido bien analizado y es muy importante que cada entrevista sea llevada a cabo en la misma forma por todos los entrevistados.

Al final, antes de despedirse del entrevistado, se debe examinar rápidamente el cuestionario y asegurarse de que todas las preguntas han sido contestadas y que las respuestas sean claras, significativas y escritas legiblemente. Y no olvidar agradecer al entrevistado por su cooperación.

Preguntas Abiertas: El autor afirma que las preguntas subjetivas abiertas tales como: “¿Por qué cree usted eso? o ¿Por qué dice eso? proporcionan a los entrevistados la oportunidad de expresarse libremente. A menudo las respuestas dadas en las propias palabras del entrevistado no son claras al principio. Por ejemplo, un entrevistado puede decir que la apariencia era bonita pero en realidad no dice qué le gusto de la apariencia.

Con el fin de entender el significado completo de esas respuestas, el entrevistador debe utilizar unas técnicas específicas:

- Escribir las respuestas en las palabras exactas utilizadas por el entrevistado, a fin de indicar con precisión las opiniones del mismo. Nunca resumir o reescribir lo dicho. Incluir los modismos o cualquier otra expresión reveladora de los verdaderos sentimientos del entrevistado. Anotar textualmente todo lo que diga.
- Profundizar y clarificar. Hay dos técnicas básicas utilizadas en el registro de respuestas a preguntas subjetivas, las cuales aseguran que esas respuestas sean claras y significativas. Una técnica se denomina “profundizar”, la otra se llama “clarificar”.

Profundizar es un procedimiento usado para conseguir más información y obtener una respuesta completa. Implica, solicitar información adicional a los entrevistados.

Clarificar, como lo sugiere el término, es un procedimiento usado para conseguir un significado más claro o más específico de una respuesta ya dada por el entrevistado. A menudo los entrevistados hablan en términos ambiguos. Es responsabilidad del entrevistador clarificar las expresiones ambiguas y encontrar con más precisión qué quiere decir el entrevistado.

- Cuando se esté profundizando o clarificando, no se debe hacer preguntas que guíen la respuesta. Lo importante es clarificar o profundizar sin poner palabras en la boca del entrevistado y sin insertar ideas del entrevistador. Las preguntas de profundización o clarificación no deben sugerir respuestas a los entrevistados. Se debe hacer sólo preguntas neutras. Ejemplos:

¿Qué más?

¿Hay algo más?

¿Qué más (repita la frase apropiada de la pregunta)?

Nunca se debe guiar a la entrevistado preguntándole acerca de temas que él no haya mencionado voluntariamente. Por ejemplo, no pregunte qué pensó acerca del color, si el entrevistado no ha mencionado nada acerca del color. Ejemplos:

¿Puede explicarme qué quiere decir con eso?

¿Por qué dice eso?

¿Cuáles son las razones para decir eso?

¿En qué forma fue (repita las palabras exactas del informante)?

Nunca sugiera lo que pueda sentir el entrevistado, si él o ella afirma que el producto tiene una apariencia mala, nunca diga: “¿El color era muy brillante?”

3.7 CODIFICACIÓN: PRIMER PASO PARA EL ANÁLISIS

El proceso de convertir las respuestas individuales en categorías se llama “codificación”. Las respuestas dadas por el entrevistado se representan en

códigos que para el caso podrían ser números o letras. Dicho proceso facilitará la tabulación y análisis de resultados.

Las preguntas abiertas son del tipo discusión, las cuales generan una gama tan amplia de respuestas que las posibles contestaciones son demasiado variadas y numerosas como para incluirlas en una lista en el cuestionario.

Para estas preguntas, en el cuestionario se deja un espacio a fin de que el entrevistador anote las respuestas textualmente; posteriormente las respuestas son categorizadas o codificadas.

Pope afirma: *“Los entrevistadores no deben codificar en el sitio las respuestas a preguntas abiertas. Los entrevistadores no están entrenados para esta tarea y no deben tratar de tomar decisiones rápidas sobre la categorización de las respuestas”*.¹⁷

El propósito de la codificación es reducir la variedad de respuestas dadas para una pregunta a pocos tipos de contestaciones que pueden ser tabuladas y luego analizadas.

3.8 INFORMES DE EDICIÓN Y DE ERRORES

El primer paso después de codificar los cuestionarios es elaborar informes de edición y de errores. Este es un paso de control de calidad a fin de asegurarse que ningún cuestionario contenga vacíos de información. *Editar* significa revisar los cuestionarios para establecer que sean completos y precisos.¹⁸

Puede hacerse en forma manual, recorriendo rápidamente la totalidad de cada cuestionario. Por ejemplo: En el servicio de medicina general, la pregunta número 48 es la siguiente:

48. ¿Ha tenido algún problema con el servicio que ofrece la IPS Municipal de Ipiales, ESE?

¹⁷ POPE, Jeffrey L. “Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional”, Colombia, Norma, 2008. Cap. 18. Pg.117

¹⁸ POPE, Jeffrey L. “Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional”. Colombia, Norma, 2008. Cap.19. Pg.127

- a. Si ___ (Continúe con la siguiente pregunta)
- b. No ___ (pase a la pregunta No 54)

Habría que editar las preguntas 49, 50, 51, 52 y 53 para determinar que todas las personas que respondieron “Sí” en la pregunta 48, contestaron estas preguntas.

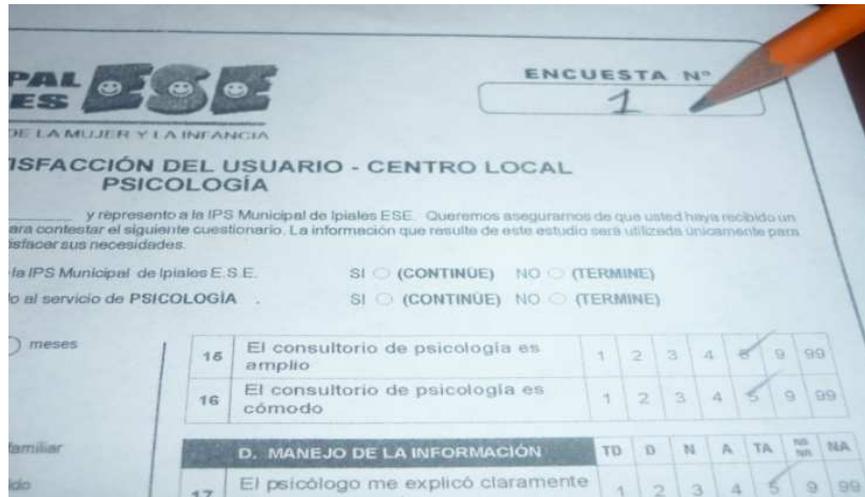
Si alguien que respondió “No” en la pregunta 48, erróneamente contestó las preguntas 49, 50, 51, 52 y 53 (en vez de pasar a la pregunta 54), sus repuestas a estas preguntas serían eliminadas como parte del proceso de edición. Una vez efectuadas todas las correcciones y después de verificar que los datos del cuestionario están sin errores de lógica, se prosigue con la tabulación de datos.

3.9 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Existen diversos programas que permiten obtener un análisis estadístico de la información. En esta ocasión se describirá el proceso realizado en los programas de EXCEL y STATGRAPHICS 5.

3.9.1 Tabulación y análisis de datos en Excel. La tabulación en el programa *Excel* requiere el siguiente procedimiento:

- a. **Numerar las encuestas realizadas, por cada servicio o unidad productiva.** Por ejemplo, para este estudio, en Medicina General se realizaron 54 encuestas, escriba en la parte superior derecha de la encuesta (en la casilla en blanco) el número de encuesta que corresponda según sea el caso.



Fotografía: Diana Lilibeth Guevara Delgado – Numeración de Encuesta

b. **Tratamiento individual para cada servicio.** Cada servicio o unidad productiva tiene un tratamiento particular, por lo que se deben tabular en diversas hojas de cálculo.

Figura 2. Tabulación de Datos en Excel- Tratamiento individual para cada servicio

	A	B	C	D	E	G	H	I
1	ENCUESTA	GENERO	EDAD	ESTRATO	AFILIACIÓN	SATISF GRAL	SATISF SERV	8
23	22	F	28	2	D	5	1	
24	23	F	43	1	C	5	5	
25	24	M	23	2	B	4	5	
26	25	F	34	2	D	3	3	
27	26	F	25	4	C	3	4	
28	27	M	0	1	B	4	4	
29	28	F	16	1	H	4	4	
30	29	F	55	2	F	4	4	
31	30	F	18	3	C	3	3	NSNR
32	31	F	40	2	B	4	4	
33	32	F	32	1	B	3	4	

Fuente: Esta investigación

- c. **En Columnas.** Asignar a cada pregunta del cuestionario una columna en la Hoja de Cálculo.

Figura 3. Tabulación y Análisis de Datos en Excel -Columnas

	A	B	C	D	E	G	H	I	J
1	ENCUESTA	GENERO	EDAD	ESTRATO	AFILIACIÓN	SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9
2	1	F	16	1	H	4	4		1
3	2	F	55	2	F	4	4		1
4	3	F	18	3	C	3	3	NSNR	
5	4	F	40	2	B	4	4		5
6	5	F	32	1	B	3	4		5
7	6	F	36	2	F	3	4	NSNR	
8	7	M	0	1	B	3	3		1
9	8	F	42	1	H	4	4		5
10	9	M	0	1	B	5	4		2
11	10	M	1	1	B	4	2		5
12	11	M	18	1	B	3	4		5
13	12	F	0	0	A	2	3		1
14	13	F	46	1	A	4	4		5

Fuente: Esta investigación

d. **En Filas.** Asignar una fila a cada encuesta realizada.

Figura 4. Tabulación y Análisis de Datos en Excel - Filas

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'tabulacion - Microsoft Excel'. The spreadsheet contains a table with the following data:

	A	B	C	D	E	G	H	I
1	No ENC	GENERO	EDAD	ESTRATO	AFILIACIÓN	SATISF GRAL	SATISF SERV	8
2		1 M		5	2 B		2	3
3		2 F		37	1 F		4	4
4		3 M		1	2 H		3	4
5		4 F		3	1 E		4	1
6		5 M		3	2 B		3	2
7		6 F		16	1 A		4	3
8		7 F		3	1 D		3	3
9		8 M		11	1 B		4	4
10		9 M		1	1 B		3	5
11		10 M		19	1 A		3	5
12		11 F		28	1 F		4	4
13		12 M		5	1 B		5	4

Fuente: Esta investigación

e. Ingrese los códigos establecidos en el programa con mucha precaución.

Figura 5. Tabulación y Análisis de Datos en Excel – Ingreso de códigos

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	No ENC	GENERO	EDAD	ESTRATO	AFILIACIÓN	SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10
2	1	F	16	1	H		4	4	1	1
3	2	F	55	2	F		4	4	1	1
4	3	F	18	3	C		3	3	NSNR	5
5	4	F	40	2	B		4	4	5	5
6	5	F	32	1	B		3	4	5	
7	6									
8	7									
9	8									
10	9									
11	10									
12	11									
13	12									
14	13									
15	14									
16	15									
17	16									

Fuente: Esta investigación

- f. Una vez haya terminado con la tabulación de datos, proceda a calcular los índices¹⁹.

Teniendo en cuenta que el índice es un parámetro de evaluación, este se calcula según la escala utilizada en cada uno de los *elementos de satisfacción* evaluado, asignándosele un valor porcentual (ponderado) según la respuesta que haya marcado el entrevistado, de la siguiente manera:

Para escalas de 5 puntos:

Tabla 10. Valores Ponderados según escala

Sí contestó	Valor porcentual (ponderado)
5	100%
4	75%
3	50%
2	25%
1	0%

Fuente: SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 21

Para escalas de 3 puntos

Tabla 11. Valores Ponderados según escala

Sí contestó	Valor porcentual (ponderado)
3	100%
2	66.6%
1	33.3%

Fuente: SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 21

¹⁹ SERNA GÓMEZ, Humberto. *¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Bogotá, 2007, pg. 21, Universidad de los Andes.*

Es importante anotar que en toda calificación existe una alternativa de respuesta denominada *No Aplica o No Sabe No Responde*, que será utilizada sólo cuando el entrevistado no sabe nada o no ha tenido experiencia sobre el tema que se le está preguntando.

Los entrevistados que marquen esta opción no serán tenidos en cuenta para realizar los cálculos de generación de índices.

Para la generación efectiva del índice se debe utilizar la siguiente fórmula:

$$\frac{(n*P1)+(n*P2)+(n*P3)+(n*P4)+(n*P5)}{N-(NA/NSNR)}$$

n= número de personas que responden para cada ítem.

P= valor porcentual (ponderación) para cada ítem.

N= número total de personas que responden a la pregunta.

NA/NSNR = Entrevistados que no aplican o no saben no responden.

Para lograr un mayor entendimiento, se debe tener en cuenta el siguiente ejemplo:

A la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio que en general le ofrece la institución? Se encuentran las siguientes respuestas:

Ítem	Número de respuestas
1 = Muy Insatisfecho	5
2 = Insatisfecho	8
3 = Ni Satisfecho NI insatisfecho	15
4 = Satisfecho	45
5 = Muy Satisfecho	75
NA / NSNR	2
TOTAL	150

Aplicando la fórmula, tendríamos el siguiente caso:

$$\frac{(5*0\%)+(8*25\%)+(15*50\%)+(45*75\%)+(75*100\%)}{150-2}$$

$$\frac{0\%+200\%+750\%+337.5\%+7500\%}{148}$$

$$\frac{11825\%}{148}$$

$$= 79.9\%$$

El índice para este ejercicio es de 79.9% de satisfacción.

El índice perceptivo se obtiene de aplicar la fórmula anterior a la pregunta 5 de los cuestionarios, donde se indaga acerca de la calidad general del servicio que recibe de la Institución. De igual manera, se aplica en la pregunta 6, donde se evalúa la calidad recibida en cada servicio o unidad productiva.

Esta fórmula se aplica también sobre cada uno de los *elementos de satisfacción*

Una vez generado el índice para cada uno de los elementos de satisfacción, se tomarán estas cifras y se sumarán entre sí, luego se dividirá por el número de elementos evaluados; el resultado será el Índice Real, el cual mide la satisfacción real que el usuario tiene con la Institución en todo su servicio y para cada unidad productiva.

Interpretación de los Índices. Teniendo como base la calificación que hace ISO 9000 para empresas de servicios, los resultados de los índices pueden ser ubicados dentro de la siguiente escala.²⁰

²⁰ SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 25

Figura 6. Escalas de evaluación ISO 9000 índices de satisfacción para empresas de servicios



Fuente: SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 25

Índice perceptivo Vs. Índice Real. Realizando una comparación entre los dos anteriores índices obtenidos, se puede efectuar un análisis de lealtad de los clientes entrevistados, de la siguiente manera:

- Si el índice perceptivo es *mayor* que el real, se considera que el cliente es leal, debido a que se tiene la imagen de un servicio mucho mejor que el que en realidad está recibiendo.
- Si el perceptivo es *menor* que el real, se vislumbra una tendencia a la deslealtad, ya que el cliente evalúa realmente el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.
- Si el perceptivo es *igual* que el real, el cliente tiene una imagen acorde con la realidad del servicio que recibe.

Índices de Lealtad y Competitividad. Los índices de lealtad y competitividad deben ser analizados por separado, ya que miden conceptos diferentes a la

satisfacción. Nunca estos resultados deben hacer parte del índice real de la organización. En este caso la escala de evaluación será la siguiente:²¹

Figura 7. Escala de evaluación índices de competitividad y lealtad



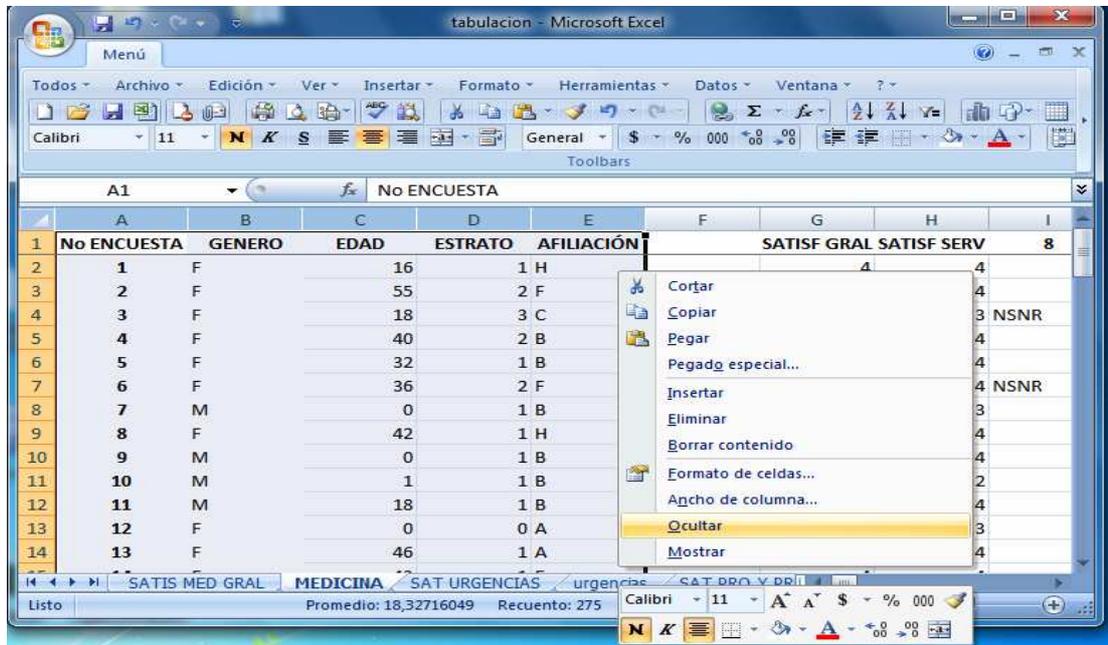
Fuente: SERNA GÓMEZ, Humberto. *¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología.* Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 1171

g. ¿Cómo calcular los índices de satisfacción real y perceptivo y los índices de competitividad y de lealtad a través de un software estadístico? Para obtener los índices de satisfacción: perceptivo y real, de competitividad y de lealtad se hará uso del programa de Excel, teniendo en cuenta el siguiente proceso:

- Inicialmente, observar aquellos datos que impliquen la evaluación de los diferentes *elementos de satisfacción* y sus *dimensiones de calidad*. Ocultar la información inicial desde Género hasta Afiliación de los usuarios, información que será analizada en el programa *Statgraphics Plus 5*, así como aquellos datos que tienen que ver con la evaluación del Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias, y preguntas abiertas del cuestionario.

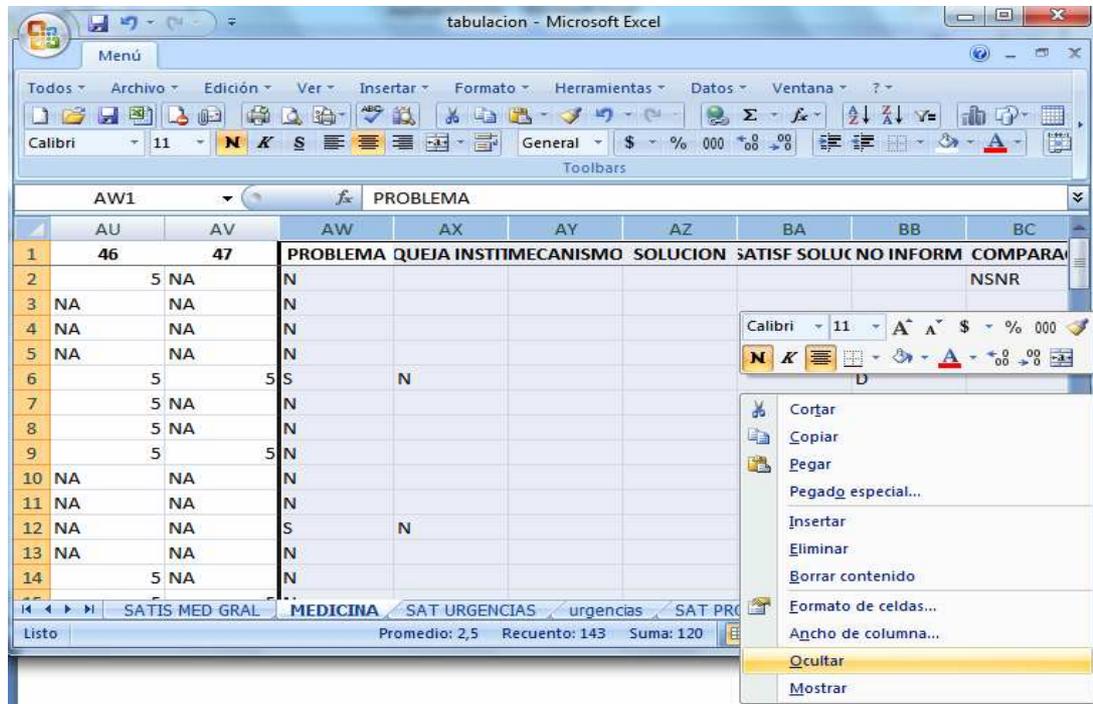
²¹ SERNA GÓMEZ, Humberto. *¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología.* Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 117

Figura 8. Tabulación y análisis de datos en Excel – Ocultar Datos



Fuente: Esta Investigación

Figura 9. Tabulación y Análisis de Datos en Excel – Ocultar datos



Fuente: Esta Investigación

- **Se determina el promedio de los datos:** se utiliza la fórmula como aparece en la figura. Se selecciona los datos a calcular.

Figura 10. Tabulación y análisis de datos en Excel- Promedio de los Datos

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a data table. The formula bar at the top displays '=PROMEDIO(G2:G55)'. The data table is as follows:

	F	G	H	I	J	K	L
1		SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10	11
50		5	1	1	5	1	5
51		5	5	5	5	5	1
52		4	5	5	5	5	5
53		3	3	5	5	5	5
54		3	4	2	5	5	5
55		4	4	5	5	5	3
56	PROMEDIO	=PROMEDIO(G2:G55)					
57							
58							
59							
60							

Fuente: Esta Investigación

- **Se contabiliza el total de valores**, utilizando la fórmula que se encuentra en la siguiente figura:

Figura 11. Tabulación y análisis de datos en Excel – Contabilizar valores

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following data:

	F	G	H	I	J	K	L
1		SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10	11
49		4	4	5	5	5	1 NSM
50		5	1	1	5	1	5
51		5	5	5	5	5	1
52		4	5	5	5	5	5
53		3	3	5	5	5	5
54		3	4	2	5	5	5
55		4	4	5	5	5	3
56	PROMEDIO	3,888889					
57	TOTAL	=CONTARA(G2:G55)					
58							
59							

The formula bar at the top shows: `=CONTARA(G2:G55)`. The cell in row 57, column G, also contains this formula and is circled in red.

Fuente: Esta Investigación

- Se determina las Encuestas Válidas, contabilizando los datos según las respuestas de los entrevistados, sea: 1, 2, 3, 4 ó 5 y se excluye los No Aplica (NA) o No Sabe No Responde (NSNR); se utiliza las siguientes fórmulas:

Figura 12. Tabulación y análisis de datos en Excel – Encuestas válidas

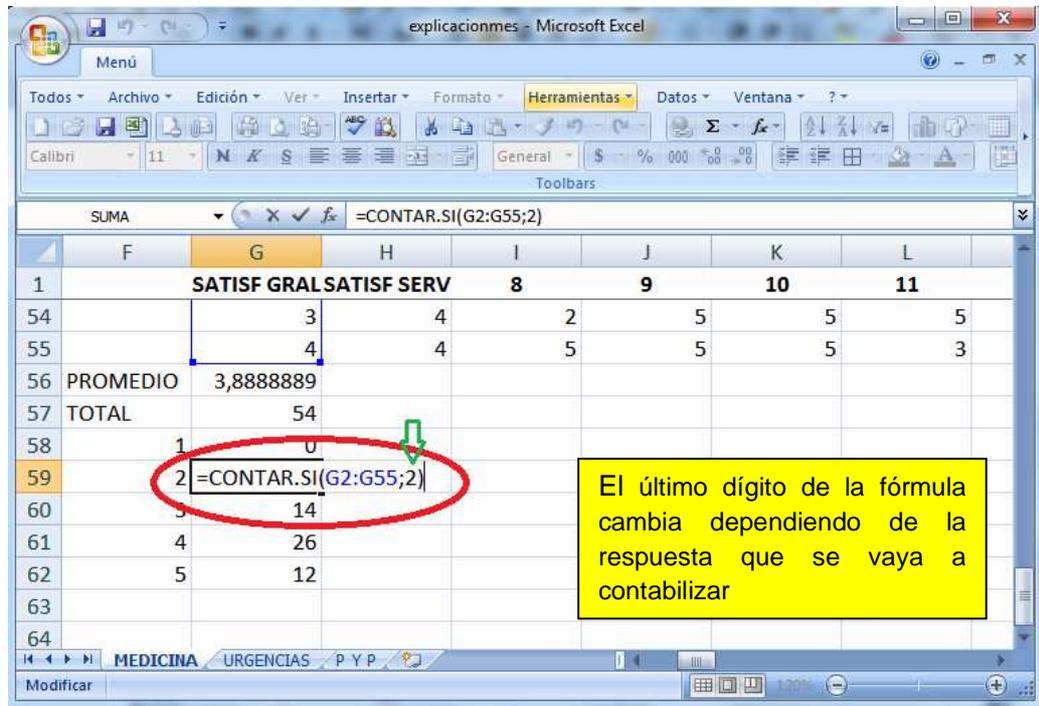
The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data and formula:

	F	G	H	I	J	K	L
1		SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10	11
54		3	4	2	5	5	5
55		4	4	5	5	5	3
56	PROMEDIO	3,8888889					
57	TOTAL	54					
58	1	=CONTAR.SI(G2:G55;1)					
59	2	7					
60	3	14					
61	4	26					
62	5	12					

The formula bar shows: `=CONTAR.SI(G2:G55;1)`. A red circle highlights the formula in cell G58, and a green arrow points to the range G2:G55.

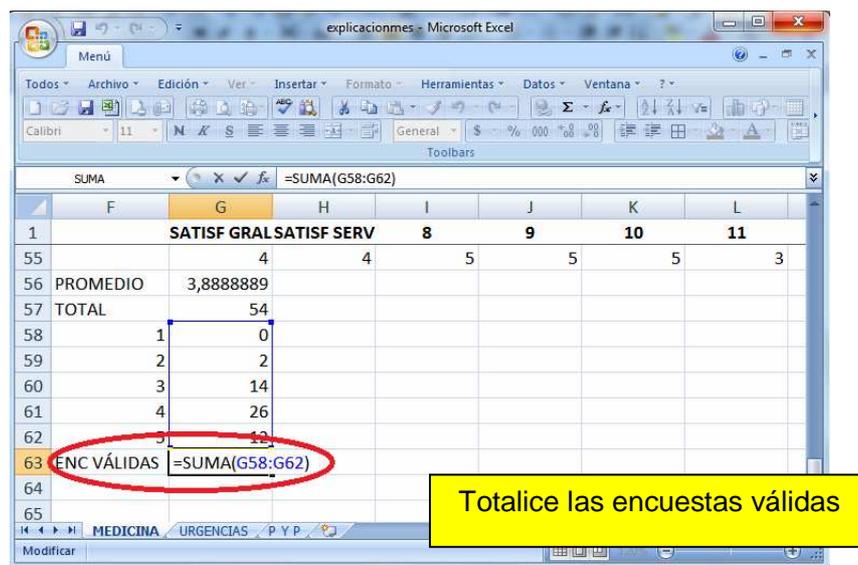
Fuente: Esta Investigación

Figura 13. Tabulación y análisis de datos en Excel – Encuestas válidas



Fuente: Esta Investigación

Figura 14. Tabulación y análisis de datos en Excel – Encuestas válidas



Fuente: Esta Investigación

- **Ponderar valores.** Se multiplica cada valor por el valor porcentual o ponderado, sea: 0%, 25%, 50%, 75% ó 100%, así:

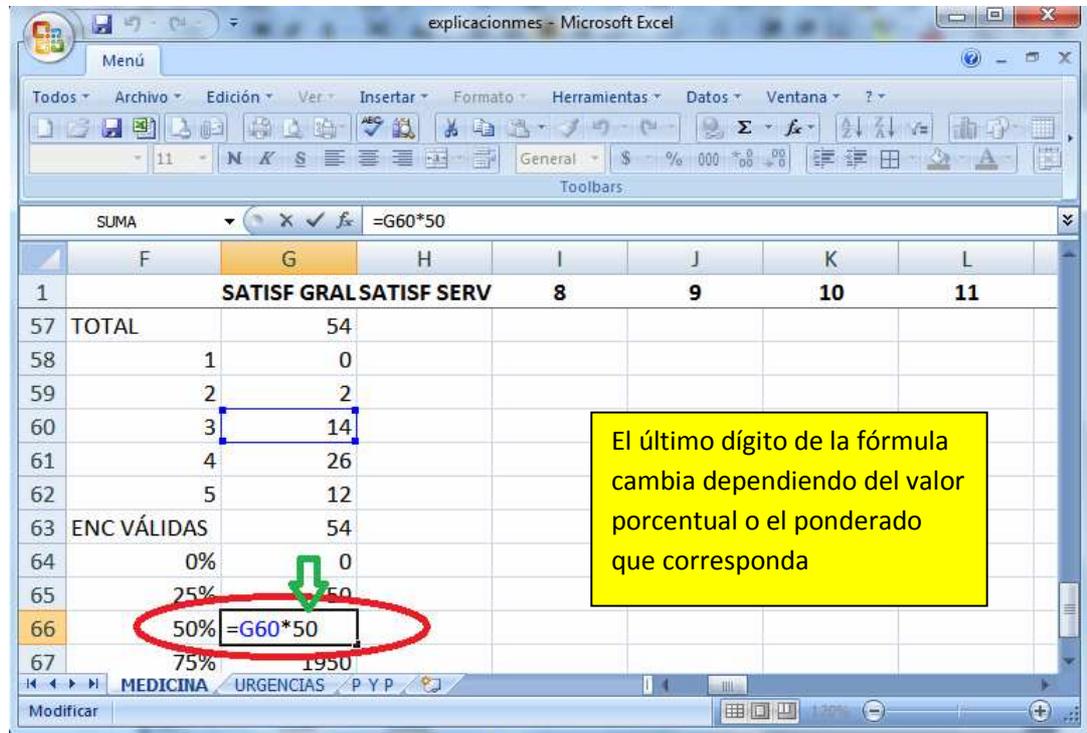
Figura 15. Tabulación y análisis de datos en Excel – ponderar valores

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	F	G	H	I	J	K	L
1		SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10	11
57	TOTAL	54					
58	1	0					
59	2	2					
60	3	14					
61	4	26					
62	5	12					
63	ENC VÁLIDAS	54					
64	0%	=G58*0					
65	25%	50					
66	50%	700					
67	75%	1950					

Fuente: Esta Investigación

Figura 16. Tabulación y análisis de datos en Excel – ponderar valores



Fuente: Esta Investigación

- **Se determinan los Índices:** se suma los resultados producto de las diferentes ponderaciones y divide entre el número de encuestas válidas, de la siguiente manera:

Figura 17. Tabulación y análisis de datos en Excel – determinar los índices

	F	G	H	I	J	K	L
1		SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10	11
61	4	26					
62	5	12					
63	ENC VÁLIDAS	54					
64	0%	0					
65	25%	50					
66	50%	700					
67	75%	1950					
68	100%	1200					
69	INDICES SAT	=SUMA(G64:G68)/G63					
70							
71							

Fuente: Esta Investigación

- Se calcula el índice para cada *elemento de satisfacción* a evaluar, dentro del servicio de Medicina General y para cada uno de los servicios o unidades productivas de la Institución.

Figura 18. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo de índices para cada elemento de satisfacción

	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	SATISF GRAL SATISF SERV		8	9	10	11	12	13	
54		3	4	2	5	5	5	5	
55		4	4	5	5	5	3	5	
56	PROMEDIO	3,8888889	3,7777778	3,56	4	3,962963	3,7407407	4,84	4,69230
57	TOTAL	54	54	54	54	54	54	54	54
58	1	0	2	14	12	14	16	2	
59	2	2	2	4	2	0	0	0	
60	3	14	10	2	0	0	2	0	
61	4	26	32	0	0	0	0	0	
62	5	12	8	30	40	40	36	48	
63	ENC VÁLIDAS	54	54	50	54	54	54	50	
64	0%	0	0	0	0	0	0	0	
65	25%	50	50	100	50	0	0	0	
66	50%	700	500	100	0	0	100	0	
67	75%	1950	2400	0	0	0	0	0	
68	100%	1200	800	3000	4000	4000	3600	4800	4600
69	INDICES SAT	72,222222	69,444444	64	75	74,074074	68,518519	96	92,3076

Fuente: Esta Investigación

- h. ¿Cómo calcular los índices para cada dimensión de calidad?** Una vez calculados los índices para cada elemento de satisfacción, en una nueva hoja de cálculo, se elabora una tabla de análisis que describa los siguientes aspectos:

- Número de elemento de satisfacción (se tiene en cuenta la numeración del cuestionario)
- Las dimensiones de calidad que corresponden al servicio y los elementos de satisfacción que la componen.
- Se traslada los índices de satisfacción calculados con anterioridad.
- Se traslada el número de encuestas válidas por elemento.

Para mayor entendimiento verifique la siguiente figura:

Figura 19. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo de índices para cada dimensión de calidad

MEDICINA GENERAL			Indices	Válidos
A. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO				
8	el Centro Local cuenta con los medicamentos necesarios para cur		64,00	50
9	puedo obtener una cita médica cada vez que lo necesito		75,00	54
10	tuve la oportunidad de regir al médico que quería que me atendier		74,07	54
B. CAPACIDAD DE RESPUESTA				
11	tuve que esperar poco tiempo para que el médico me atendiera		68,52	54
12	respetaron mi turno para obtener la atención médica		96,00	50
13	el personal que atiende en caja es eficiente a la hora de hacer su		92,31	52
14	tuve que esperar poco tiempo para sacar la cita médica		53,70	54
15	el personal de admisiones me escucho con atención cuando le E		96,30	54
16	el personal de archivo es eficiente a la hora de entregar las histo		81,73	52
C. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES				
17	el Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalacio		75,93	54
18	las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias		92,59	54

Fuente: Esta Investigación

Para calcular el índice de satisfacción para cada dimensión de calidad, se promedia los valores de los elementos de satisfacción que la conforman. Por ejemplo, una de las dimensiones del servicio de Medicina General se denomina *disponibilidad de servicio*, dicha dimensión posee tres elementos de satisfacción (8, 9 y 10) que se deben promediar entre sí para obtener el índice de satisfacción para esa dimensión en particular. El mismo procedimiento se debe realizar para las demás dimensiones de calidad establecidas.

Para mayor entendimiento, se verifica la siguiente figura:

Figura 20. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo de índices para cada dimensión de calidad

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	B	C	D	E	F	G	H	I
1								
2	MEDICINA GENERAL						Indices	Válidos
3	A. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO						71,02	
4	8	el Centro Local cuenta con los medicamentos necesarios para cur					64,00	50
5	9	puedo obtener una cita médica cada vez que lo necesito					75,00	54
6	10	tuve la oportunidad de regir al médico que quería que me atendier					74,07	54
7	B. CAPACIDAD DE RESPUESTA						=PROMEDIO(H8:H13)	
8	11	tuve que esperar poco tiempo para que el médico me atendiera					68,52	54
9	12	respetaron mi turno para obtener la atención médica					96,00	50
10	13	el personal que atiende en caja es eficiente a la hora de hacer su					92,31	52
11	14	tuve que esperar poco tiempo para sacar la cita médica					53,70	54
12	15	el personal de admisiones me escucho con atención cuando le					96,30	54
13	16	el personal de archivo es eficiente a la hora de entregar las hist					81,73	52
14	C. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES							
15	17	el Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalacio					75,93	54
16	18	las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias					92,59	54

Fuente: Esta Investigación

- i. **¿Cómo obtener el índice real de satisfacción para cada servicio o unidad productiva?** El índice Real de Satisfacción para cada servicio o unidad productiva se obtiene del promedio de los índices calculados para cada dimensión de calidad así:

Figura 21. Tabulación y análisis de datos en Excel - cálculo de índices para cada servicio o unidad productiva

			Indices	Válidos
MEDICINA GENERAL				
A. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO			71,02	
8		el Centro Local cuenta con los medicamentos necesarios para curar mi enfermedad	64,00	50
9		puedo obtener una cita médica cada vez que lo necesito	75,00	54
10		tuve la oportunidad de regir al médico que quería que me atendiera	74,07	54
B. CAPACIDAD DE RESPUESTA			81,43	
11		tuve que esperar poco tiempo para que el médico me atendiera	68,52	54
12		respetaron mi turno para obtener la atención médica	96,00	50
13		el personal que atiende en caja es eficiente a la hora de hacer su trabajo	92,31	52
14		tuve que esperar poco tiempo para sacar la cita médica	63,70	54
15		el personal de admisiones me escuchó con atención cuando le hice una consulta	96,30	54
16		el personal de archivo es eficiente a la hora de entregar las historias clínicas	81,73	52
C. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES			82,56	
17		el Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	75,93	54
18		las instalaciones del Centro Local permanecen limpias	92,59	54
19		las salas de espera cuentan con suficientes sillas	46,30	54
20		las salas de espera cuentan con confortables sillas	98,15	54
21		los consultorios médicos son amplios	88,89	54
22		los consultorios médicos son cómodos	93,52	54
D. MANEJO DE LA INFORMACIÓN			88,20	
23		el personal me informó correctamente hacia donde debía dirigirme	100,00	54
24		el personal me informó correctamente los trámites que debía hacer	94,44	54
25		el médico me informó claramente sobre las causas de mi enfermedad	96,00	50
26		el médico me informó claramente sobre el tratamiento y uso adecuado de los medicamentos	98,00	50
27		el médico me hizo las recomendaciones necesarias para mejorar mi salud	96,30	54
28		recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido	44,44	54
E. PROFESIONALISMO DEL PERSONAL			98,86	
29		el tratamiento recomendado por el médico fue efectivo y curó mi enfermedad	100,00	46
30		el médico me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escucharme	100,00	54
31		el médico que me atendió es un excelente profesional	99,07	54
32		el médico que me atendió fue amable conmigo	98,15	54
33		el médico ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	52
34		las enfermeras fueron amables conmigo	97,22	54
35		el personal de citas médicas fue amable conmigo	93,52	54
36		el personal de admisiones fue amable conmigo	97,22	54
37		el personal de farmacia fue amable conmigo	100,00	50
38		el personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	52
39		el personal de preconsulta fue amable conmigo	100,00	54
40		el personal de preconsulta fue considerado en mi estado de embarazo	100,00	8
41		el personal de la institución ha respetado en todo momento mis datos personales	100,00	54
F. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO			92,00	
43		el personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	28
44		en atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	60,00	10
45		en la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	28
46		el personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	28
47		en atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin costo	100,00	16
48		INDICE REAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDICINA GENERAL	=PROMEDIO(H42;H28;H29;H30;H31;H32;H33;H34;H35;H36;H37;H38;H39;H40;H41;H43;H44;H45;H46;H47)	
49		INDICE PERCEPTIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDICINA GENERAL	=PROMEDIO(H42;H28;H29;H30;H31;H14;H7;H3)	

Fuente: Esta Investigación

- j. ¿Cómo obtener el índice real de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE? Se trasladan los índices reales de satisfacción de todos los servicios evaluados: Medicina General, Urgencias, PYP, Laboratorio Clínico, Radiología, Odontología y Psicología, en una nueva hoja de cálculo y se promedia los valores.

Figura 22. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice real de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
34		34	las enfermeras fueron amables conmigo					97,22	54
35		35	el personal de citas médicas fue amable conmigo					93,52	54
36		36	el personal de admisiones fue amable conmigo					97,22	54
37		37	el personal de farmacia fue amable conmigo					100,00	50
38		38	el personal de seguridad fue amable conmigo					100,00	52
39		39	el personal de preconsulta fue amable conmigo					100,00	54
40		40	el personal de preconsulta fue considerado en mi estado de embarazo					100,00	8
41		41	el personal de la institución ha respetado en todo momento mis					100,00	54
42			F. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO					92,00	
43		43	el personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda					100,00	28
44		44	en atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica					60,00	10
45		45	en la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente					100,00	28
46		46	el personal de atención al usuario fue amable conmigo					100,00	28
47		47	en atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin					100,00	16
48			INDICE REAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDICINA GEN					85,68	
49			INDICE PERCEPTIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDICI					69,44	54
50									

Fuente: Esta Investigación

Figura 23. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice real de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

		INDICES	VALIDOS
	INDICE REAL DE SATISFACCIÓN USUARIOS (=PROMEDIO(E14:E20)	
	MEDICINA GENERAL	85,68	54
	URGENCIAS	63,41	54
	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	80,31	54
	LABORATORIO CLINICO	87,37	54
	RADIOLOGÍA	79,02	36
	ODONTOLOGÍA	82,08	54
	PSICOLOGÍA	90,14	56

Fuente: Esta Investigación

k. ¿Cómo obtener el índice perceptivo de satisfacción para cada servicio o unidad productiva?

Se traslada el valor calculado con anterioridad, a la Tabla de análisis:

Figura 24. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice perceptivo para cada servicio o unidad productiva

	D	E	F	G	H	I	J	K
1	ESTRATO	AFILIACIÓN		SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10
58			TOTAL	54	54	54	54	
59			1	0	2	14	12	
60			2	2	2	4	2	
61			3	14	10	2	0	
62			4	26	32	0	0	
63			5	12	8	30	40	
64			ENCUESTAS	54	54	50	54	
65				0	0	0	0	
66				50	50	100	50	
67				700	500	100	0	
68				1950	2400	0	0	
69				1200	800	3000	4000	40
70			INDICE DE SA	72,222222	69,44444444	64	75	74,0740
71								
76								

Fuente: Esta Investigación

Figura 25. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice perceptivo para cada servicio o unidad productiva

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
34		34	las enfermeras fueron amables conmigo					97,22	54
35		35	el personal de citas médicas fue amable conmigo					93,52	54
36		36	el personal de admisiones fue amable conmigo					97,22	54
37		37	el personal de farmacia fue amable conmigo					100,00	50
38		38	el personal de seguridad fue amable conmigo					100,00	52
39		39	el personal de preconsulta fue amable conmigo					100,00	54
40		40	el personal de preconsulta fue considerado en mi estado de embarazo					100,00	8
41		41	el personal de la institución ha respetado en todo momento mis					100,00	54
42			F. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO					92,00	
43		43	el personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda					100,00	28
44		44	en atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica					60,00	10
45		45	en la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente					100,00	28
46		46	el personal de atención al usuario fue amable conmigo					100,00	28
47		47	en atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin					100,00	16
48			INDICE REAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDICINA GEN					85,68	
49			INDICE PERCEPTIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDICINA GEN					69,44	54
50									

Fuente: Esta Investigación

- I. **¿Cómo obtener el índice perceptivo de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE?** Se traslada los índices generales perceptivos de satisfacción de los servicios o unidades productivas calculados con anterioridad a una nueva hoja de cálculo y se promedia los valores.

Figura 26. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice perceptivo de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE

	D	E	F	G	H	I	J	K
1	ESTRATO	AFILIACIÓN		SATISF GRAL	SATISF SERV	8	9	10
58			TOTAL	54	54	54	54	
59			1	0	2	14	12	
60			2	2	2	4	2	
61			3	14	10	2	0	
62			4	26	32	0	0	
63			5	12	8	30	40	
64			ENCUESTAS \	54	54	50	54	
65				0	0	0	0	
66				50	50	100	50	
67				700	500	100	0	
68				1950	2400	0	0	
69				1200	800	3000	4000	40
70			INDICE DE SA	72,222222	69,44444444	64	75	74,0740

Fuente: Esta Investigación

Figura 27. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice perceptivo de satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE

	B	E	G	H
2	INDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN CENTRO LOCAL	INDICE PERCEPTIVO	VALIDOS	
3	MEDICINA GENERAL	72,22	54	
4	URGENCIAS	67,59	54	
5	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	65,18	54	
6	LABORATORIO CLÍNICO	67,59	54	
7	RADIOLOGÍA	72,35	36	
8	ODONTOLOGÍA	71,30	54	
9	PSICOLOGÍA	76,85	56	

Fuente: Esta Investigación

m. **¿Cómo calcular el índice de lealtad y competitividad?** Para calcular los índices de lealtad y competitividad, se utiliza la totalidad de los datos, para este caso los 362.

- Para evaluar la fidelidad de los usuarios se establecen dos índices: el primero, *recomendación* del servicio y el segundo, *permanencia* de los usuarios en la institución, el análisis para estos índices es independiente. Para estos índices se utiliza una escala de cinco puntos. Para evaluar este tipo de escala los valores ponderados son: 0%, 25%, 50%, 75% y 100%.

Figura 28. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice de lealtad

	A	B	C	D	E	F	G
1							
			COMPETITIV RECOMEND	PERMANENCIA			
362		361 NSNR	5	1			
363		362	3	5			
364							
365	PROMEDIO	2,2878788	4,718232	3,6740331			
367	Total	362	362	362			
368		1	32	12	110		
369		2	124	6	2		
370		3	108	8	10		
371		4		20	14		
372		5		316	226		
373	ENCUESTAS VALIDAS	264	362	362			
374		1065,6	0	0			
375		8258,4	150	50			
376		10800	400	500			
377			1500	1050			
378			31600	22600			
379	INDICES	76,2272727	92,955801	66,850829			
380							

Fuente: Esta Investigación

- Para calcular el *índice de competitividad* se utiliza una escala de tres puntos. Para evaluar este tipo de escala los valores ponderados son: 100%, 66.6% y 33,3%.

Figura 29. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo del índice de competitividad

	A	B	C	D	E	F	G
1		COMPETITIV	RECOMEND	PERMANENCIA			
362		361 NSNR	5	1			
363		362	3	5	5		
364							
365	PROMEDIO	2,2878788	4,718232	3,6740331			
367	Total	362	362	362			
368		1	32	12	110		
369		2	124	6	2		
370		3	108	8	10		
371		4		20	14		
372		5		316	226		
373	ENCUESTAS VALIDAS	264	362	362			
374		1065,6	0	0			
375		=B369*66,6	150	50			
376		10800	400	500			
377			1500	1050			
378			31600	22600			
379	INDICES	76,2272727	92,955801	66,850829			

Fuente: Esta Investigación

- Se elabora una tabla de análisis, que muestre los índices evaluados y el número de cuestionarios válidos.

Figura 30. Tabulación y análisis de datos en Excel – cálculo de índices de Lealtad y competitividad

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following data table:

	A	B	C	D
394				
395				
396				
397				
398				
399		INDICES	INDICES	VALIDOS
400		INDICE DE COMPETITIVIDAD	76,23	264
401		INDICE DE LEALTAD: RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	92,95	362
402		INDICE DE LEALTAD: PERMANENCIA EN LA INSTITUCIÓN	66,85	362
403				
404				
405				

Fuente: Esta Investigación

3.9.2 Tabulación y análisis de datos en Statgraphics Plus 5. La clasificación estadística, el análisis y los cruces de variables se realizarán en el programa *Statgraphics Plus 5*. Los ítems objeto de análisis en este estudio serán los siguientes:

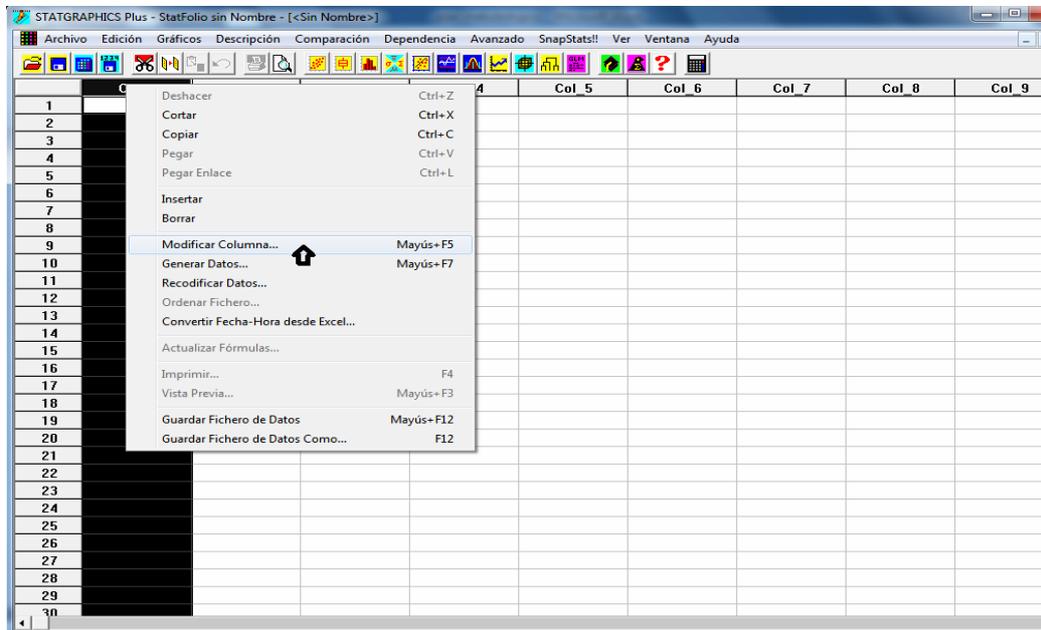
- Información socio-demográfica: género, edad, estrato y afiliación.
- Sistema de gestión de quejas y sugerencias.
- Instituciones de salud que se consideren competencia directa de la IPS Municipal de Ipiales, ESE.

Para realizar la tabulación y el análisis de datos en este programa, tenga en cuenta el siguiente procedimiento:

a. ¿CÓMO CREAR UNA COLUMNA EN STATGRAFICS PLUS 5?

- seleccione la columna que se desea nombrar, presione *clic* derecho y luego la opción *Modificar Columna*

Figura 31. Tabulación y análisis de datos en *Statgraphics Plus 5* – Crear columna

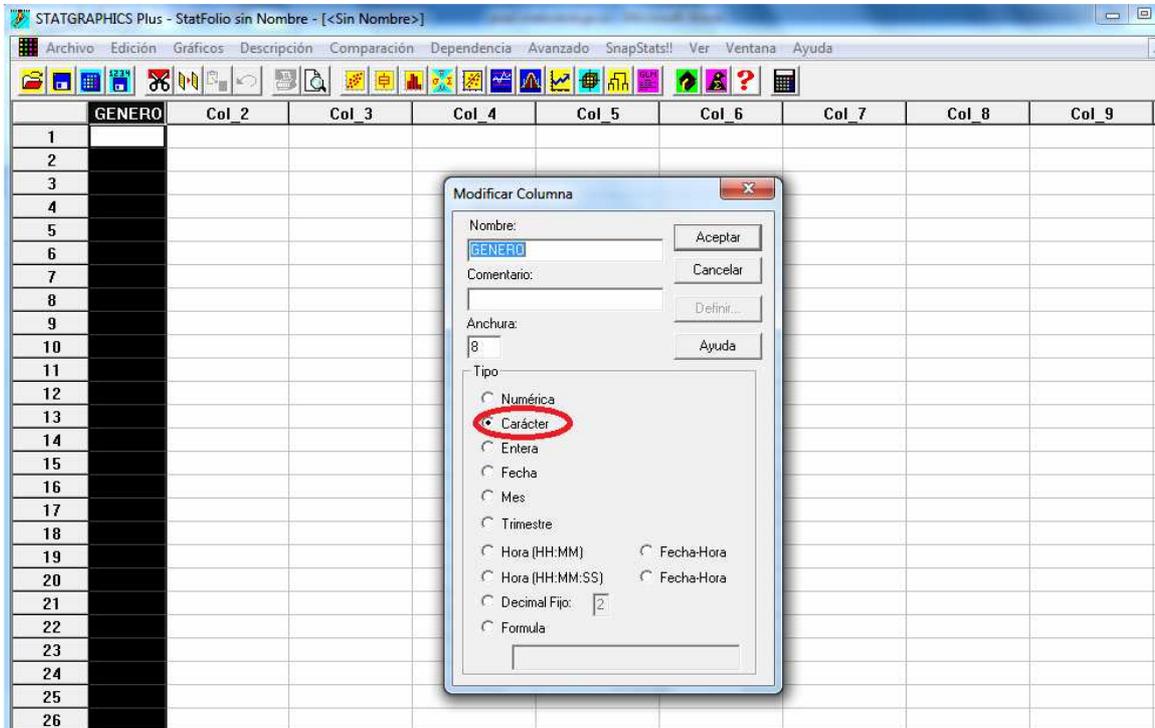


Fuente: Esta Investigación

- Se establece un nombre para la columna seleccionada; por ejemplo: *Género*.
- Se determina la *anchura* de la columna (hasta 13 caracteres).
- Si los códigos contenidos en la columna son números, se seleccione la opción *Numérica*; si por el contrario son letras, se selecciona *Carácter*.
- Luego se presiona *Aceptar*.

Para mayor comprensión, ver la siguiente figura:

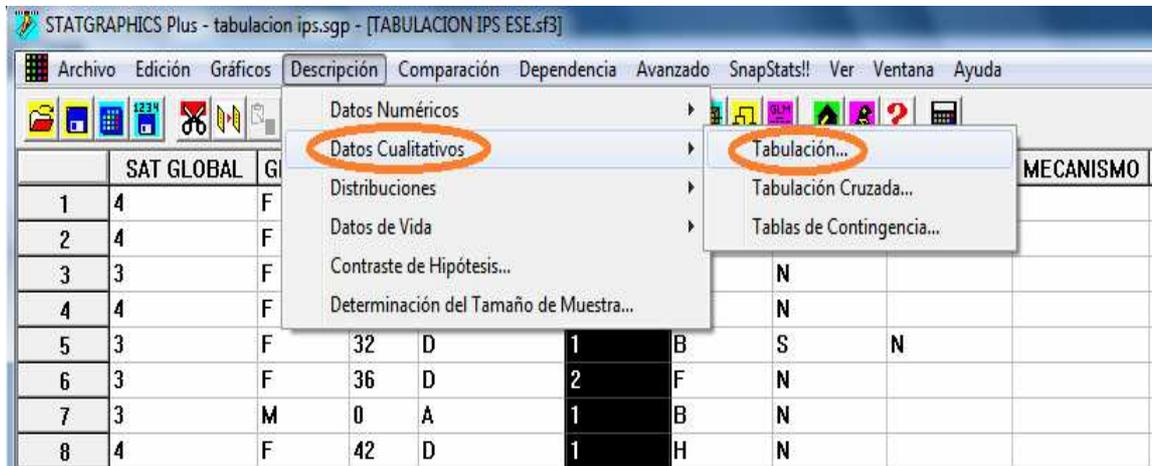
Figura 32. Tabulación y análisis de datos en Statgraphics Plus 5 – Crear columna



Fuente: Esta Investigación

- b. **Análisis de Variables.** Una vez tabulada la totalidad de los datos, se proceda a hacer el análisis de variables. A continuación se muestra el procedimiento básico para realizar el análisis de una y dos variables en el programa estadístico *Statgraphics Plus 5*:
- **Análisis de una sola variable.** Para analizar una sola variable, se tiene en cuenta los siguientes aspectos:
 - Seleccionar la opción *Descripción*.
 - Marcar la opción *Datos Cualitativos* y luego se marca *Tabulación*.

Figura 33. Tabulación y análisis de datos en *Statgraphics Plus 5* – análisis de una sola variable



Fuente: Esta Investigación

- Luego, se selecciona los datos a analizar; por ejemplo: *Género*. Opción *Aceptar*.

Figura 34. Tabulación y análisis de datos en *Statgraphics Plus 5* – análisis de una sola variable

The screenshot shows the Statgraphics Plus 5 interface with a data table and a dialog box titled "Tabulación - Entrada de Datos".

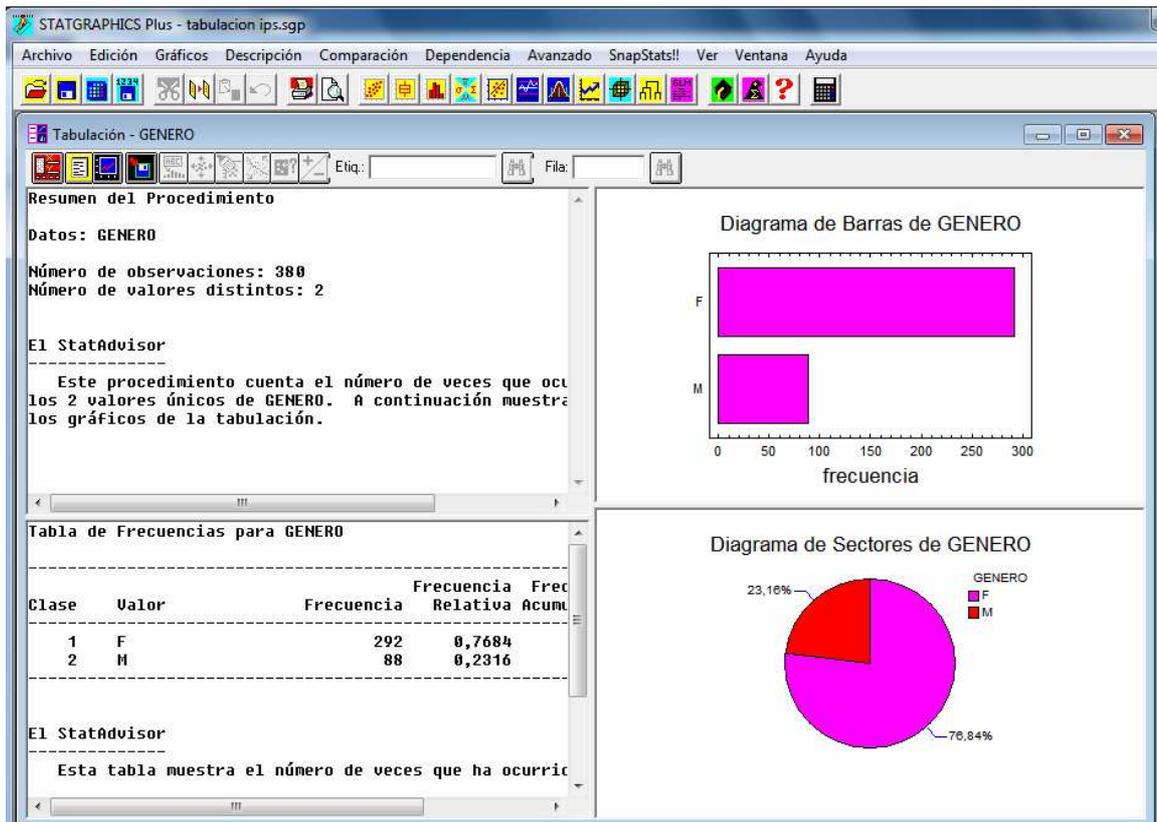
	SAT GLOBAL	GENERO	EDAD	EDAD2	ESTRATO	EMPRESA	PROBLEMA	INFOQUEJA	MECANISMO
1	4	F	16	C	1	H	N		
2	4	F	55	E	2	F	N		
3	3	F	18	C	3	C	N		
4	4	F	40	D	2	B	N		
5	3	F	32	D	1	B	S	N	
6	3	F	36	D	2	F	N		
7	3	M	0	A	1	B	N		
8	4	F	42	D					
9	5	M	0	A					
10	4	M	1	A					
11	3	M	18	C					
12	2	F	0	A					
13	4	F	46	D					
14	4	F	43	D					
15	4	M	29	C					
16	4	F	30	D					
17	5	F	23	C					
18	4	F	3	B					
19	5	F	63	E					
20	5	F	17	C					
21	4	F	36	D	2	C	N		

The dialog box "Tabulación - Entrada de Datos" contains a list of variables on the left: CAMBIARIA, COMPARAC, EDAD, EDAD2, EMPRESA, ESTRATO, GENERO, INFOQUEJA, MECANISM, and PQCOMPAR. The "Datos:" field contains "GENERO". The "(Selección:)" field is empty. There is a checked box for "Ordenar" and buttons for "Aceptar", "Cancelar", "Borrar", "Transformar...", and "Ayuda".

Fuente: Esta Investigación

- Se obtendrá un resumen estadístico de la variable seleccionada

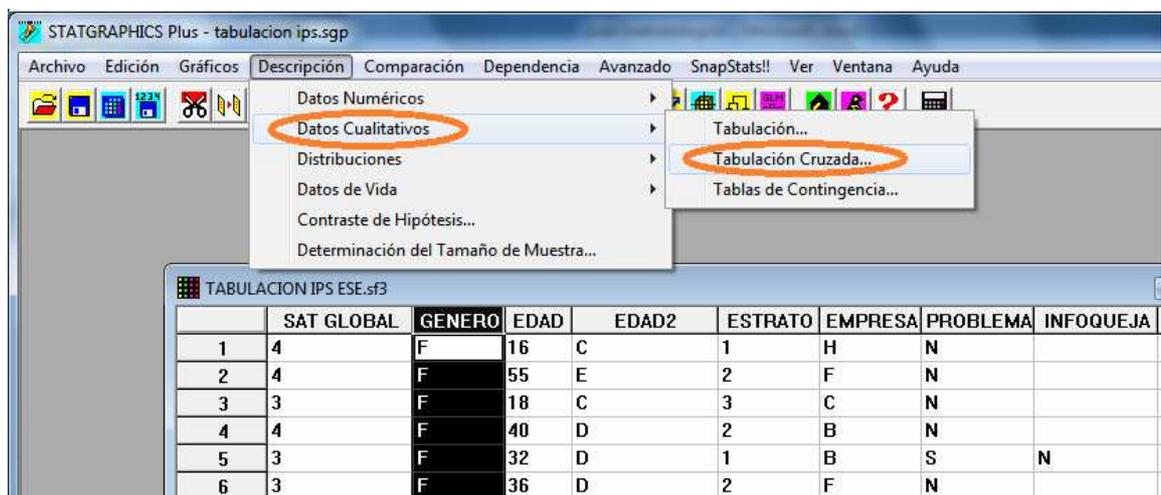
Figura 35. Tabulación y análisis de datos en Statgraphics Plus 5 – análisis de una sola variable



Fuente: Esta Investigación

- **Análisis de dos variables.** Para el análisis de dos variables, se tiene en cuenta los siguientes aspectos:
 - Se selecciona la opción *Describe*.
 - Se Marca la opción *Datos Cualitativos* y se selecciona *Tabulación Cruzada*.

Figura 36. Tabulación y análisis de datos en Statgraphics Plus 5 – análisis de dos variables



Fuente: Esta Investigación

- Se selecciona las variables objeto del análisis estadístico; por ejemplo: *Género* y *Satisfacción Global*. Luego se marca *Aceptar*

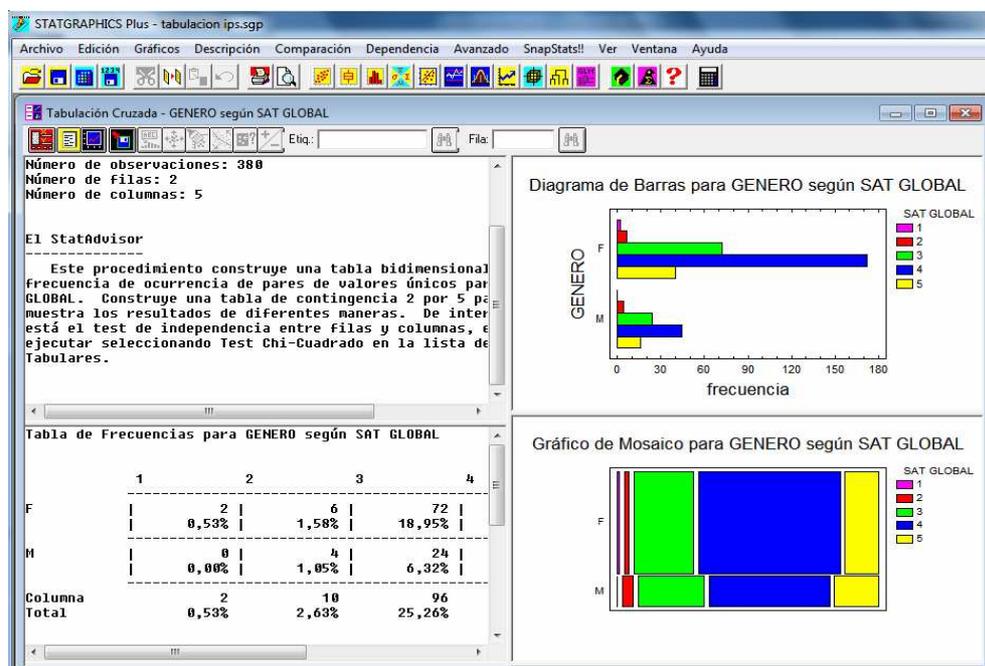
Figura 37. Tabulación y análisis de datos en *Statgraphics Plus 5* – análisis de dos variables



Fuente: Esta Investigación

- Se obtendrá un resumen estadístico de las variables seleccionadas.

Figura 38. Tabulación y análisis de datos en Statgraphics Plus 5 – análisis de dos variables



Fuente: Esta Investigación

4. HALLAZGOS DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO LOCAL DE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES, ESE

Los siguientes son los resultados del Estudio de Satisfacción del Usuario realizado en el Centro Local de la IPS Municipal de IpiALES ESE.



Fotografía: Periódico Testimonio de Nariño, IpiALES - Centro Local IPS Municipal de IpiALES ESE.

Teniendo como base la calificación que hace ISO 9000 para empresas de servicios, los resultados de los índices de satisfacción *Real* y *Perceptivo*, pueden ser ubicados dentro de la siguiente escala.

Tabla 12. Escala de Evaluación índices de satisfacción

Índices de Satisfacción (Rangos)	Calificación
91-100	Excelente
81-90	Bueno
71-80	Aceptable
61-70	Regular
51-60	Malo
Menor de 50	Muy Malo

Fuente: SERNA GÓMEZ, Humberto. *¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 25*

Para evaluar los índices de *Competitividad y Lealtad*, se tiene en cuenta la siguiente escala:

Tabla 13. Escala de evaluación competitividad y lealtad centro local IPS municipal de Ipiales, ESE.

Índices de Competitividad y Lealtad (Rangos)	Calificación
81-100	Alto
41-80	Medio
0-40	Bajo

Fuente: SERNA GÓMEZ, Humberto. *¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Universidad de los Andes. Bogotá, 2007, pg. 117*

4.1 INDICES DE SATISFACCIÓN CENTRO LOCAL IPS MUNICIPAL DE IPIALES, ESE.

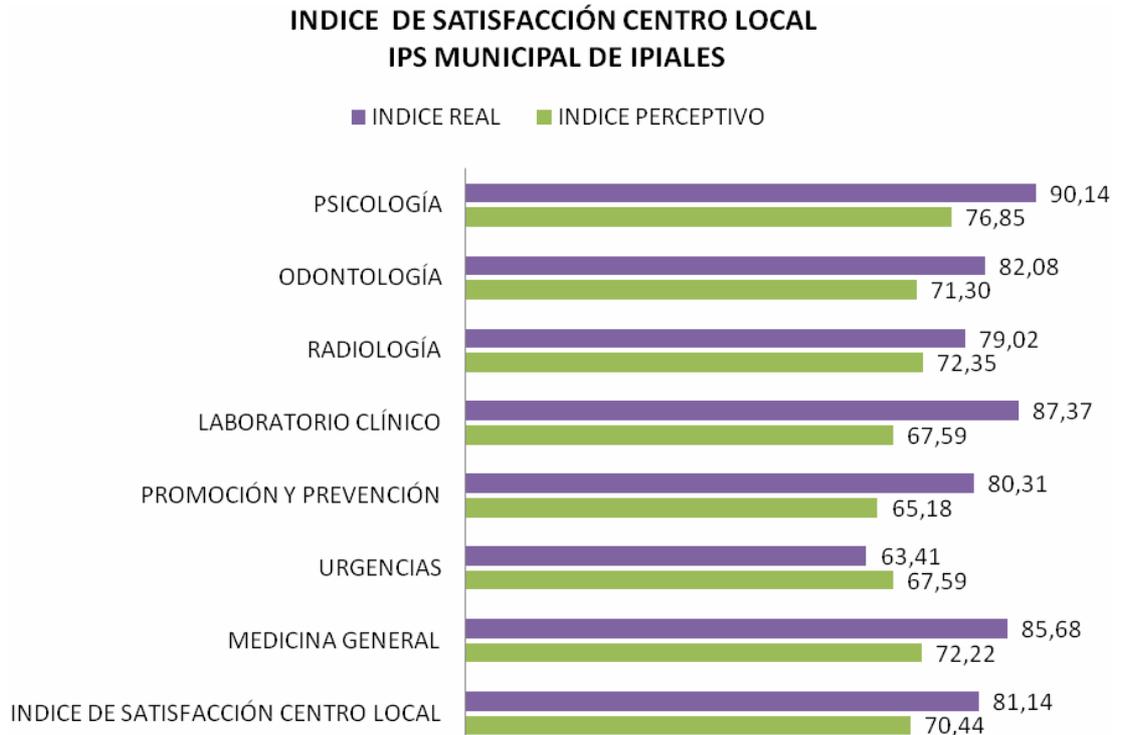
4.1.1 índices de satisfacción Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE.

Tabla 14. Índices de satisfacción Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE.

	Índice Perceptivo	Índice Real	Válidos
Índice de Satisfacción Centro Local	70,44	81,14	362
Medicina general	72,22	85,68	54
Urgencias	67,59	63,41	54
Promoción y Prevención	65,18	80,31	54
Laboratorio Clínico	67,59	87,37	54
Radiología	72,35	79,02	36
Odontología	71,30	82,08	54
Psicología	76,85	90,14	56

Fuente: esta Investigación

Figura 39. Índices de satisfacción Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE



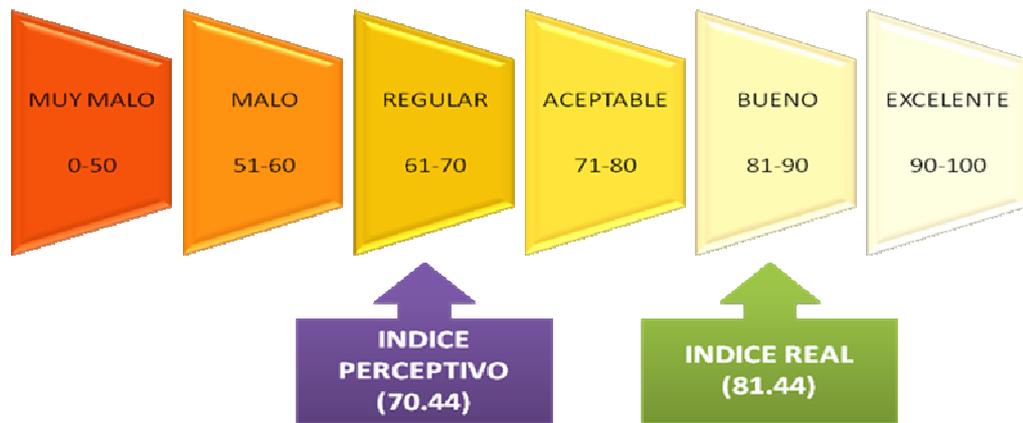
Fuente: Esta Investigación

El Índice Real de Satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE, determina que el servicio ofrecido a los usuarios es *Bueno*; sin embargo, el Índice Perceptivo de Satisfacción evalúa el servicio como *Regular*.

El índice perceptivo de satisfacción es inferior al Índice Real, por lo que se entrevé una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE, que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

La siguiente es la escala de posiciones:

Figura 40. Escala de evaluación de satisfacción, Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE



Fuente: Esta Investigación

4.2 ÍNDICES DE COMPETITIVIDAD Y LEALTAD CENTRO LOCAL IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE.

Tabla 15. Índices de Competitividad y Lealtad, Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE

Índices de competitividad y lealtad Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE	Índices	Validos
Índice de Competitividad	64,39	264
Índice de Lealtad: recomendación del servicio	92,95	362
Índice de Lealtad: permanencia en la institución	66,85	362

Fuente: Esta Investigación

Figura 41. Índices de competitividad y lealtad, Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE



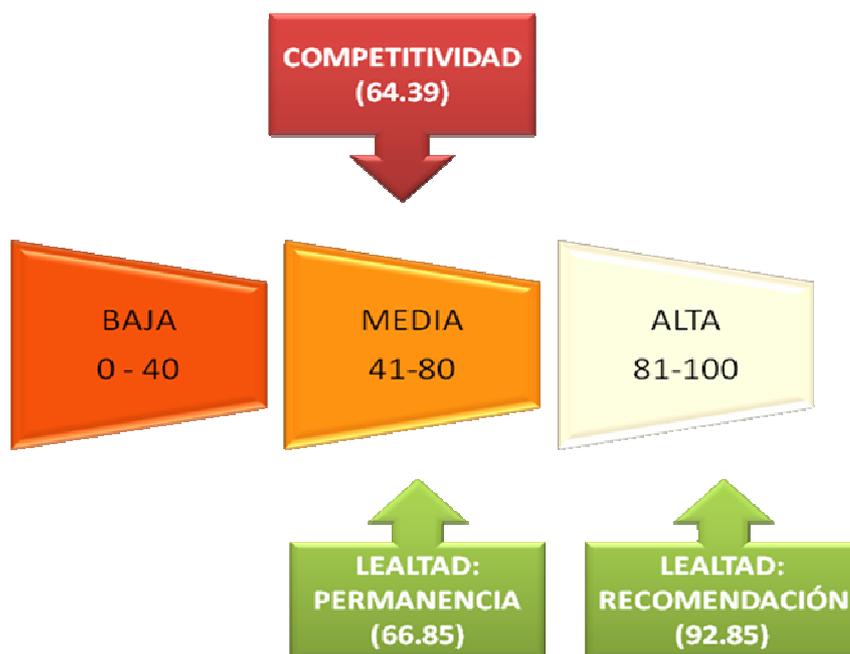
Fuente: Esta Investigación

Competitivamente, el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, se encuentra en un nivel *Medio*.

El Índice de Lealtad en cuanto a *Recomendación de los Servicios* se encuentra en un nivel *Alto*; sin embargo, el índice que determina la *Permanencia* de los usuarios en la institución disminuye, colocándolo en un punto *Medio*.

Una de las razones se representa en el hecho de que los usuarios perciben menor servicio del que realmente le brinda la Entidad.
La siguiente es la escala de posiciones:

Figura 42. Escala de evaluación de competitividad y lealtad, Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE



Fuente: Esta Investigación

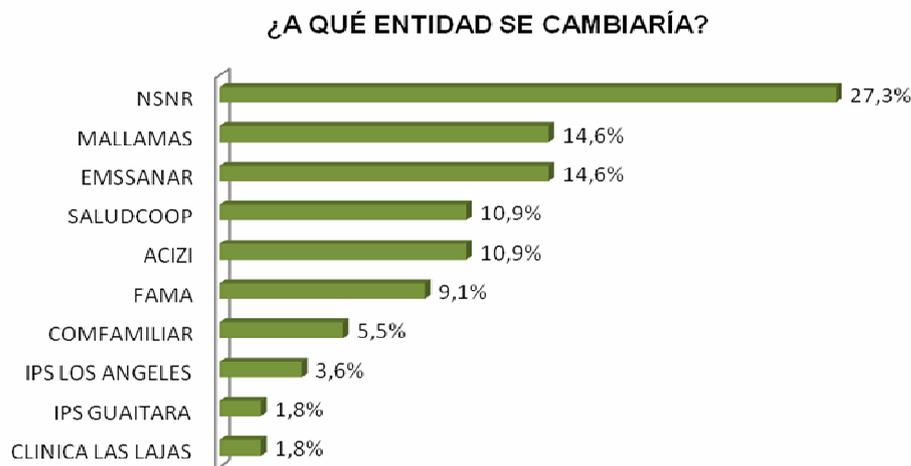
4.2.1 Competencia directa Centro local IPS Municipal de Ipiales ESE

Tabla 16. Competencia directa Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE

¿A qué entidad se cambiaría?	Valores Absolutos	Valores Relativos
Clínica Las Lajas	2	1,8%
IPS Guaitara	2	1,8%
IPS Los Ángeles	4	3,6%
Comfamiliar	6	5,5%
Fama	10	9,1%
Acizi	12	10,9%
Saludcoop	12	10,9%
Emssanar	16	14,6%
Mallamás	16	14,6%
No sabe No Responde	30	27,3%
TOTAL	110	100%

Fuente: Esta Investigación

Figura 43. Competencia directa Centro Local IPS Municipal de Ipiales, ESE



(Usuarios encuestados 110)

Fuente: Esta Investigación

Mallamás y Emssanar se convierten en competidores directos del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE.

4.3 INDICE DE SATISFACCIÓN USUARIOS CENTRO LOCAL POR DIMENSIONES DE CALIDAD

Tabla 17. Índice de satisfacción usuarios Centro Local por dimensiones de calidad.

Servicio	Dimensión de calidad						
	Disponibilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Calidad de las instalaciones	Manejo de la información	Profesionalismo del personal	Capacidad tecnológica	Oficina de atención al usuario
Medicina General	71,02	81,43	82,56	88,20	98,86		92,00
Urgencias	61,60	65,12	51,36	82,55	85,44	9,09	88,68
Promoción y Prevención	76,10	65,80	80,37	84,54	96,21		78,83
Laboratorio Clínico	100,00	89,33	74,85	72,01	94,73		93,33
Radiología	94,44	91,17	81,52	31,94	73,21	87,50	93,33
Odontología	83,33	78,15	81,88	73,97	92,31		82,83
Psicología	77,33	86,11	90,98	95,32	99,31		91,78
Índice General	80,55	79,59	77,64	75,50	91,44	48,30	88,69

Fuente: Esta Investigación

Figura 44. Índice de satisfacción usuarios Centro Local por dimensiones de calidad



Fuente: Esta Investigación

La dimensión de calidad que presenta el mayor índice de satisfacción en el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, es *Profesionalismo del Personal*, ubicándose en un nivel excelente.

Por el contrario, la Dimensión de Calidad con menor índice de Satisfacción es *Capacidad tecnológica*, que se encuentra en un *nivel Muy Malo*. Cabe destacar que el elemento que causa mayor insatisfacción en *Capacidad Tecnológica* tiene que ver con la ubicación de una fotocopiadora en la unidad de Urgencias; suplir dicha necesidad incrementaría sustancialmente el nivel de satisfacción en esta dimensión de calidad.

Otras dimensiones de Calidad a considerar son: *Manejo de la Información*, *Calidad de las Instalaciones* y *Capacidad de Respuesta*, la que se encuentran en un nivel de Satisfacción *Aceptable*.

Figura 45. Disponibilidad del Servicio

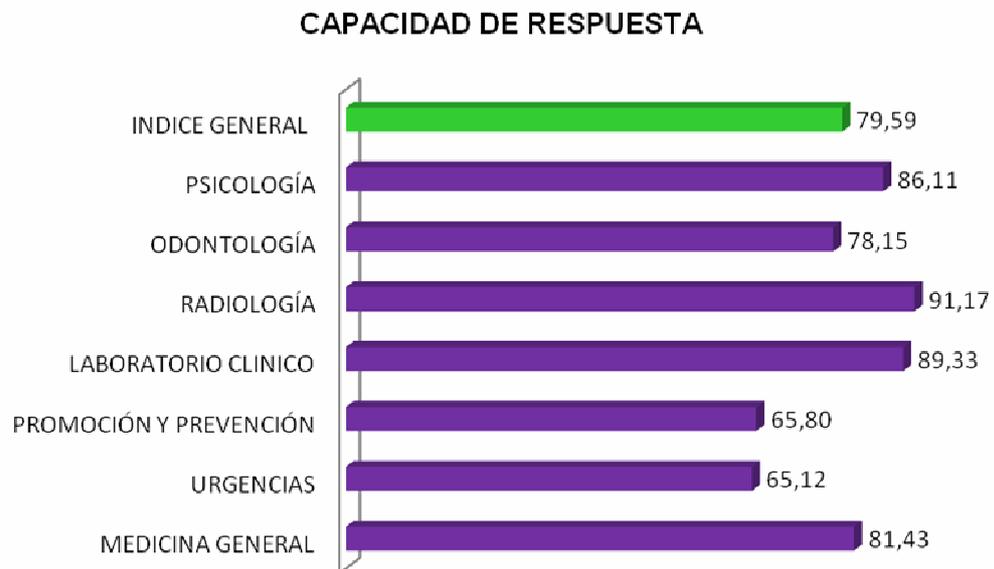


Fuente: Esta Investigación

El Índice General determina que los usuarios evalúan el servicio del Centro Local en cuanto a de *Disponibilidad del Servicio* como *Bueno*.

En la dimensión de Calidad *Disponibilidad del servicio*, Urgencias es el servicio que más dificultades tiene, generando en los usuarios un nivel de satisfacción *Regular*.

Figura 46. Capacidad de Respuesta

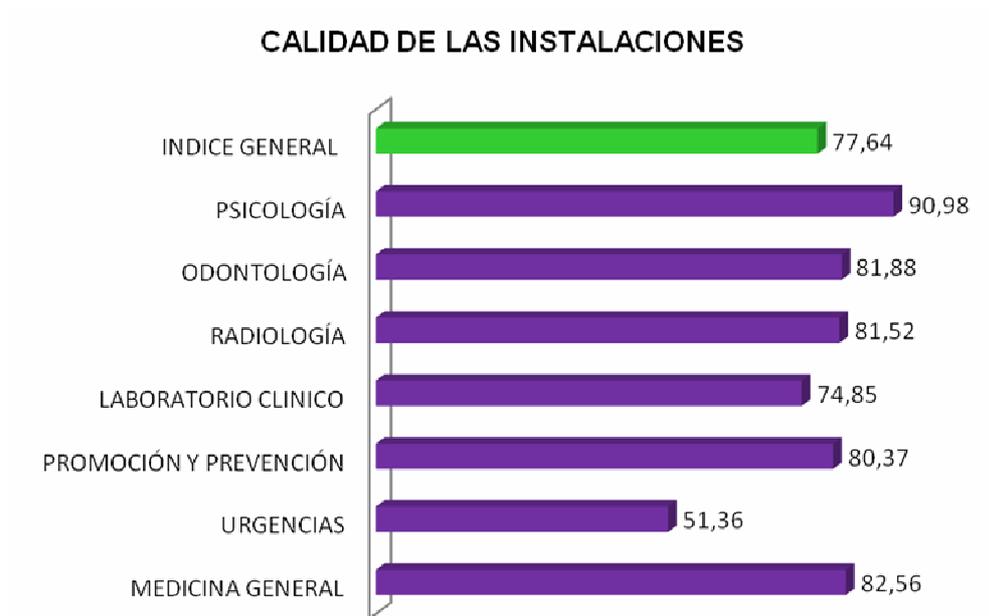


Fuente: Esta Investigación

El Índice General determina que los usuarios evalúan el servicio del Centro Local en cuanto a *Capacidad de respuesta*, como *Aceptable*.

En la dimensión de Calidad *Capacidad de Respuesta*, Urgencias y Promoción y Prevención, son los servicios que más dificultades tienen, generando en los usuarios un nivel de satisfacción *Regular*

Figura 47. Calidad de las Instalaciones

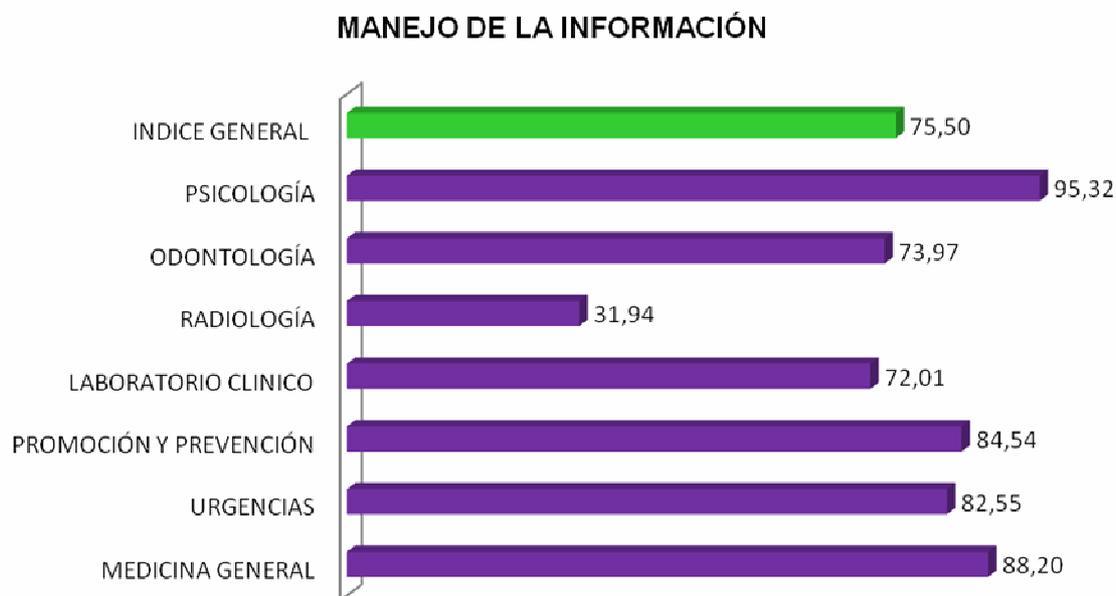


Fuente: Esta Investigación

El Índice General determina que los usuarios evalúan el servicio del Centro Local en cuanto a *Calidad de las Instalaciones*, como *Aceptable*.

En la dimensión *Calidad de las Instalaciones*, Urgencias es el servicio que más dificultades tiene, generando en los usuarios un nivel de satisfacción *Regular*.

Figura 48. Manejo de la Información.



Fuente: Esta Investigación

El Índice General determina que los usuarios evalúan el servicio del Centro Local en cuanto al *Manejo de la Información*, como *Aceptable*.

En la dimensión de calidad *Manejo de la Información*, Radiología es el servicio que más dificultades tiene, generando en los usuarios un nivel de satisfacción *Muy Malo*.

Figura 49. Profesionalismo del Personal

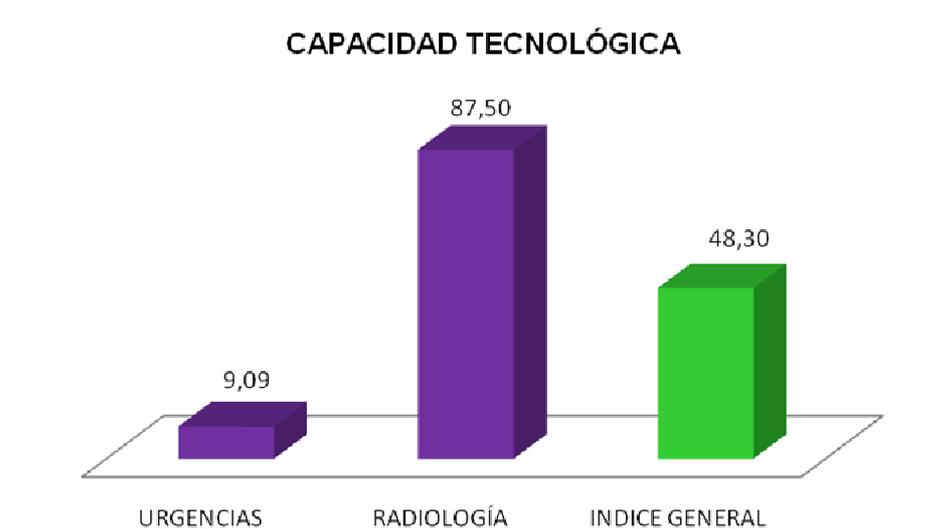


Fuente: Esta Investigación

El Índice General determina que los usuarios evalúan el servicio del Centro Local en cuanto a *Profesionalismo del Personal*, como *Excelente*.

En la dimensión de calidad *Profesionalismo del Personal*, Radiología es el servicio que más dificultades tiene, generando en los usuarios un nivel de satisfacción *Aceptable*.

Figura 50. Capacidad Tecnológica.

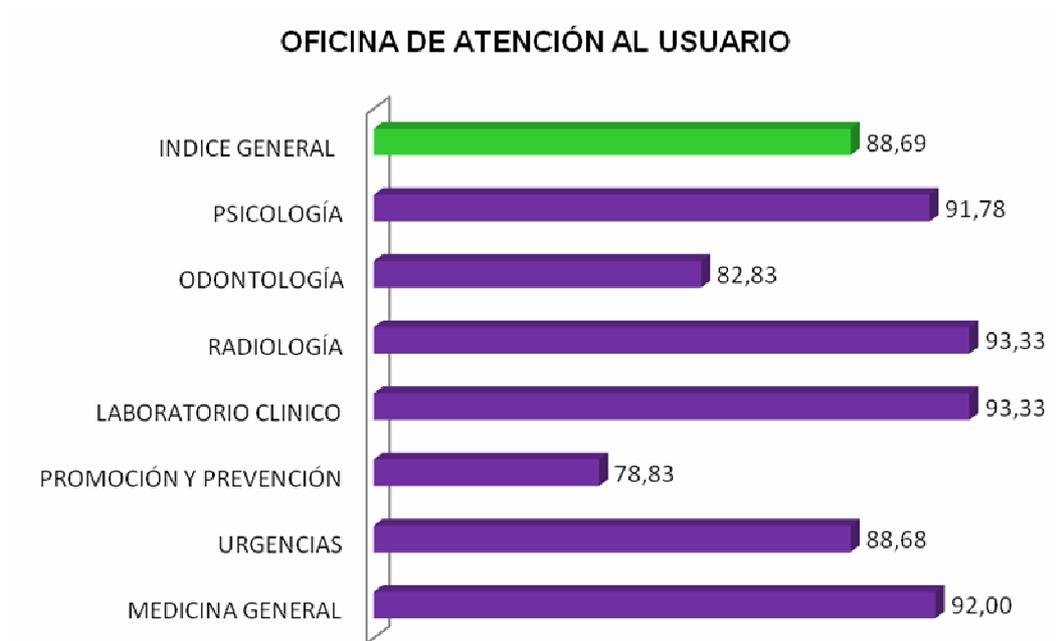


Fuente: Esta Investigación

El Índice General determina que los usuarios evalúan el servicio del Centro Local en cuanto a *Capacidad Tecnológica*, como *Muy Malo*.

En la dimensión de calidad *Capacidad Tecnológica*, Urgencias es el servicio que más dificultades tiene, generando en los usuarios un nivel de satisfacción *Muy Malo*.

Figura 51. Oficina de Atención Al Usuario.



Fuente: Esta Investigación

El Índice General determina que los usuarios del Centro Local evalúan el servicio de la *Oficina de atención Al usuario*, como *Bueno*.

La Oficina de Atención Al usuario, presenta un mayor número de usuarios insatisfechos en el servicio de *Promoción y Prevención*, generando un nivel de satisfacción *Aceptable*.

4.4 INDICES DE SATISFACCIÓN POR UNIDAD PRODUCTIVA O SERVICIO

4.4.1 Índices de satisfacción Medicina General



Fotografía: Diana Lilibeth Guevara Delgado – Consultorio Médico Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE.

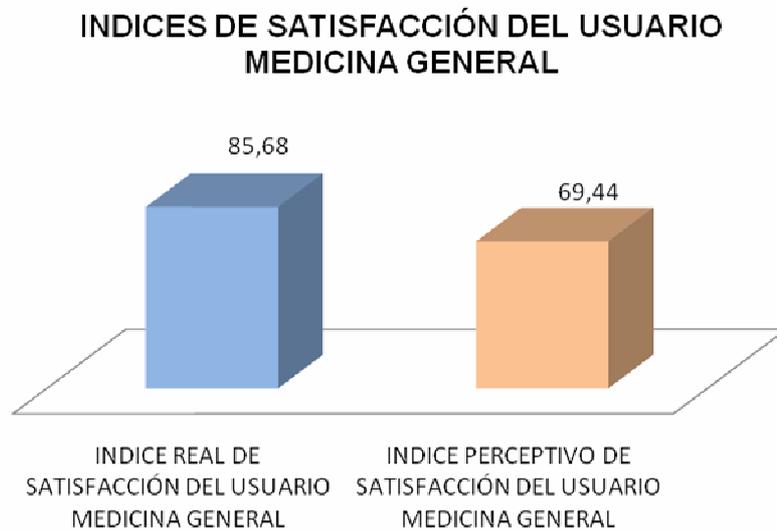
Tabla 18. Índices de Satisfacción Medicina General

Medicina general		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		71,02	
8	El Centro Local cuenta con los medicamentos necesarios para cuidar mi enfermedad	64,00	50
9	Puedo obtener una cita médica cada vez que lo necesito	75,00	54
10	Tuve la oportunidad de elegir al médico que quería que me atendiera	74,07	54
B. Capacidad de respuesta		81,43	
11	Tuve que esperar poco tiempo para que el médico me atendiera	68,52	54
12	Respetaron mi turno para obtener la atención médica	96,00	50
13	El personal que atiende en caja es eficiente a la hora de hacer su trabajo	92,31	52
14	Tuve que esperar poco tiempo para sacar la cita médica	53,70	54
15	El personal de admisiones me escucho con atención cuando le hice una solicitud	96,30	54
16	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar las historias clínicas	81,73	52
C. Calidad de las instalaciones		82,56	
17	El Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	75,93	54
18	Las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias	92,59	54
19	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	46,30	54
20	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	98,15	54
21	Los consultorios médicos son amplios	88,89	54
22	Los consultorios médicos son cómodos	93,52	54
D. Manejo de la información		88,20	
23	El personal me informó correctamente hacia donde debía dirigirme	100,00	54
24	El personal me informó correctamente los trámites que debía hacer	94,44	54
25	El médico me informó claramente sobre las causas de mi enfermedad	96,00	50
26	El médico me informó claramente sobre el tratamiento y uso adecuado de medicamentos	98,00	50
27	El médico me hizo las recomendaciones necesarias para mejorar mi salud	96,30	54
28	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido	44,44	54
E. Profesionalismo del personal		98,86	
29	El tratamiento recomendado por el médico fue efectivo y curó mi enfermedad	100,00	46
30	El médico me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	100,00	54

31	El médico que me atendió es un excelente profesional	99,07	54
32	El médico que me atendió fue amable conmigo	98,15	54
33	El médico ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	52
34	Las enfermeras fueron amables conmigo	97,22	54
35	El personal de citas médicas fue amable conmigo	93,52	54
36	El personal de admisiones fue amable conmigo	97,22	54
37	El personal de farmacia fue amable conmigo	100,00	50
38	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	52
39	El personal de pre consulta fue amable conmigo	100,00	54
40	El personal de pre consulta fue considerado en mi estado de embarazo	100,00	8
41	El personal de la institución ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi enfermedad	100,00	54
F. Oficina de atención al usuario		92,00	
43	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	28
44	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	60,00	10
45	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	28
46	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	28
47	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	100,00	16
Índice real de satisfacción del usuario medicina general		85,68	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario medicina general		69,44	54

Fuente: Esta investigación

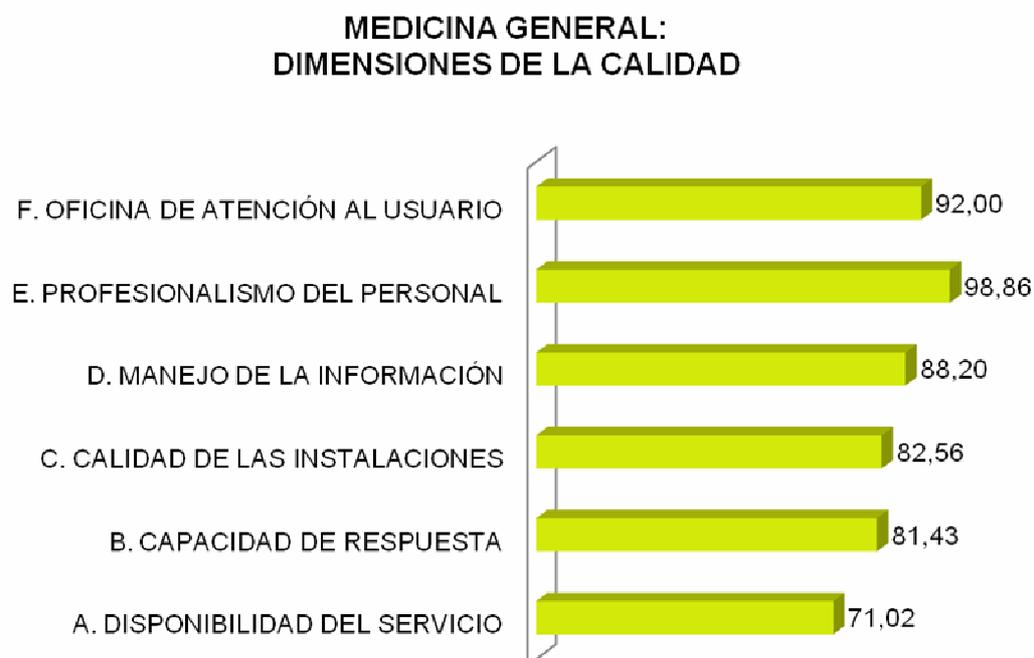
Figura 52 Índices de satisfacción Medicina General



Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción establece que el servicio de Medicina General que ofrece el centro Local es *Bueno*; sin embargo, los usuarios perciben un servicio *Regular*. Se prevé deslealtad o infidelidad de los usuarios de Medicina General, que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

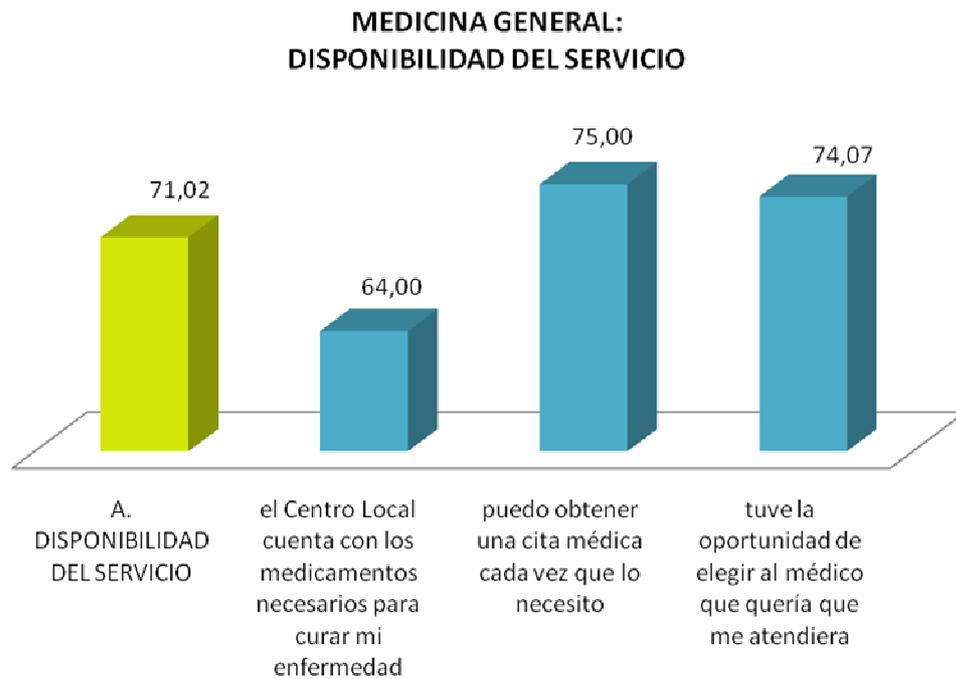
Figura 53. Dimensiones de calidad Medicina General



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad con un menor índice de Satisfacción es *Disponibilidad del Servicio*.

Figura 54. Disponibilidad del servicio Medicina General.

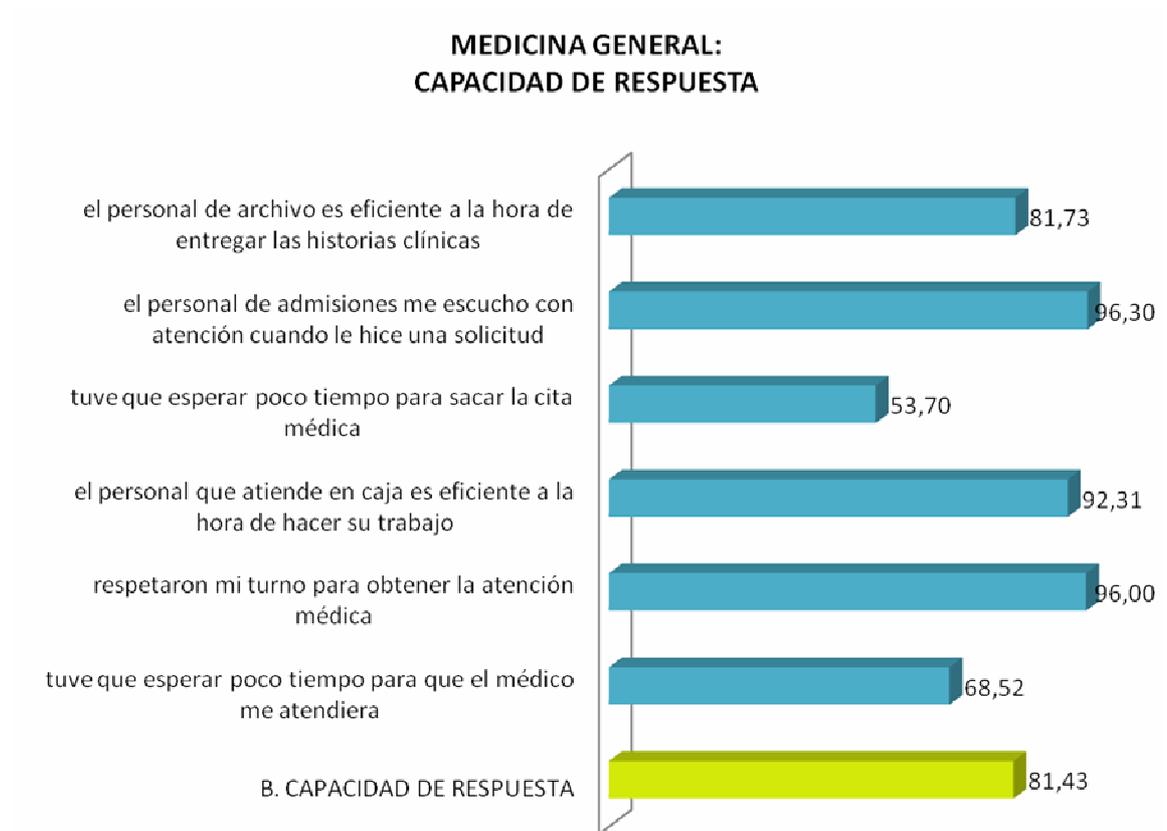


Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Medicina General determinan que el servicio ofrecido en cuanto a *Disponibilidad del servicio*, es *Aceptable*.

El elemento que presenta el índice de satisfacción más bajo tiene que ver con la falta de medicamentos disponibles, que curen las enfermedades de los usuarios.

Figura 55. Capacidad de respuesta Medicina General.

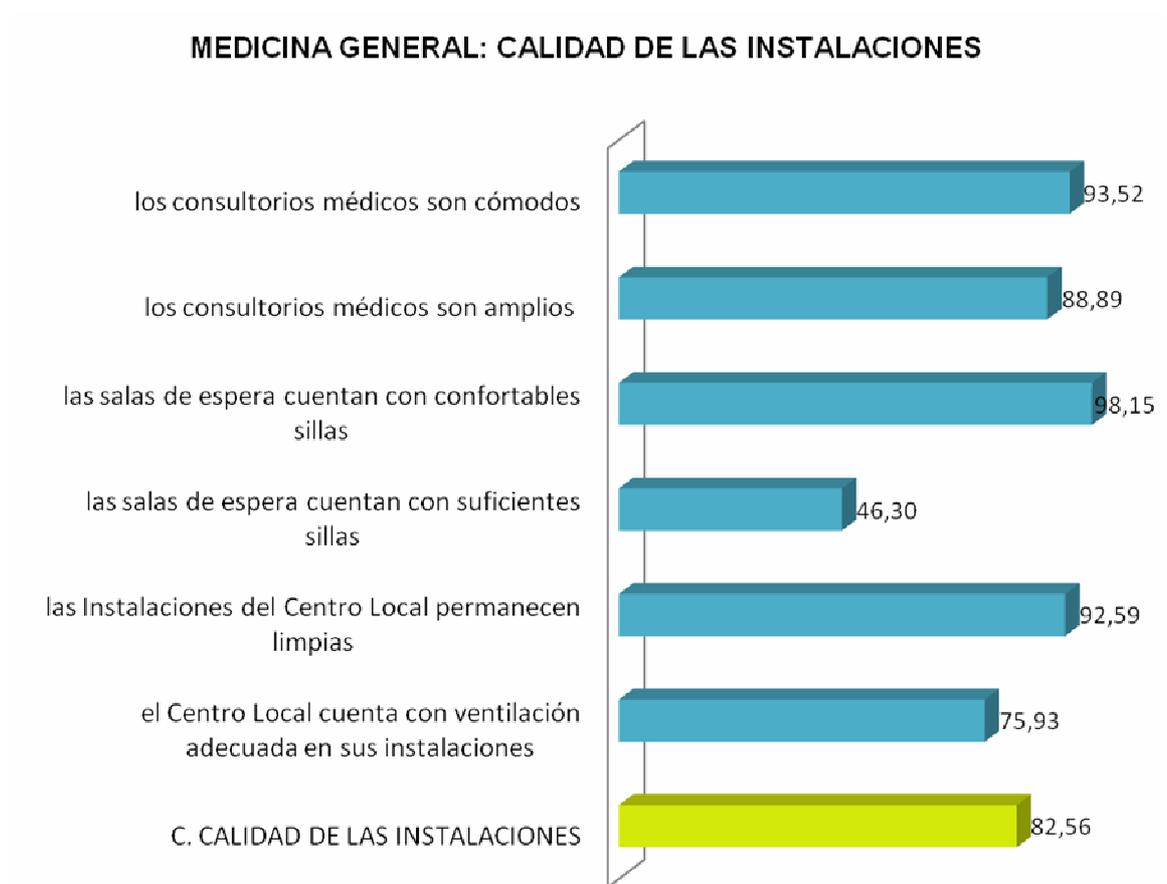


Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Medicina General establecen que el servicio suministrado en cuanto a *Capacidad de Respuesta*, es *Bueno*.

Los usuarios del servicio de Medicina General del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, se encuentran en su mayoría insatisfechos porque tienen que esperar mucho tiempo para sacar una cita médica.

Figura 56. Calidad de las instalaciones Medicina General

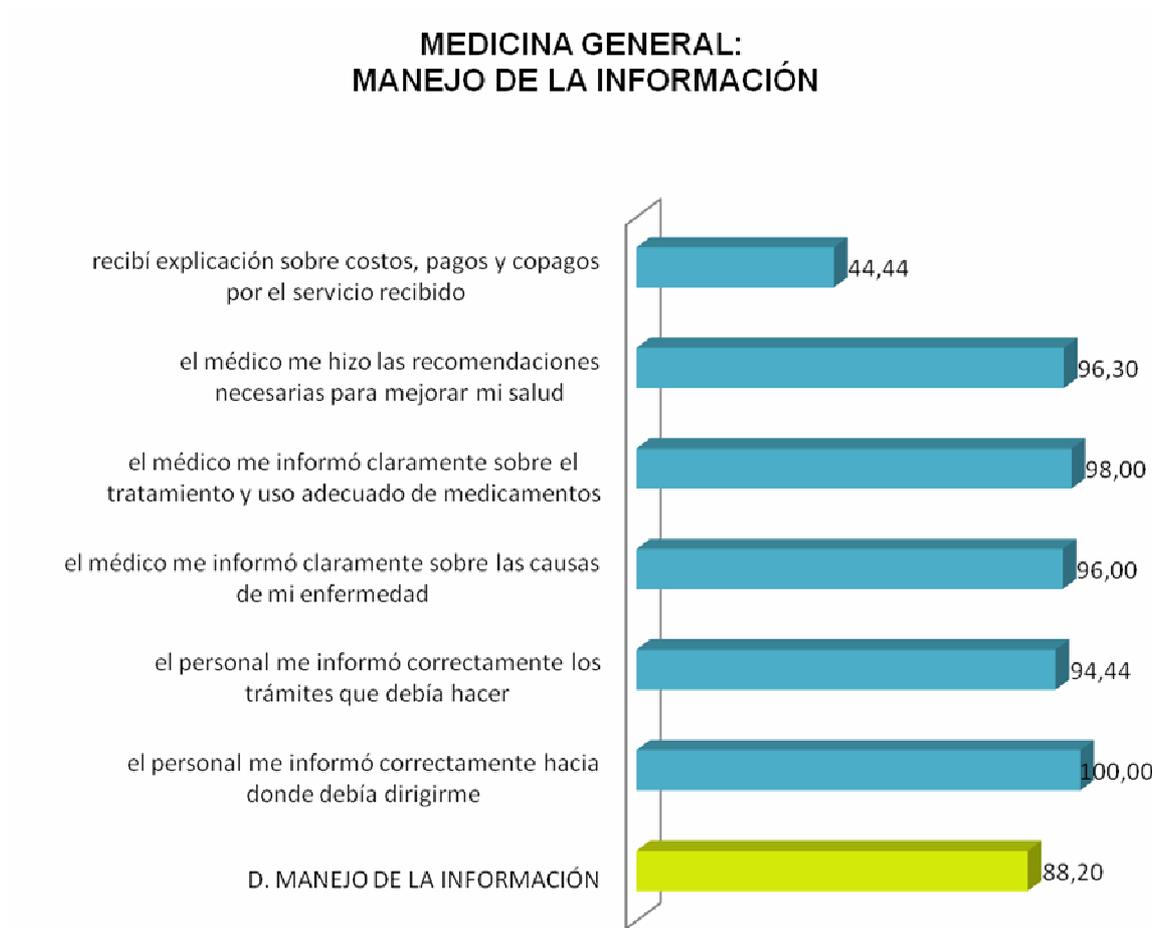


Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Medicina General establecen que el servicio prestado a través de la *Calidad de las Instalaciones*, es *Bueno*.

La mayoría de los usuarios del servicio de medicina general piensan que las salas de espera del Centro Local no cuentan con suficientes sillas.

Figura 57. Manejo de la información Medicina General.

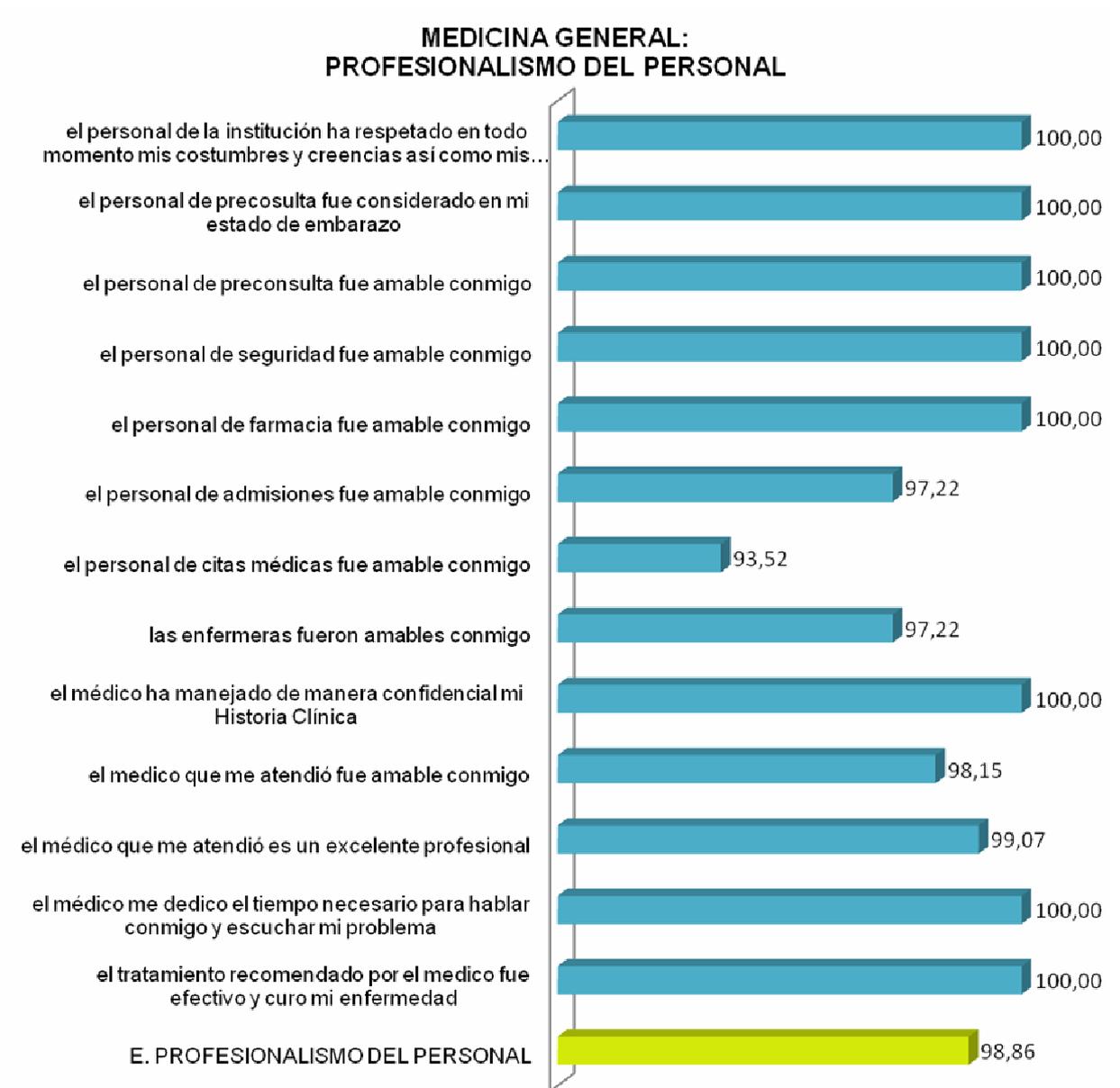


Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Medicina General determinan que el servicio proporcionado en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Bueno*.

Los usuarios se sienten insatisfechos porque no reciben explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido.

Figura 58. Profesionalismo del personal Medicina General.

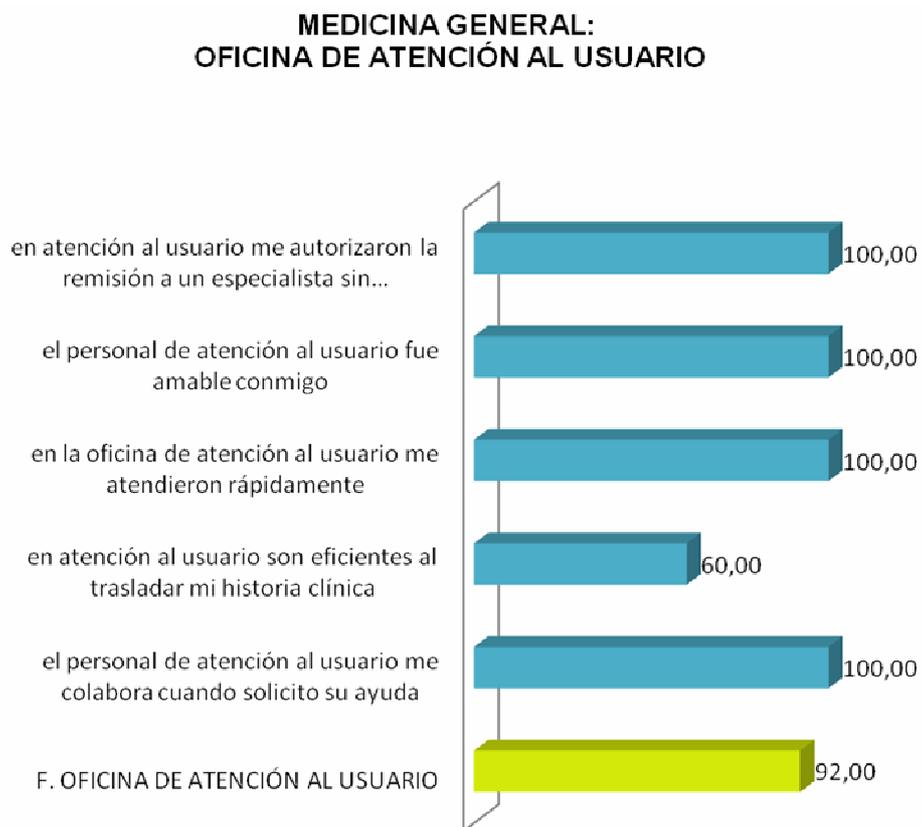


Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Medicina General acuerdan que el servicio proporcionado en cuanto a *Profesionalismo del Personal*, es *Excelente*.

En cuanto al *Profesionalismo del personal*, los elementos de satisfacción presentan índices superiores a 90, lo cual es excelente para la institución; el propósito ahora sería elaborar estrategias encaminadas a mejorar aquellos elementos con índices más bajos y perfeccionar el servicio.

Figura 59. Oficina de Atención al usuario Medicina General.



Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Medicina General están de acuerdo con que el servicio proporcionado en la *Oficina de Atención al Usuario* es *Excelente*

El elemento que presenta el índice de satisfacción más bajo tiene que ver con la ineficiencia en el traslado de las Historias Clínicas de los demás puestos y centros de Salud de la Red de Atención.

4.4.2 Índices de Satisfacción Urgencias



Fotografía: Periódico testimonio de Nariño, Ipiales – Urgencias Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE.

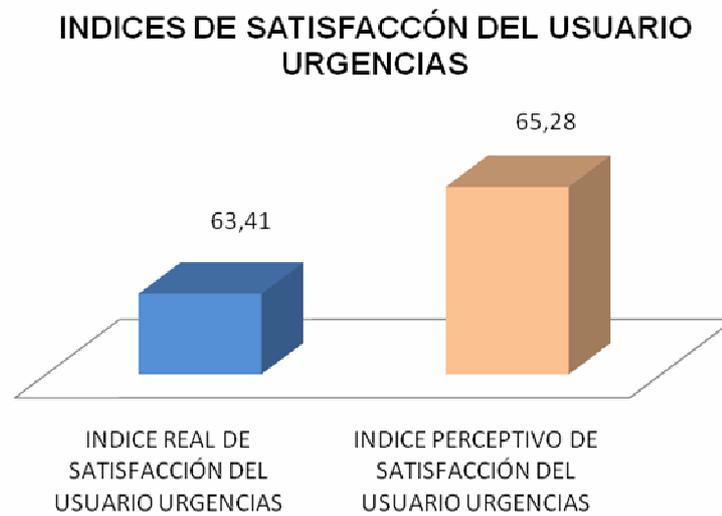
Tabla 19. Índices de Satisfacción Urgencias

Urgencias		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		61,60	
8	En urgencias había suficientes médicos disponibles para atendernos	50,00	51
9	En urgencias había servicio de laboratorio clínico disponible	86,67	15
10	El centro de salud queda cerca de mi vivienda	48,15	54
B. Capacidad de respuesta		65,12	
11	La sala de espera de urgencias no estaba congestionada	63,89	54
12	Tuve que esperar poco tiempo para obtener la atención	64,81	54
13	Estuve en urgencias con mi bebé (en embarazo, con un adulto mayor) y obtuve atención prioritaria	66,67	36
C. Calidad de las instalaciones		51,36	
14	Urgencias cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	57,95	44
15	Las Instalaciones de urgencias permanecen limpias	90,00	50
16	La sala de espera de urgencias es amplia	32,41	54
17	La sala de espera de urgencias es cómoda	43,52	54
18	La sala de espera de urgencias cuenta con suficientes sillas	17,59	54
19	Las instalaciones al interior de urgencias son amplias	66,67	54
D. Manejo de la información		82,55	
20	El personal me informó correctamente los trámites que debía hacer	96,30	54
21	El médico u odontólogo me informó claramente sobre las causas de mi enfermedad	75,96	52
22	El médico u odontólogo me hizo las recomendaciones necesarias para mejorar mi salud	86,11	54
23	El médico u odontólogo me informó claramente sobre el tratamiento y uso adecuado de medicamentos	89,00	50
24	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido	65,38	52
E. Profesionalismo del personal		85,44	
25	El médico u odontólogo de urgencias fue amable conmigo	100,00	54
26	El médico u odontólogo que me atendió en urgencias fue paciente	100,00	54
27	El médico u odontólogo me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	87,04	54
28	El médico u odontólogo que me atendió en urgencias es un excelente profesional	82,00	50
29	El tratamiento recomendado por el médico u odontólogo fue efectivo y curó mi enfermedad	63,64	44
30	Las enfermeras de urgencias fueron amables conmigo	70,37	54
31	Las enfermeras de urgencias estuvieron atentas a mi llamado	73,15	54

32	Las enfermeras fueron pacientes al atenderme	75,00	54
33	El personal de seguridad fue amable conmigo	92,31	52
34	El personal encargado del servicio de curaciones hace muy bien su trabajo	100,00	4
35	El personal ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi enfermedad	96,30	54
F. Capacidad tecnológica		9,09	
36	En urgencias hay servicio permanente de fotocopidora	9,09	44
G. Oficina de atención al usuario		88,68	
38	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	84,62	26
39	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	85,71	14
40	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	88,46	26
41	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	84,62	26
42	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	100,00	10
Índice real de satisfacción del usuario urgencias		63,41	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario urgencias		65,28	54

Fuente: Esta investigación

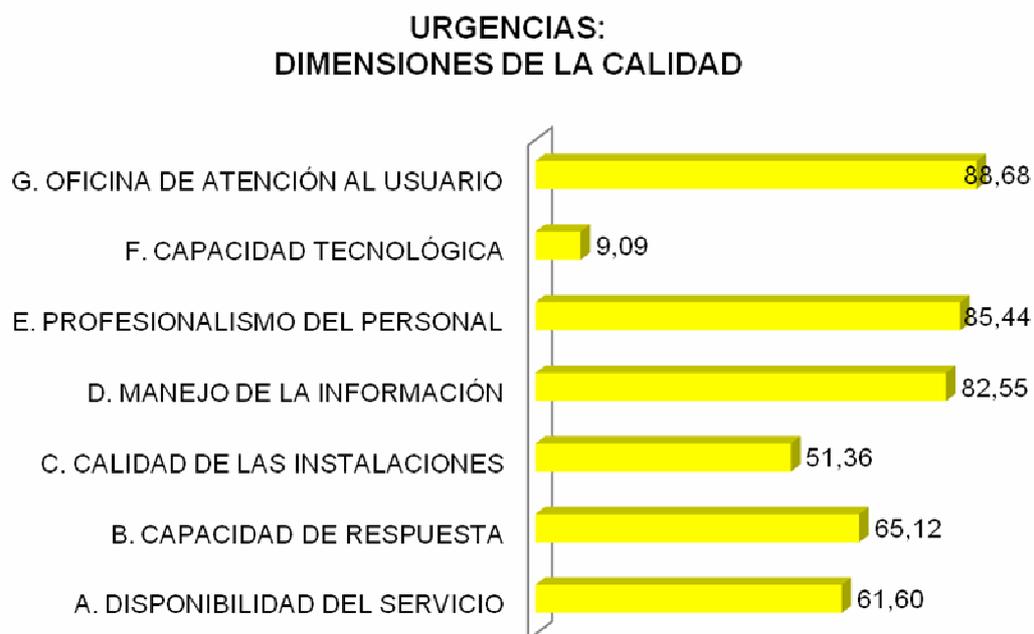
Figura 60. Índices de satisfacción Urgencias



Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción establece que el servicio de Urgencias que ofrece el centro Local es *Regular*. El Índice Perceptivo de Satisfacción es superior al Índice Real; se considera que el usuario es leal o fiel, debido a que tiene la imagen de un servicio mucho mejor que el que en realidad está recibiendo.

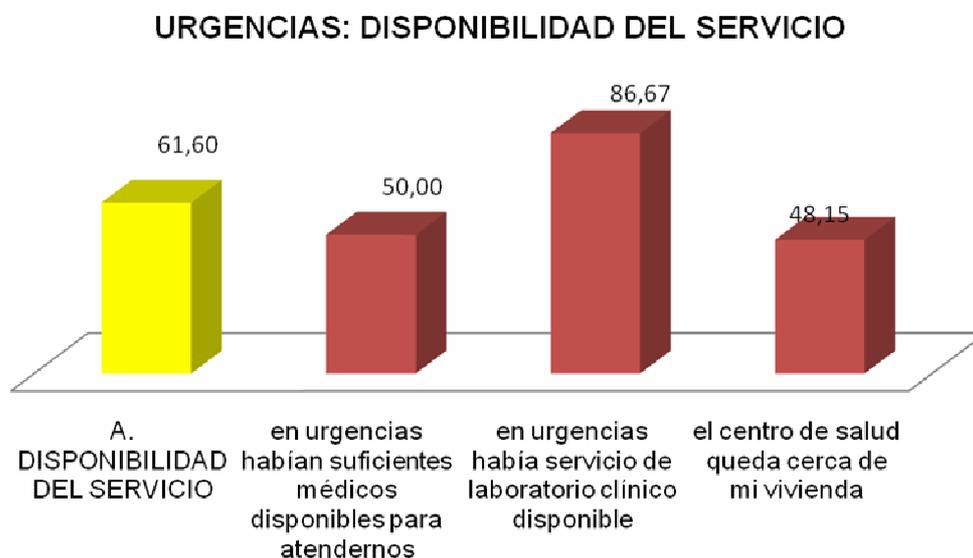
Figura 61. Dimensiones de calidad Urgencias



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad con mayor índice de insatisfacción es la *Capacidad Tecnológica*, seguido por *Calidad de las Instalaciones*

Figura 62. Disponibilidad del servicio Urgencias

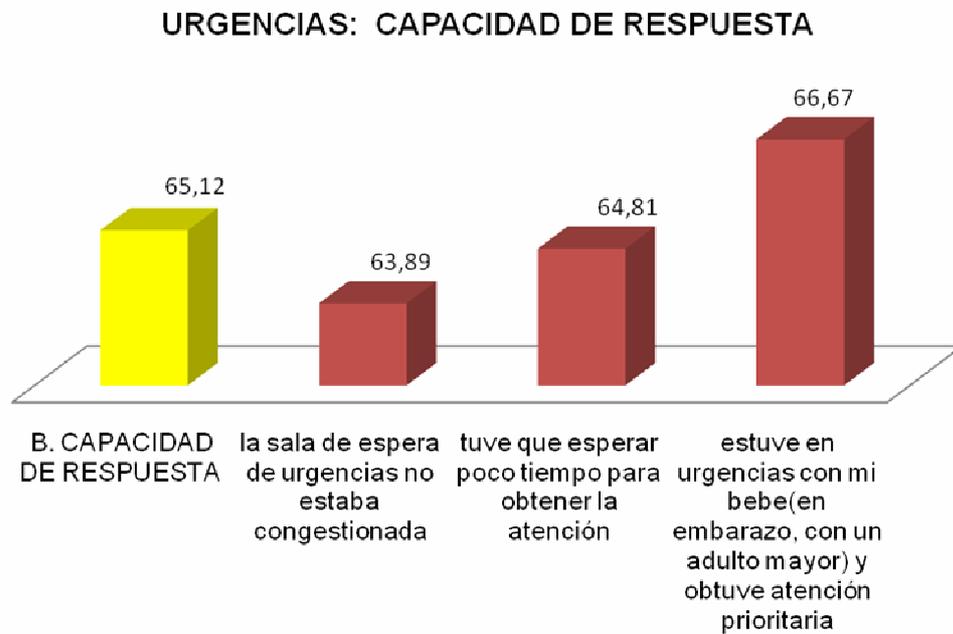


Fuente: Esta investigación

Gran parte de los usuarios de Urgencias determina que el servicio ofrecido en cuanto a *Disponibilidad del Servicio*, es *Regular*.

Los usuarios de urgencias se sienten en su mayoría insatisfechos porque el Centro de Salud queda alejado de su vivienda. Otro número considerable de usuarios afirman sentirse inconformes con el servicio porque cuando llegaron a la institución no había suficientes médicos disponibles para atenderlos.

Figura 63. Capacidad de respuesta Urgencias

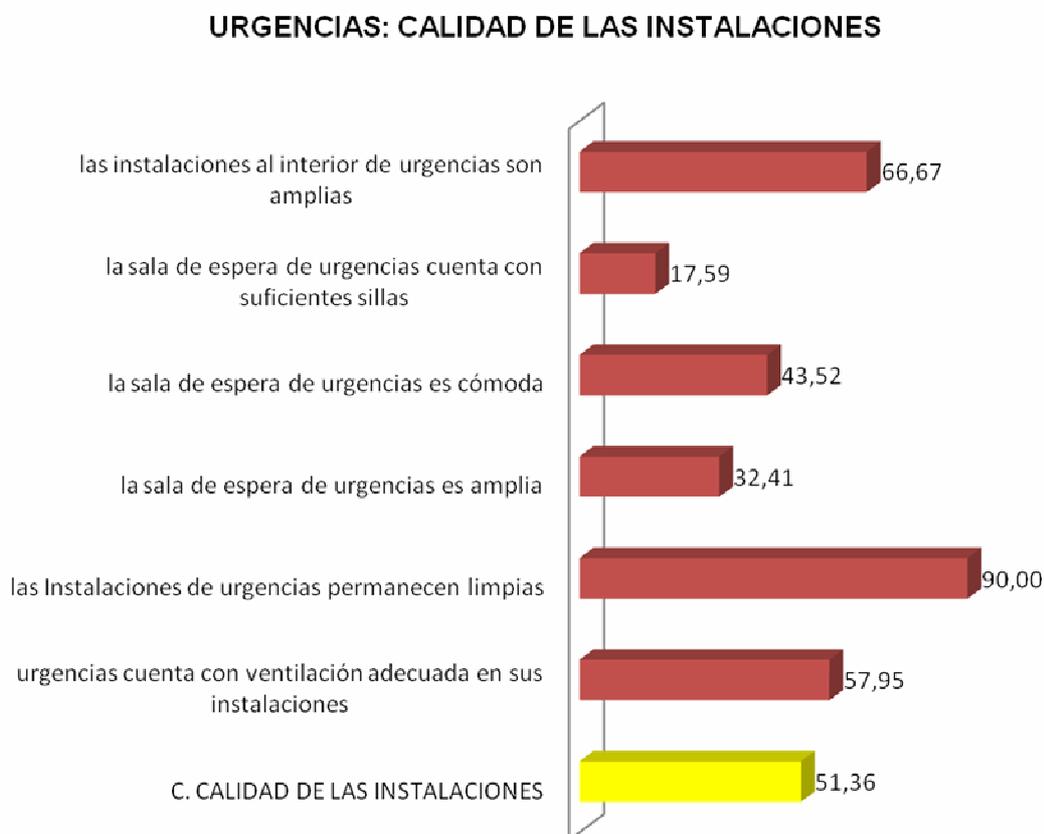


Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Urgencias determinan que el servicio suministrado en cuanto a *Capacidad de Respuesta*, es *Regular*

El elemento que presenta el índice de satisfacción más bajo tiene que ver con la congestión de pacientes en la sala de espera de Urgencias, otro número de usuarios tuvieron que esperar mucho para ser atendidos, inclusive aquellos que por su condición actual tienen atención prioritaria.

Figura 64. Calidad de las instalaciones Urgencias

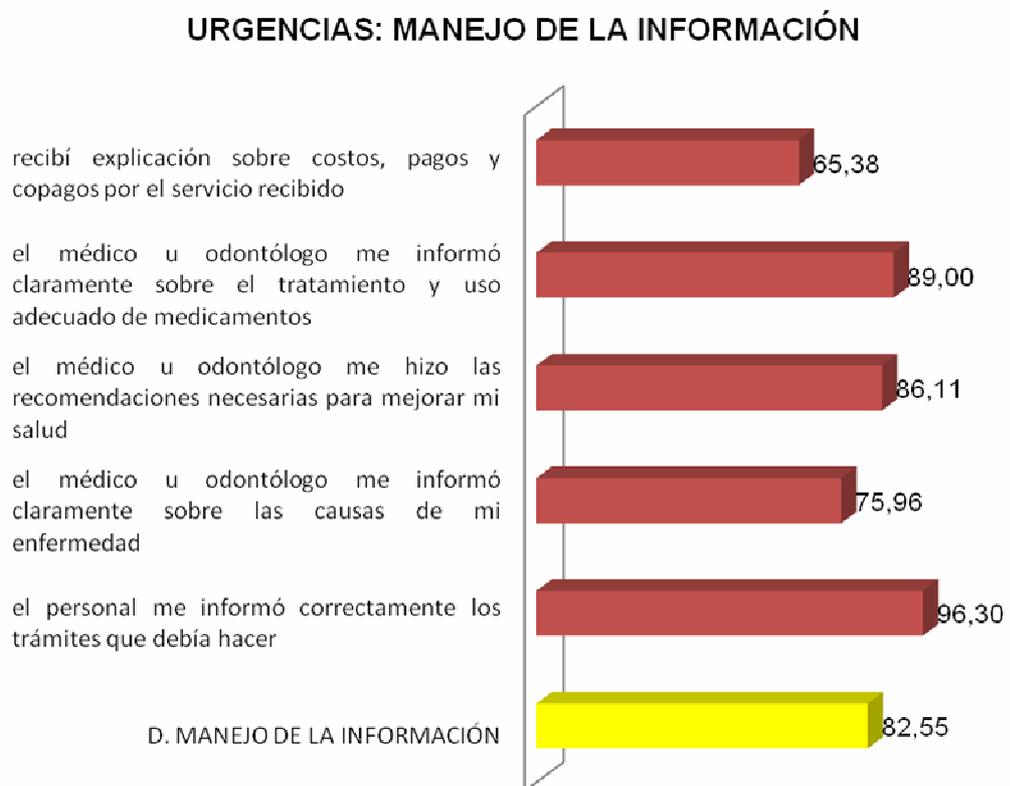


Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Urgencias determinan que el servicio suministrado en cuanto a *Calidad de las Instalaciones*, es *Malo*.

Los usuarios del servicio de urgencias manifiestan que su insatisfacción en cuanto a *Calidad de las Instalaciones* se debe a que la sala de espera no cuenta con suficientes sillas, a su vez es incómoda y estrecha. Por otra parte, la mayoría de los usuarios afirman que las instalaciones de urgencias no cuentan con ventilación adecuada.

Figura 65. Manejo de la información Urgencias



Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios de Urgencias determinan que el servicio suministrado en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Bueno*

Un número de usuarios de urgencias se sienten inconformes porque no recibieron explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido.

Figura 66. Profesionalismo del personal Urgencias

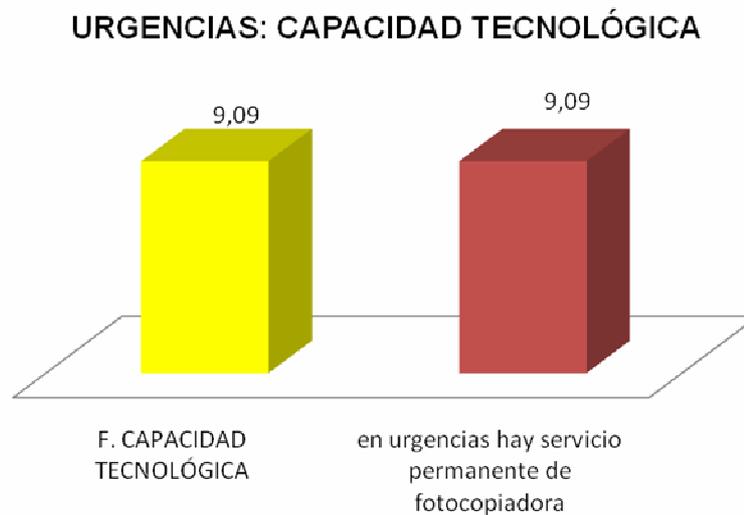


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Urgencias en su mayoría afirman que el servicio ofrecido en cuanto a *Profesionalismo del Personal*, es *Bueno*.

El principal motivo de insatisfacción se debe a que el tratamiento recomendado por el médico u odontólogo no fue efectivo y no curó su enfermedad.

Figura 67. Capacidad tecnológica Urgencias



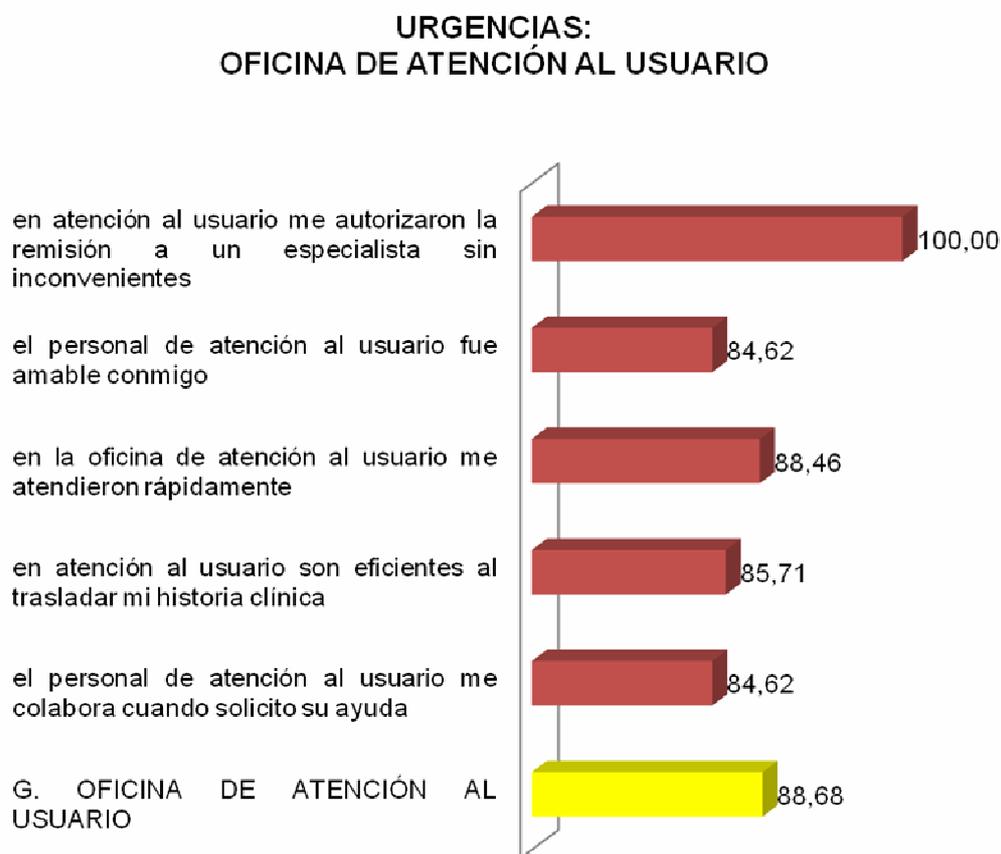
Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Urgencias en su mayoría afirman que el servicio ofrecido en cuanto a *Capacidad Tecnológica*, es *Muy Malo*.

Cabe destacar que en esta Dimensión de calidad la principal necesidad de los usuarios es contar con servicio permanente de fotocopiadora en las instalaciones de urgencias.

Solucionar esta necesidad incrementaría sustancialmente el índice de satisfacción para esta dimensión y para el servicio en general.

Figura 68. Oficina de atención al usuario Urgencias



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Urgencias en su mayoría afirman que el servicio en la *Oficina de Atención Al usuario*, es *Bueno*.

La Oficina de Atención Al Usuario deberá trabajar en aquellos elementos de satisfacción cuyos índices sean los más bajos en procura de ofrecer a los usuarios un servicio *Excelente*.

4.4.3 Índices de Satisfacción Promoción y Prevención



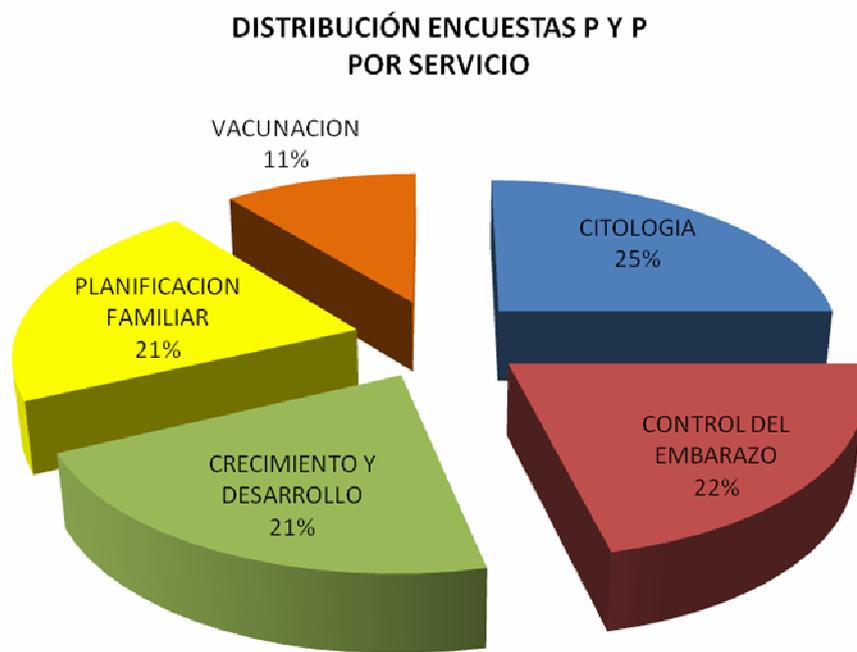
Fotografía: Periódico Testimonio de Nariño, Ipiales – Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE

Tabla 20. Distribución Encuestas por servicio Promoción y Prevención

Servicio promoción y prevención	Valores absolutos	Valores relativos
Citología	14	25%
Control del embarazo	12	21%
Crecimiento y desarrollo	12	21%
Planificación familiar	12	21%
Vacunación	6	11%
TOTAL	56	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 69. Distribución Encuestas por servicio Promoción y Prevención



(Usuarios encuestados: 56)

Fuente: Esta investigación

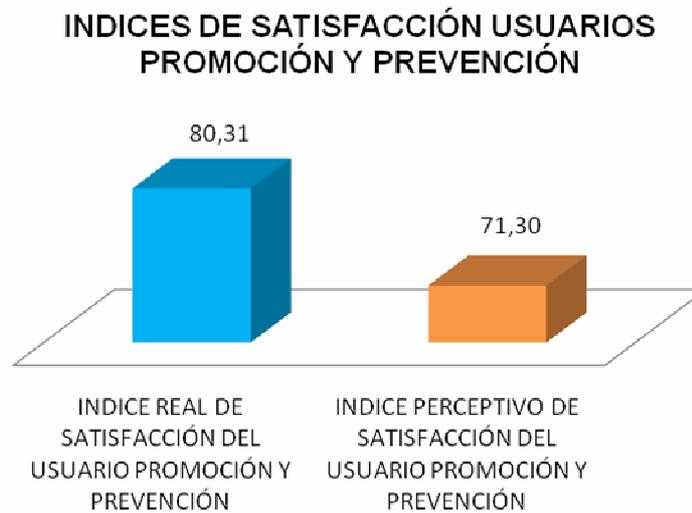
Tabla 21. Índices de Satisfacción Promoción y Prevención

Promoción y prevención		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		76,10	
8	Obtuve una cita sin ningún inconveniente	85,71	56
9	Recibí el servicio que necesitaba en el momento señalado	92,59	54
10	Tuve la oportunidad de elegir al personal que quería que me atendiera	50,00	56
B. Capacidad de respuesta		65,80	
11	Tuve que esperar poco tiempo para recibir el servicio	70,54	56
12	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar la historia clínica	76,85	54
13	Los resultados de la citología fueron entregados a tiempo	50,00	12
C. Calidad de las instalaciones		80,37	
14	El Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	84,00	50
15	Las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias	88,39	56
16	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	43,75	56
17	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	87,50	56
18	Los consultorios médicos son amplios	85,71	56
19	Los consultorios médicos son cómodos	92,86	56
D. Manejo de la información		84,54	
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos	64,29	56
21	El personal P y P me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	81,25	56
22	Recibí información sobre las ventajas y desventajas del método de planificación que iba a utilizar	100,00	6
23	Me informaron sobre la posibilidad de cambiar de método de planificación	100,00	6
24	Me informaron sobre el procedimiento a realizar para la utilización del método de planificación seleccionado	100,00	6
25	En el control prenatal me informaron sobre la situación actual de mi embarazo	100,00	12
26	En el control prenatal me hicieron las recomendaciones necesarias para cuidar mi salud y la de mi bebe	100,00	12
27	En el curso psicoprofiláctico al que asistí me enseñaron a prepararme para el parto	100,00	2
28	En el curso psicoprofiláctico al que asistí me enseñaron a estimular a mi bebe durante la gestación	0,00	2
29	El personal de crecimiento y desarrollo me informo sobre cómo debe ser el cuidado del niño	89,29	14

30	El personal de crecimiento y desarrollo me informó sobre la situación actual del niño	100,00	14
31	El personal de crecimiento y desarrollo me explicó sobre cómo proteger al niño de las enfermedades	100,00	14
32	El personal de vacunación me informó sobre el cuidado del niño durante la reacción de la vacuna	100,00	12
33	El personal de vacunación me informó sobre la vacuna a aplicar y su beneficio	100,00	12
34	El personal de citología me informó cual iba a ser el procedimiento para la toma de la muestra	33,33	12
E. Profesionalismo del personal		96,21	
35	El personal P y P ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	52
36	El personal P y P ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi situación actual	100,00	52
37	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	54
38	El personal P y P que me atendió fue amable conmigo	89,29	56
39	El personal de crecimiento y desarrollo revisó muy bien al niño	85,71	14
40	El personal de crecimiento y desarrollo muestra interés por el bienestar de los niños	100,00	14
41	El personal encargado del curso psicoprofiláctico se preocupa por mi bienestar y por el de mi bebe	100,00	2
42	El personal de vacunación fue paciente con el niño	100,00	12
43	El personal de vacunación está pendiente de las vacunas que le corresponden al niño	100,00	12
44	El personal de vacunación es creativo a la hora de desarrollar su ejercicio generando confianza en el niño	91,67	12
45	El personal de citología fue delicado a la hora de efectuar el procedimiento	91,67	12
F. Oficina de atención al usuario		78,83	
47	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	92,50	20
48	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	41,67	12
49	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	90,00	20
50	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	95,00	20
51	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	75,00	4
Índice real de satisfacción del usuario promoción y prevención		80,31	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario promoción y prevención		71,30	56

Fuente: Esta investigación

Figura 70. Índices de satisfacción Promoción y Prevención.

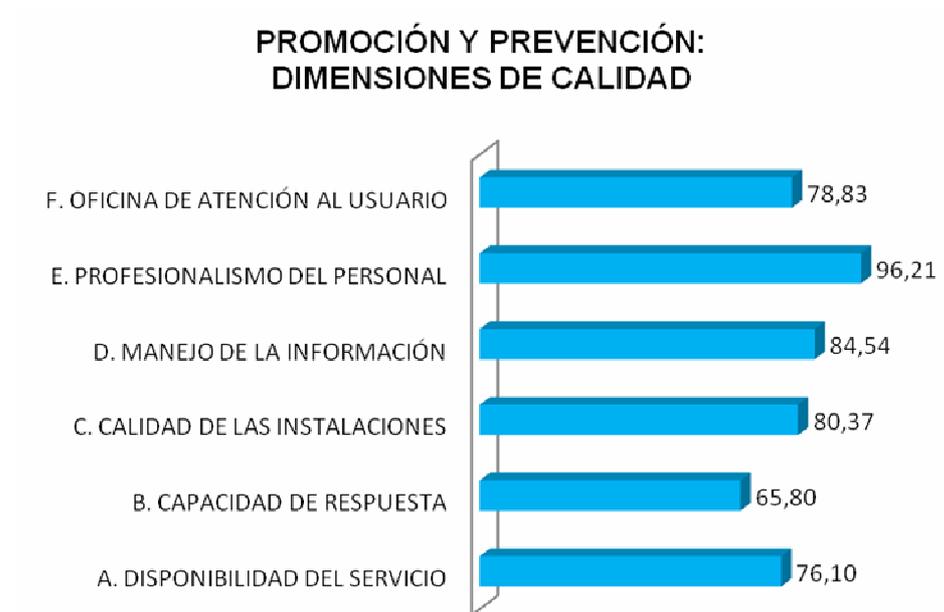


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción establece que el servicio de Promoción y Prevención que ofrece el centro Local es *Bueno*.

El Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real, se prevé una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios de Promoción y Prevención, que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

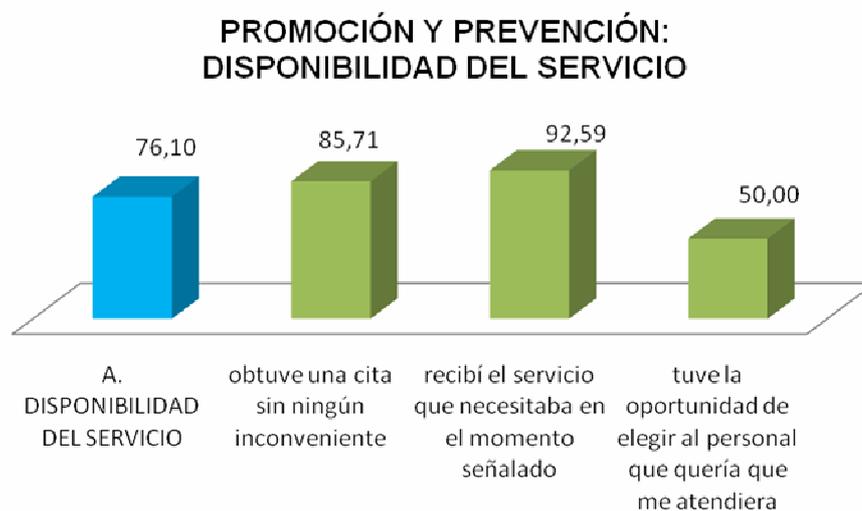
Figura 71. Dimensiones de calidad Promoción y Prevención.



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad *Capacidad de Respuesta* es la que posee menor índice de satisfacción.

Figura 72. Disponibilidad del servicio Promoción y Prevención

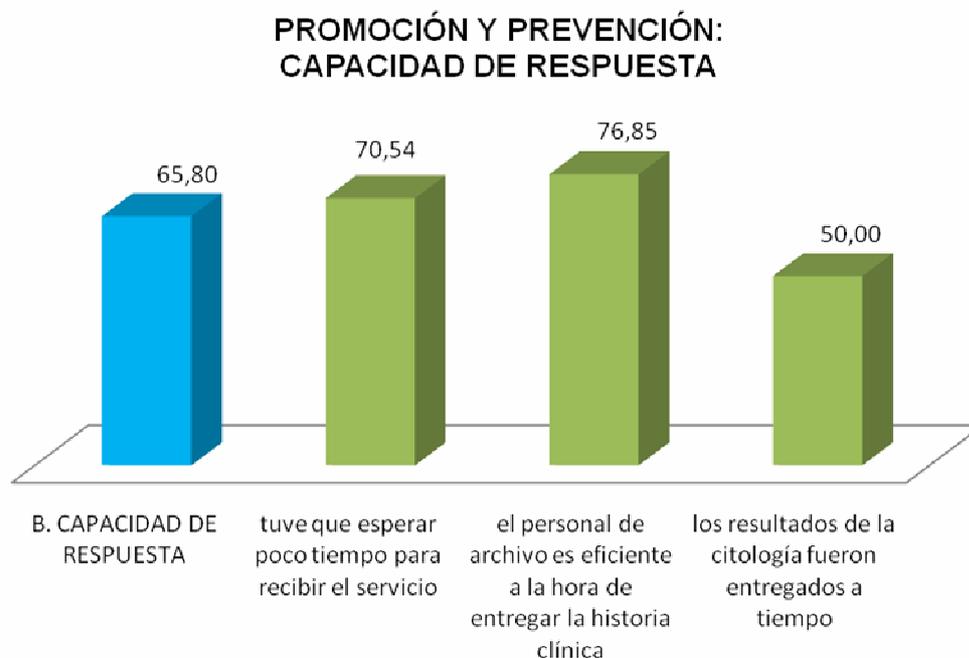


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Promoción y Prevención en su mayoría afirman que el servicio ofrecido en cuanto a *Disponibilidad del Servicio*, es *Aceptable*.

Los usuarios se sienten insatisfechos porque afirman no haber tenido la oportunidad de elegir al personal que querían que los atendiera.

Figura 73. Capacidad de respuesta Promoción y Prevención



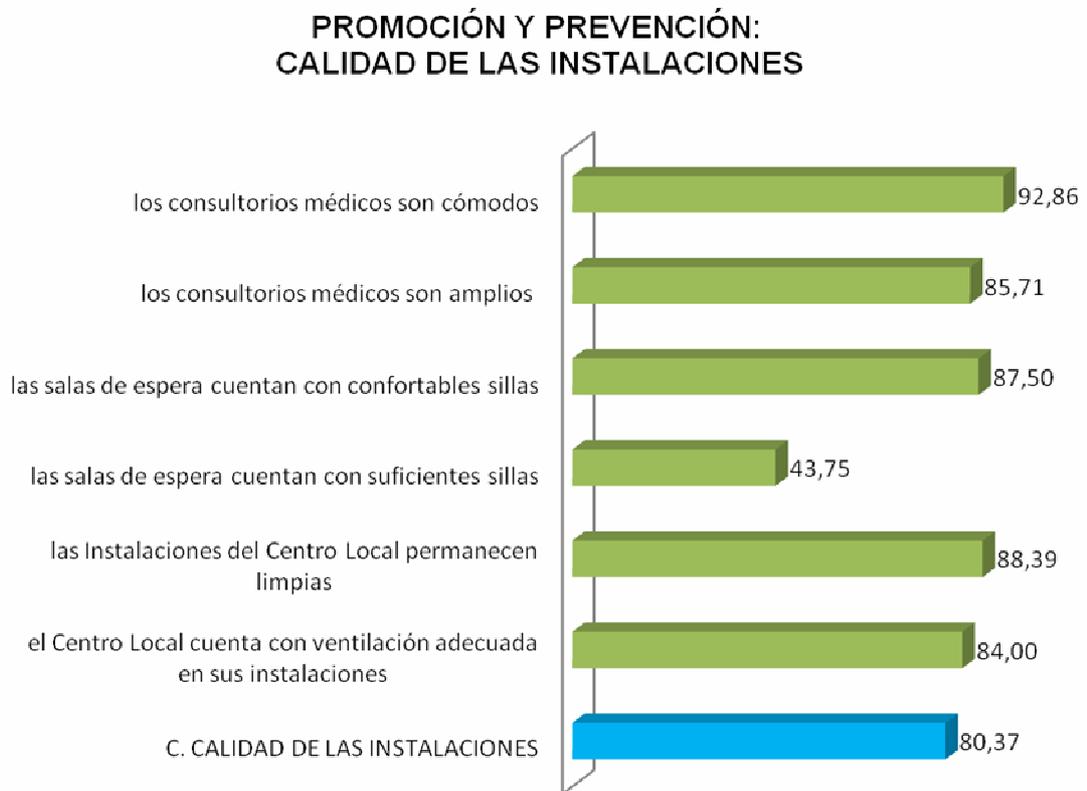
Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Promoción y Prevención en su mayoría afirman que el servicio ofrecido en cuanto a *Capacidad de respuesta* es *Regular*.

Los usuarios se sienten insatisfechos porque los resultados de la citología no les fueron entregados a tiempo.

Por otra parte, los usuarios manifiestan que tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidos y que el personal de archivo no es eficiente a la hora de entregar las Historias Clínicas.

Figura 74. Calidad de las instalaciones Promoción y Prevención.

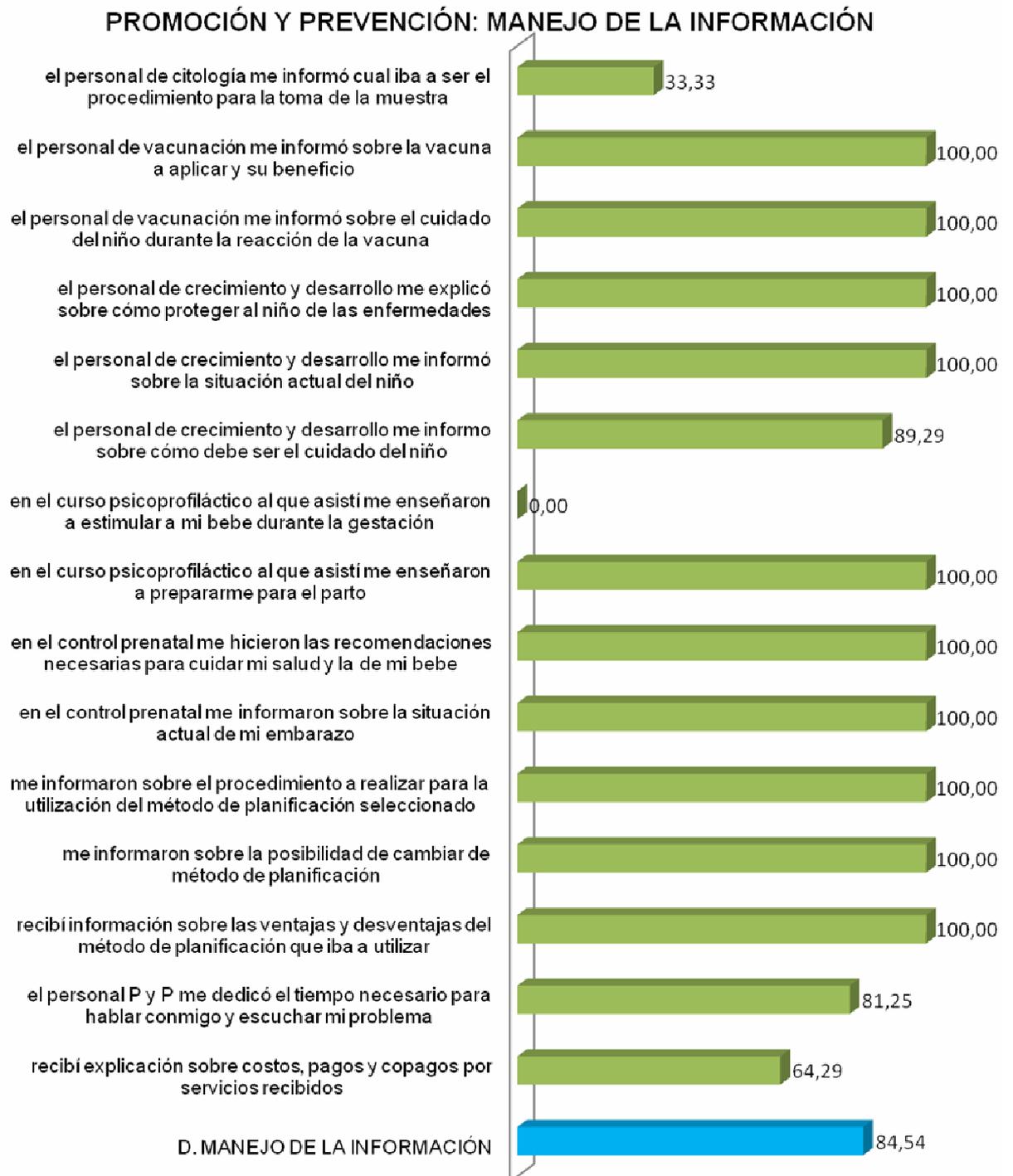


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Promoción y Prevención en su mayoría afirman que el servicio ofrecido a través de la *Calidad de las Instalaciones*, es *Bueno*.

La mayoría de los usuarios se sienten insatisfechos porque las salas de espera no cuentan con suficientes sillas.

Figura 75. Manejo de la Información Promoción y Prevención.



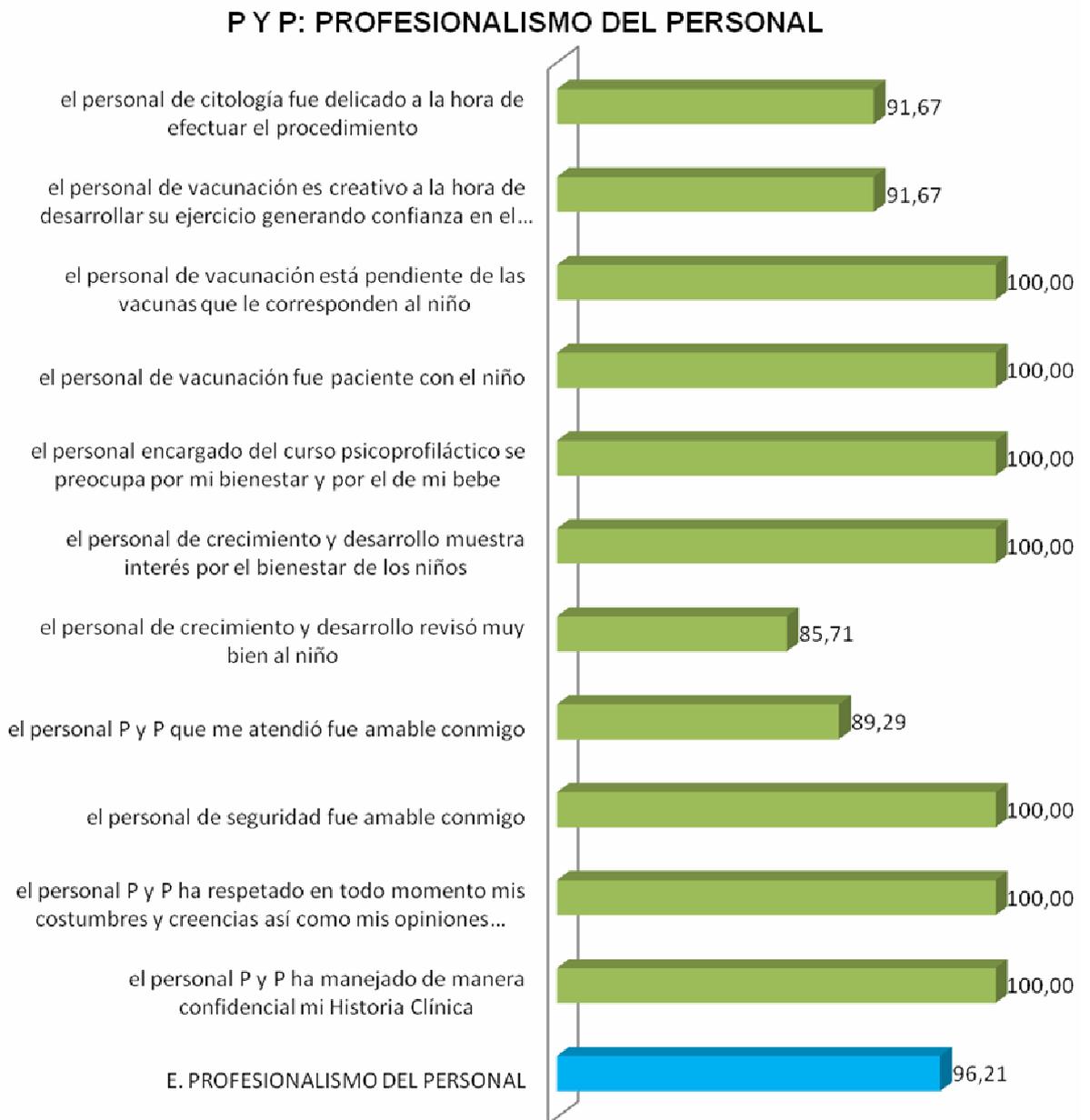
Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Promoción y Prevención manifiestan que el servicio en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Bueno*.

Cabe destacar que el 16.6% (2 usuarias) de las madres gestantes han asistido al curso psicoprofiláctico, la totalidad de las usuarias encuestadas manifiestan inconformidad porque no les enseñaron a estimular a su bebe durante la gestación.

Un número considerable de usuarias de Promoción y prevención también manifiestan su insatisfacción porque el personal de citología no les informó cuál iba a ser el procedimiento para la toma de la muestra.

Figura 76. Profesionalismo del personal Promoción y Prevención.

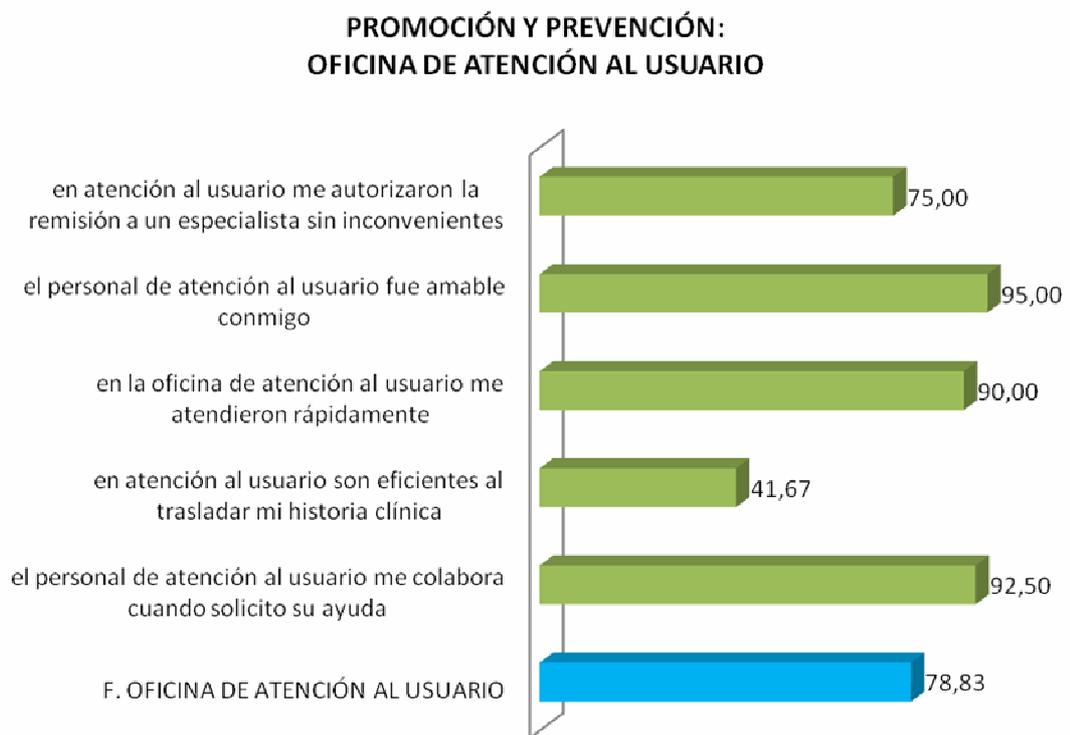


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Promoción y Prevención en su mayoría manifiestan que el servicio ofrecido en cuanto a *Profesionalismo del Personal* es *Excelente*.

En cuanto al *Profesionalismo del personal*, los elementos de satisfacción presentan índices superiores a 85, lo cual es bueno para la institución, el propósito sería elaborar estrategias encaminadas a mejorar aquellos elementos con índices más bajos y perfeccionar el servicio.

Figura 77. Oficina de atención al usuario Promoción y Prevención



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Promoción y Prevención en su mayoría manifiestan que el servicio ofrecido en la *Oficina de Atención Al Usuario*, es *Aceptable*.

En cuanto al servicio ofrecido en la *Oficina de Atención Al Usuario*, los usuarios señalan una mayor insatisfacción en la ineficiencia con que se trasladan las Historias clínicas de los demás puestos y centros de Salud de la Red de Atención.

- **Índices de Satisfacción promoción y prevención: Planificación Familiar.**



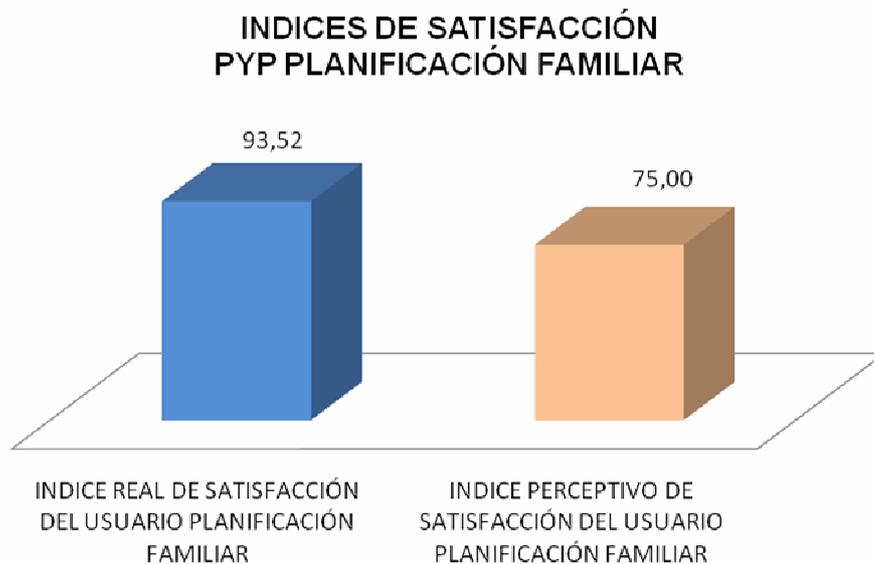
Fotografía: periódico Testimonio de Nariño, Ipiales – Planificación Familiar Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE

Tabla 22. Índices de satisfacción promoción y prevención: Planificación Familiar.

Planificación familiar		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		88,89	
8	Obtuve una cita sin ningún inconveniente	100,00	6
9	Recibí el servicio que necesitaba en el momento señalado	100,00	6
10	Tuve la oportunidad de elegir al personal que quería que me atendiera	66,67	6
B. Capacidad de respuesta		83,33	
11	Tuve que esperar poco tiempo para recibir el servicio	66,67	6
12	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar la historia clínica	100,00	6
C. Calidad de las instalaciones		88,89	
14	El Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	100,00	6
15	Las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias	100,00	6
16	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	33,33	6
17	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	100,00	6
18	Los consultorios son amplios	100,00	6
19	Los consultorios son cómodos	100,00	6
D. Manejo de la información		100,00	
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos	100,00	6
21	El personal P y P me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	100,00	6
22	Recibí información sobre las ventajas y desventajas del método de planificación que iba a utilizar	100,00	6
23	Me informaron sobre la posibilidad de cambiar de método de planificación	100,00	6
24	Me informaron sobre el procedimiento a realizar para la utilización del método de planificación seleccionado	100,00	6
E. Profesionalismo del personal		100,00	
35	El personal P y P ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	6
36	El personal P y P ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi situación actual	100,00	6
37	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	6
38	El personal P y P que me atendió fue amable conmigo	100,00	6
F. Oficina de atención al usuario		100,00	
47	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	6
48	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	100,00	4
49	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	6
50	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	6
51	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	100,00	2
Índice real de satisfacción del usuario planificación familiar		93,52	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario planificación familiar		75,00	6

Fuente: Esta investigación

Figura 78. Índices de satisfacción promoción y prevención: Planificación Familiar.

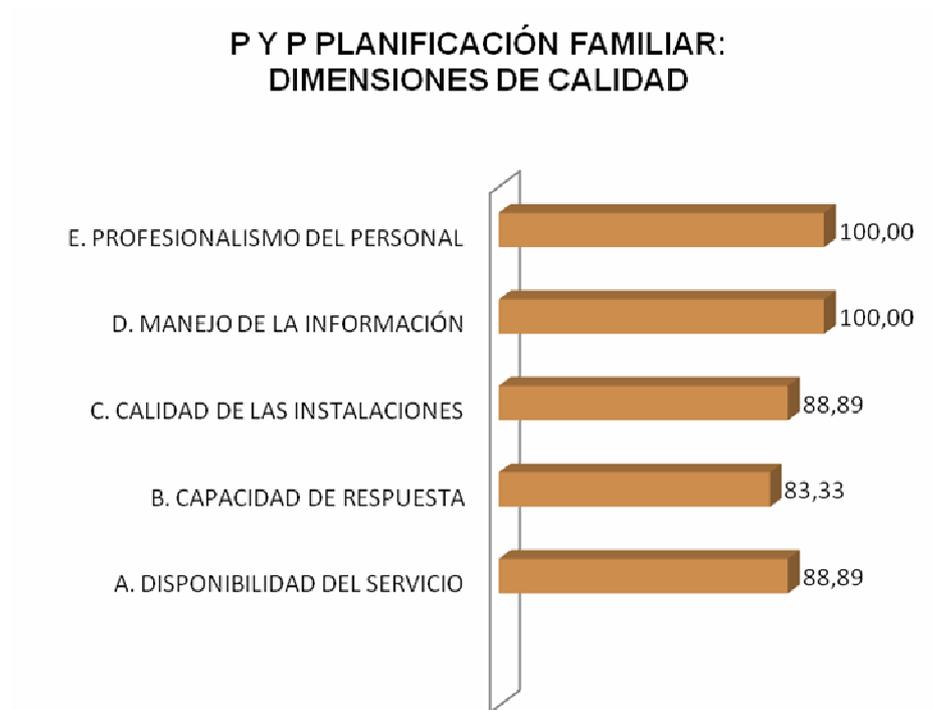


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que el servicio de Planificación Familiar que ofrece el centro Local, es *Excelente*.

Sin embargo, el Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real; se prevé una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios de Planificación Familiar, que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

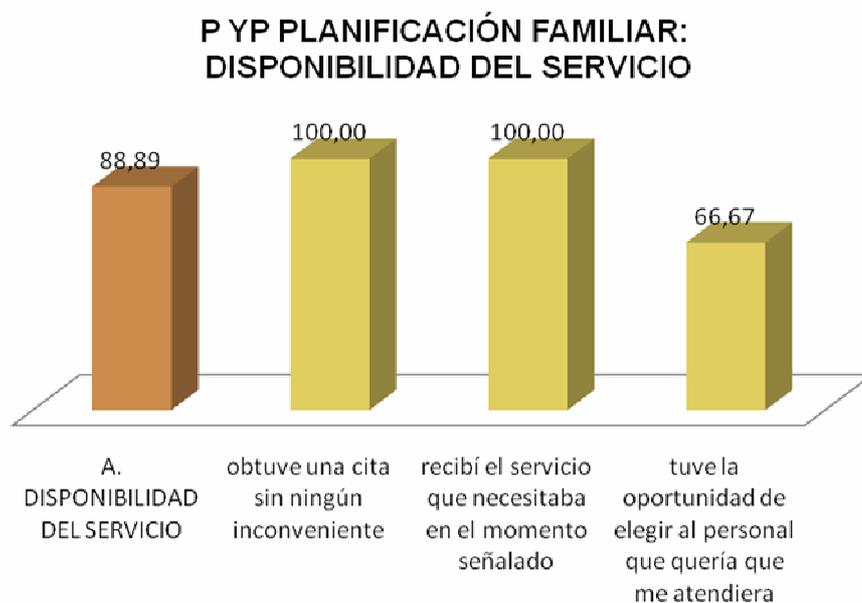
Figura 79. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Planificación Familiar



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad *Capacidad de Respuesta* es la que posee menor índice de satisfacción.

Figura 80. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Planificación Familiar.

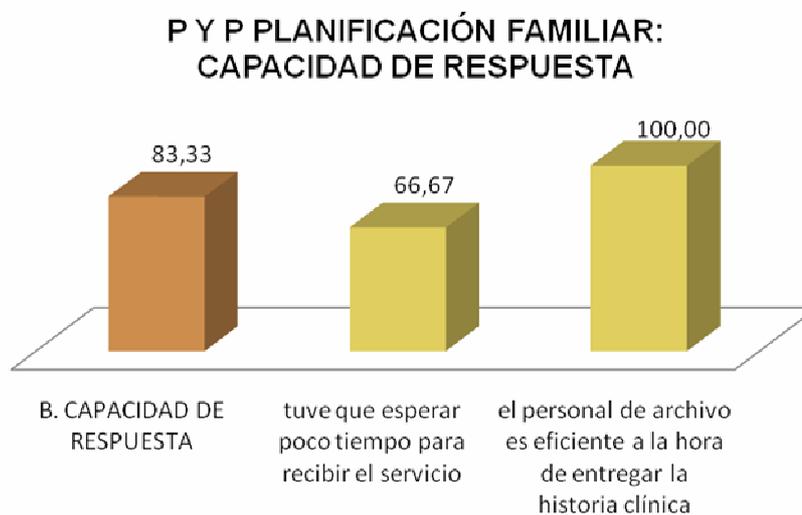


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Planificación Familiar en su mayoría manifiestan que el servicio ofrecido en cuanto a *Disponibilidad del Servicio*, es *Bueno*.

Los usuarios de Planificación Familiar manifiestan insatisfacción porque no tuvieron la oportunidad de elegir a la persona que querían que los atendiera.

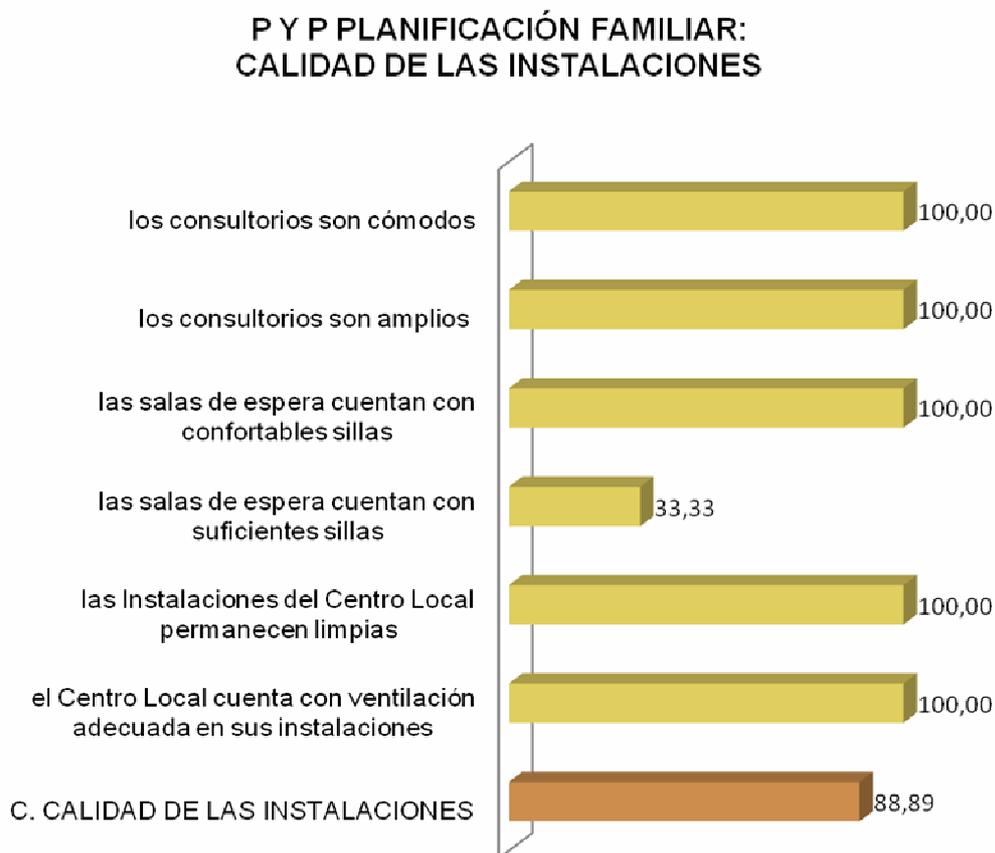
Figura 81. Capacidad de Respuesta Promoción y Prevención: Planificación Familiar.



Los usuarios de Planificación Familiar en su mayoría manifiestan que el servicio ofrecido en cuanto a *Capacidad de Respuesta*, es *Bueno*.

Los usuarios de planificación Familiar manifiestan su insatisfacción porque tuvieron que esperar mucho tiempo para que los atendieran.

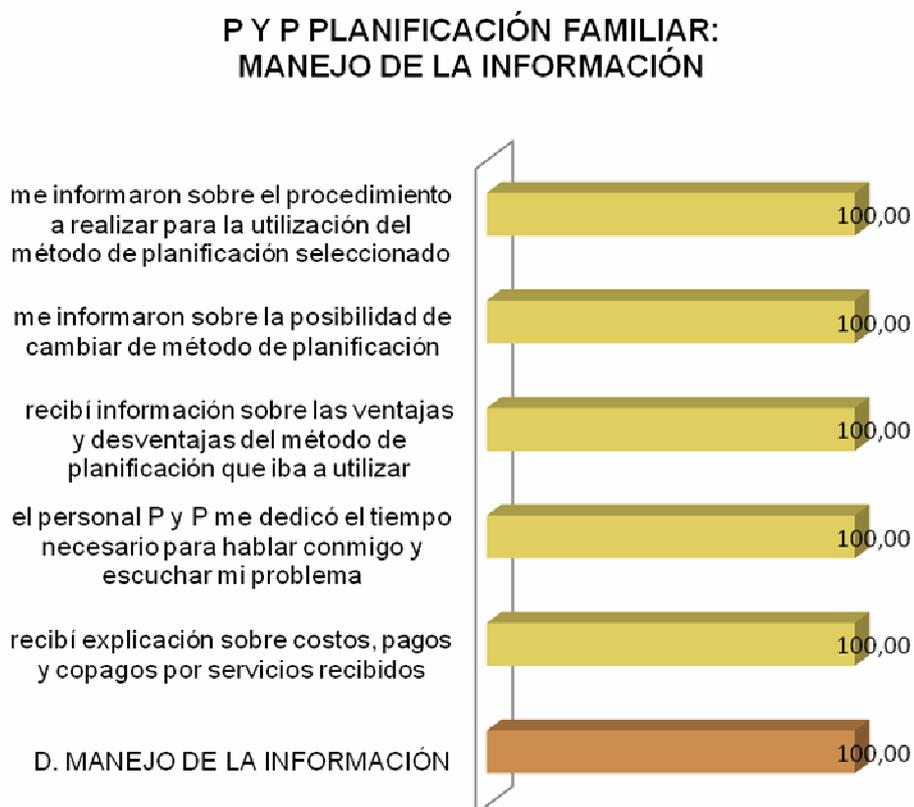
Figura 82. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Planificación Familiar.



Los usuarios de Planificación Familiar en su mayoría manifiestan que el servicio ofrecido en cuanto a *Calidad de las Instalaciones*, es *Bueno*.

Los usuarios de planificación Familiar en su mayoría se sienten insatisfechos porque las salas de espera no cuentan con suficientes sillas.

Figura 83. Manejo de la Información Promoción y Prevención: Planificación Familiar

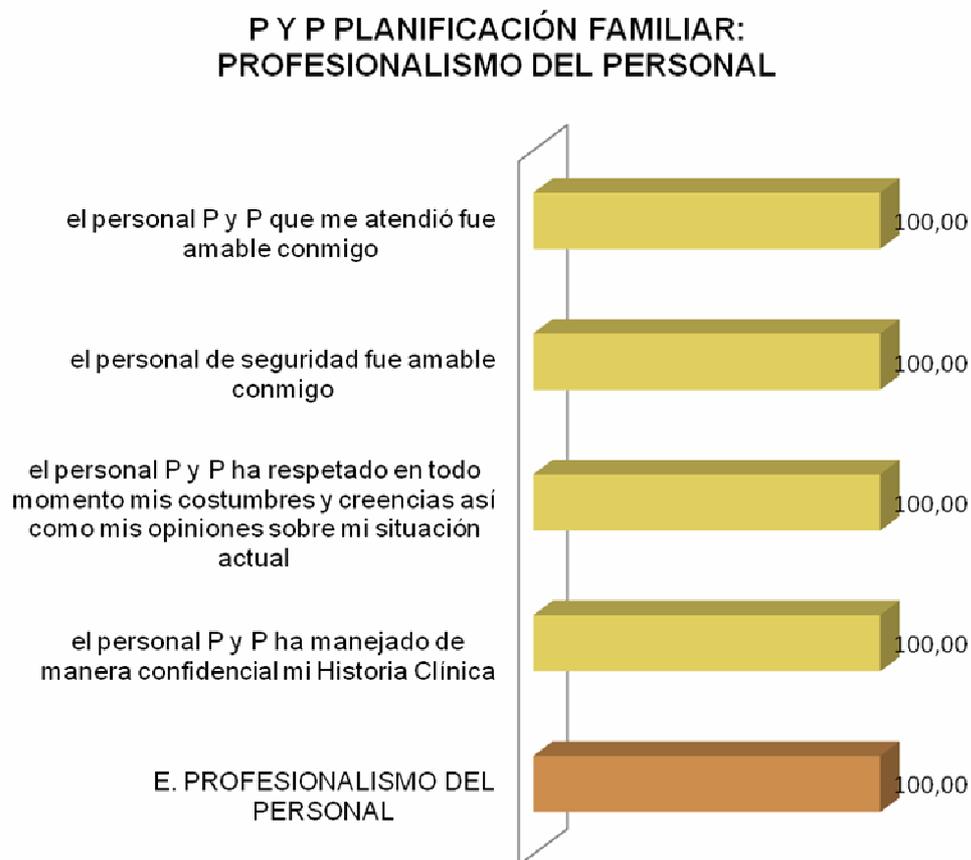


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Planificación Familiar afirman que el servicio ofrecido en cuanto al Manejo de la Información, es *Excelente*.

Los usuarios de Planificación Familiar se encuentran totalmente satisfechos con el *Manejo de la Información* en este servicio.

Figura 84. Profesionalismo del Personal Promoción y Prevención: Planificación Familiar.

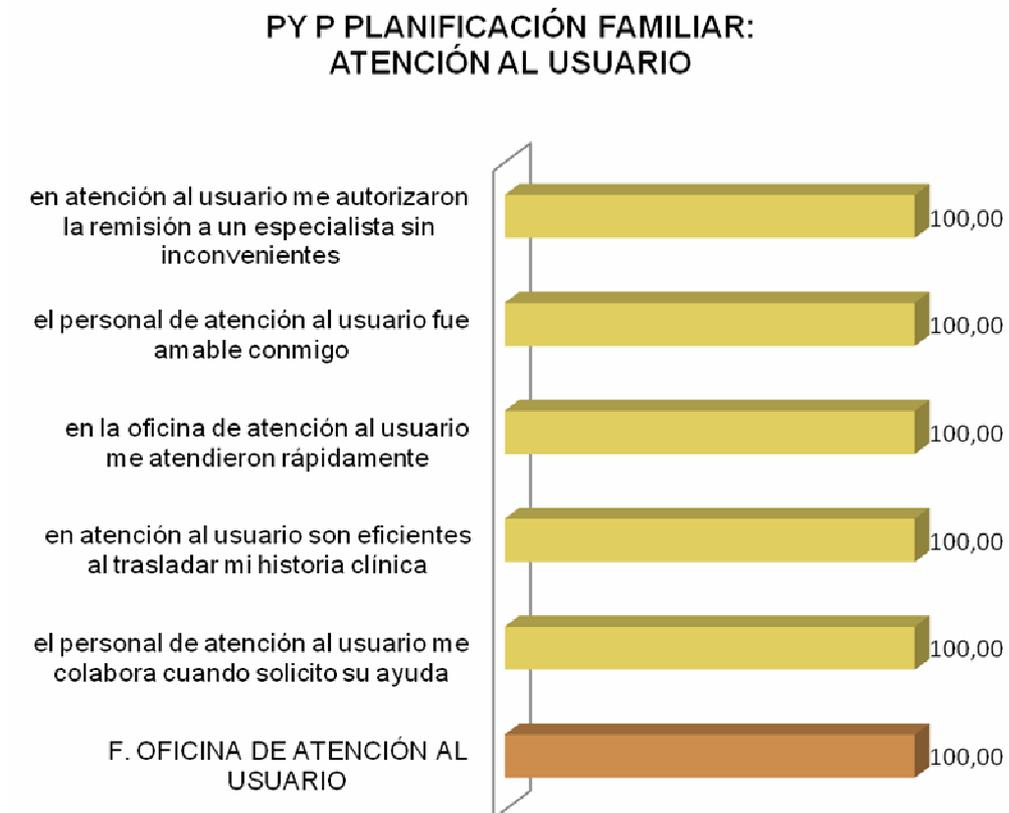


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Planificación Familiar afirman que el servicio ofrecido en cuanto a *Profesionalismo del Personal*, es *Excelente*.

Los usuarios de Planificación Familiar se encuentran totalmente satisfechos con el *Profesionalismo del personal* en este servicio.

Figura 85. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Planificación Familiar.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Planificación Familiar afirman que el servicio ofrecido en la *Oficina de Atención Al Usuario*, es *Excelente*.

Los usuarios de Planificación Familiar se encuentran totalmente satisfechos con el servicio suministrado por *Oficina de Atención Al Usuario*.

- **Índices de Satisfacción promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo**



Fotografía: Periódico Testimonio de Nariño, Ipiales – Programa de Crecimiento y Desarrollo. Centro local IPS Municipal de Ipiales ESE.

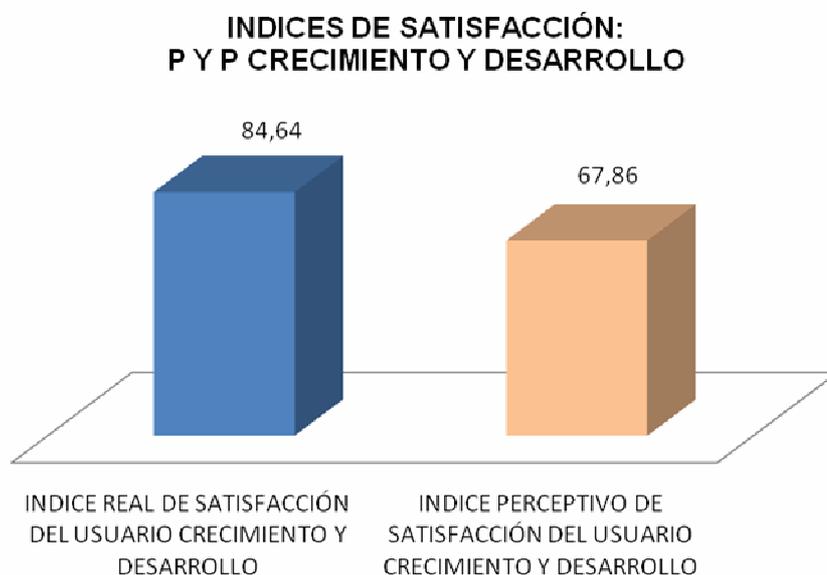
Tabla 23. Índices de Satisfacción Promoción y Prevención: Crecimiento y Desarrollo

Crecimiento y desarrollo		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		71,43	
8	Obtuve una cita sin ningún inconveniente	85,71	14
9	Recibí el servicio que necesitaba en el momento señalado	85,71	14
10	Tuve la oportunidad de elegir al personal que quería que me atendiera	42,86	14
B. Capacidad de respuesta		85,71	
11	Tuve que esperar poco tiempo para recibir el servicio	85,71	14
12	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar la historia clínica	85,71	14
C. Calidad de las instalaciones		80,36	
14	El Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	89,29	14
15	Las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias	100,00	14
16	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	50,00	14
17	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	85,71	14
18	Los consultorios son amplios	71,43	14
19	Los consultorios son cómodos	85,71	14
D. Manejo de la información		86,43	
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos	57,14	14
21	El personal P y P me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	85,71	14
29	El personal de crecimiento y desarrollo me informo sobre cómo debe ser el cuidado del niño	89,29	14
30	El personal de crecimiento y desarrollo me informó sobre la situación actual del niño	100,00	14
31	El personal de crecimiento y desarrollo me explicó sobre cómo proteger al niño de las enfermedades	100,00	14
E. Profesionalismo del personal		96,43	
35	El personal P y P ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	14
36	El personal P y P ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi situación actual	100,00	14
37	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	14
38	El personal P y P que me atendió fue amable conmigo	92,86	14
39	El personal de crecimiento y desarrollo revisó muy bien al niño	85,71	14
40	El personal de crecimiento y desarrollo muestra interés por el bienestar de los niños	100,00	14
F. Oficina de atención al usuario		87,50	
47	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	2
48	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	NA	0
49	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	2

50	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	2
51	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	50,00	2
Índice real de satisfacción del usuario crecimiento y desarrollo		84,64	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario crecimiento y desarrollo		67,86	14

Fuente: Esta investigación

Figura 86. Índices de satisfacción promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo

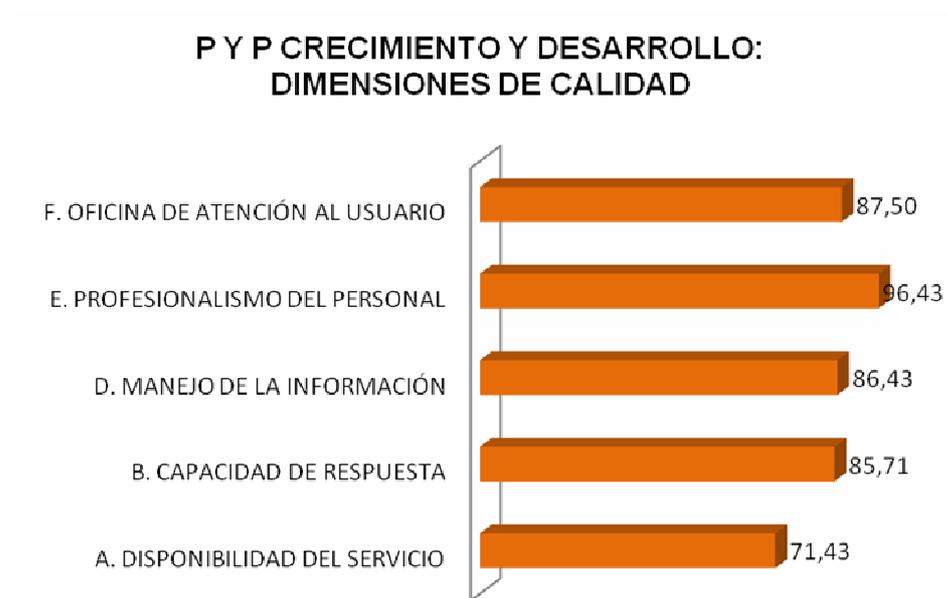


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que el servicio de Crecimiento y Desarrollo que ofrece el centro Local es *Bueno*.

Sin embargo, el Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real, se prevé una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios de Planificación Familiar, que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

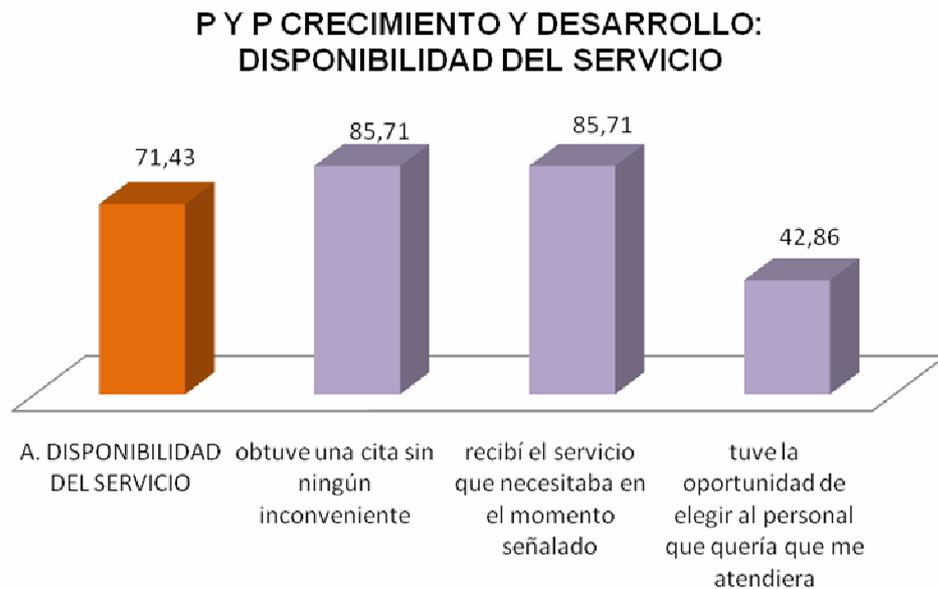
Figura 87. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad con índice de satisfacción más bajo es *Disponibilidad del servicio*.

Figura 88. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo.

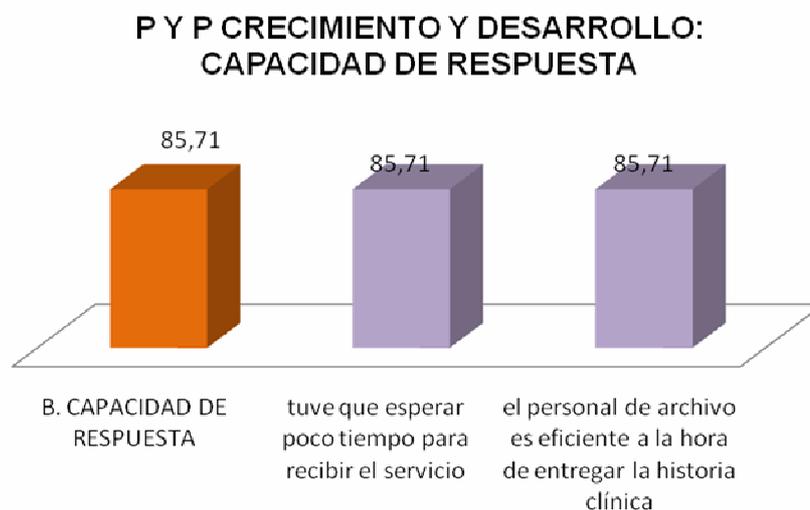


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo, afirman que el servicio recibido en cuanto a *Disponibilidad del Servicio* es *Aceptable*.

Los usuarios de crecimiento y desarrollo manifiestan su insatisfacción porque no tuvieron la oportunidad de elegir al personal que querían que los atendiera.

Figura 89. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo.

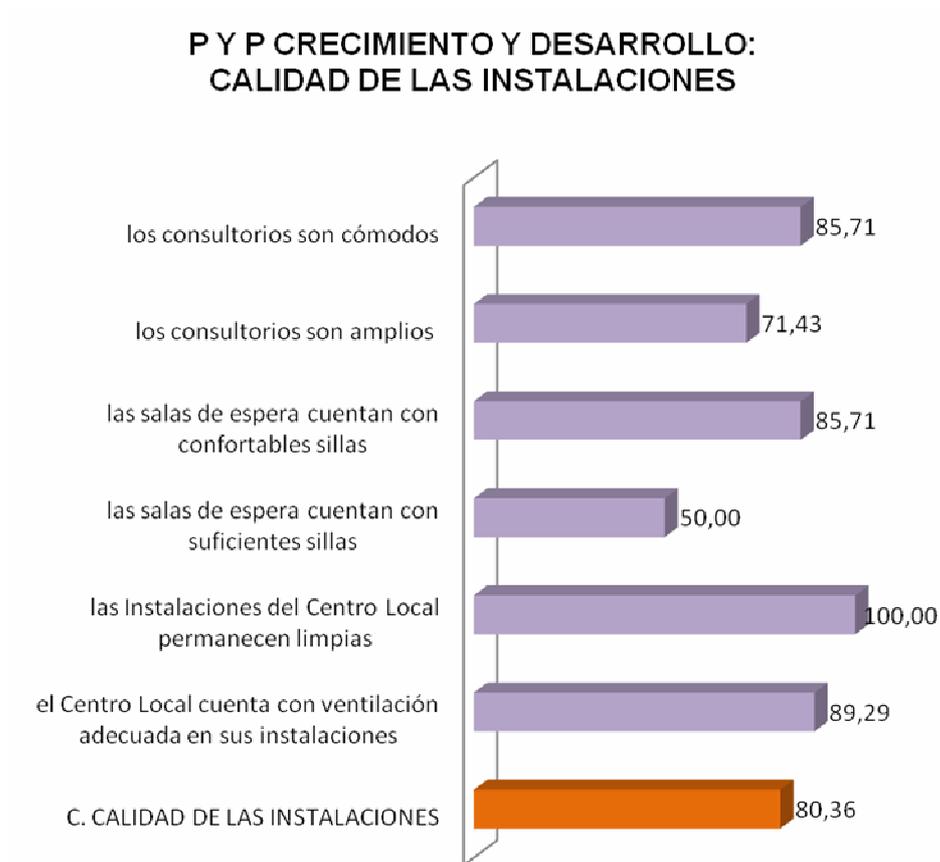


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo afirman que el servicio suministrado en cuanto a *Capacidad de respuesta*, es *Bueno*.

Los índices que evalúan la capacidad de respuesta se encuentran en un nivel superior a 80, lo que es bueno para la Institución, es importante mejorar en estos aspectos para elevar los índices y lograr niveles de satisfacción superiores.

Figura 90. Calidad Instalaciones promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo

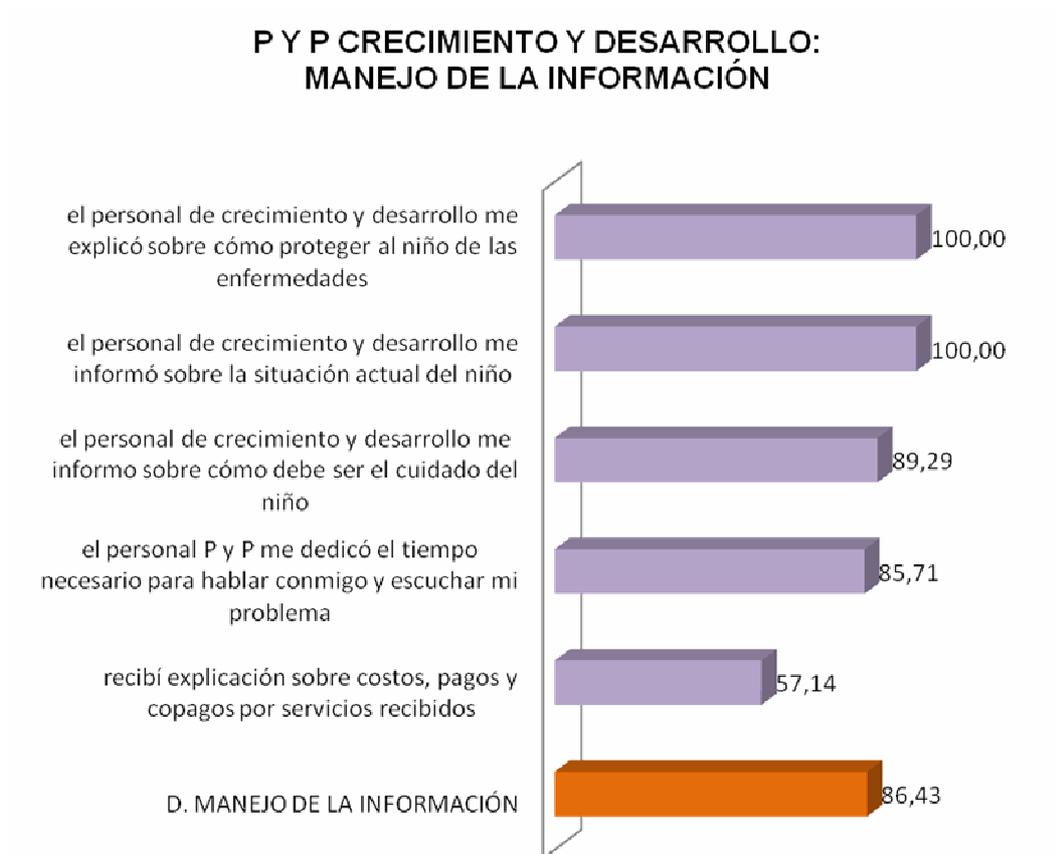


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo afirman que el servicio suministrado en cuanto a *Calidad de las Instalaciones*, es *Bueno*.

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo, se sienten inconformes porque las salas de espera no cuentan con suficientes sillas.

Figura 91. Manejo información promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo

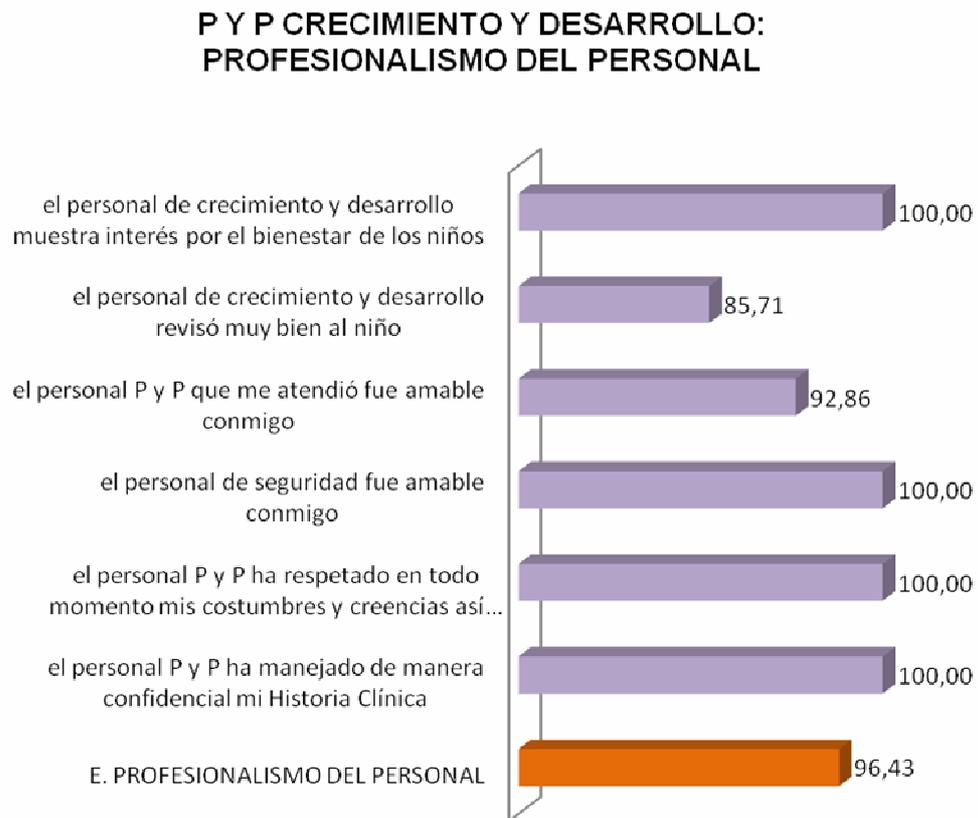


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo afirman que el servicio suministrado en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Bueno*.

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo, se sienten insatisfechos porque no han recibido explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos.

Figura 92. Profesionalismo personal promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo

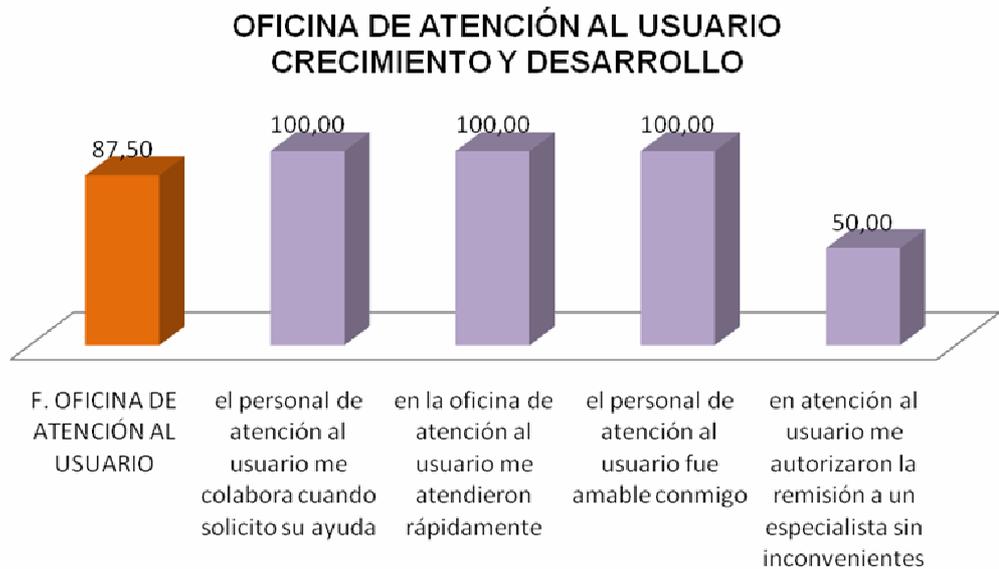


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo afirman que el servicio suministrado en cuanto al *Profesionalismo del Personal*, es *Excelente*.

Los índices que evalúan el *Profesionalismo del Personal* se encuentran en un nivel superior a 80, lo que es bueno para la Institución, el objetivo es elaborar estrategias encaminadas a fortalecer estos aspectos y elevar los índices de satisfacción.

Figura 93. Oficina atención al usuario promoción y prevención: Crecimiento y Desarrollo



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Crecimiento y Desarrollo afirman que el servicio suministrado en la *Oficina de Atención Al Usuario*, es *Bueno*.

Los usuarios manifiestan inconformidad porque existieron inconvenientes a la hora de autorizar la remisión a especialista.

- **Índices de Satisfacción Promoción y Prevención: Vacunación**



Fotografía: Diana Lilibeth Guevara Delgado – vacunación Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE

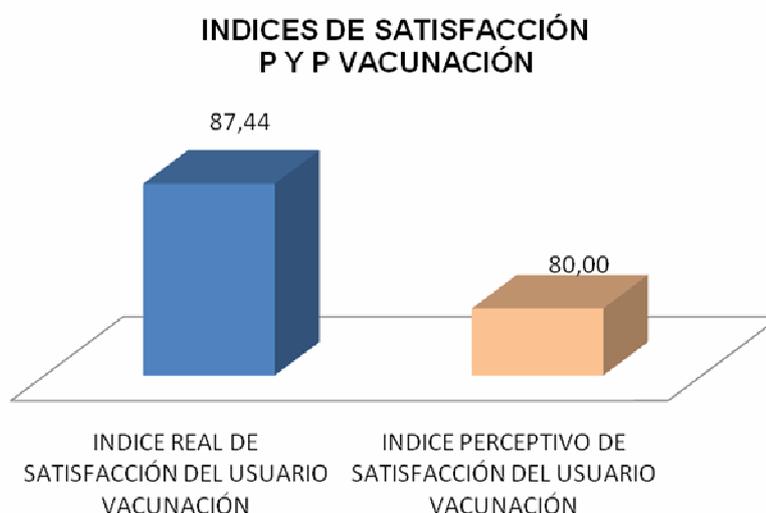
Tabla 24. Índices de satisfacción promoción y prevención: Vacunación

Vacunación		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		83,33	
8	Obtuve una cita sin ningún inconveniente	100,00	12
9	Recibí el servicio que necesitaba en el momento señalado	100,00	12
10	Tuve la oportunidad de elegir al personal que quería que me atendiera	50,00	12
B. Capacidad de respuesta		79,17	
11	Tuve que esperar poco tiempo para recibir el servicio	79,17	12
12	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar la historia clínica	79,17	12
C. Calidad de las instalaciones		75,83	
14	El Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	55,00	10
15	Las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias	100,00	12
16	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	33,33	12
17	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	83,33	12
18	Los consultorios son amplios	83,33	12
19	Los consultorios son cómodos	100,00	12
D. Manejo de la información		87,50	
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos	66,67	12
21	El personal P y P me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	83,33	12
32	El personal de vacunación me informó sobre el cuidado del niño durante la reacción de la vacuna	100,00	12
33	El personal de vacunación me informó sobre la vacuna a aplicar y su beneficio	100,00	12
E. Profesionalismo del personal		98,81	
35	El personal P y P ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	12
36	El personal P y P ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi situación actual	100,00	10
37	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	12
38	El personal P y P que me atendió fue amable conmigo	100,00	12
42	El personal de vacunación fue paciente con el niño	100,00	12
43	El personal de vacunación está pendiente de las vacunas que le corresponden al niño	100,00	12
44	El personal de vacunación es creativo a la hora de desarrollar su ejercicio generando confianza en el niño	91,67	12
F. Oficina de atención al usuario		100,00	
47	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	2
48	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	NA	0
49	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	2

50	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	2
51	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	NA	0
Índice real de satisfacción del usuario vacunación		87,44	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario vacunación		80,00	12

Fuente: Esta investigación

Figura 94. Índices de satisfacción promoción y prevención: Vacunación

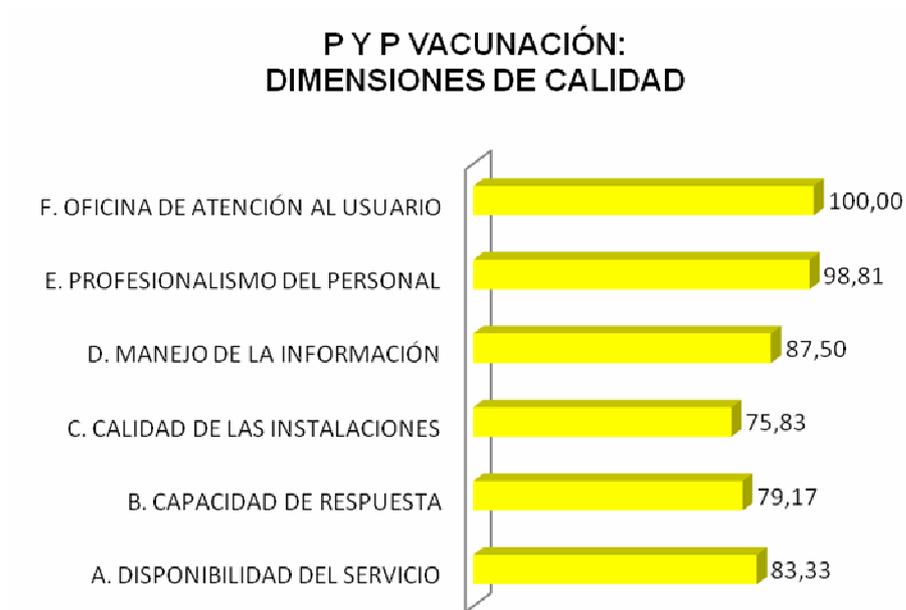


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que el servicio de Vacunación que ofrece el centro Local, es *Bueno*.

Sin embargo, el Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real, se prevé una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

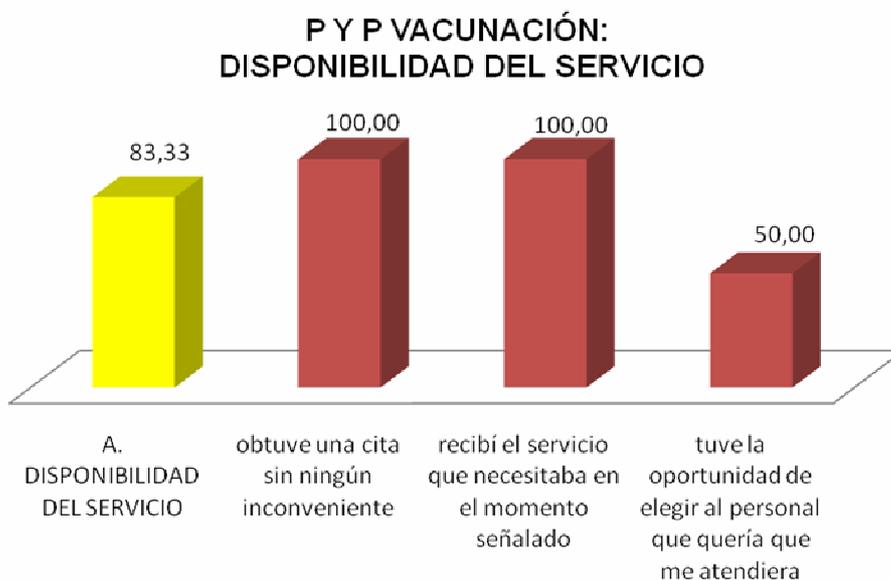
Figura 95. Dimensiones de Calidad Promoción y Prevención: Vacunación



Fuente: Esta investigación

Las dimensiones de calidad con mayores índices de insatisfacción en el servicio de vacunación son: *Calidad de las Instalaciones* y *Capacidad de Respuesta*.

Figura 96. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Vacunación

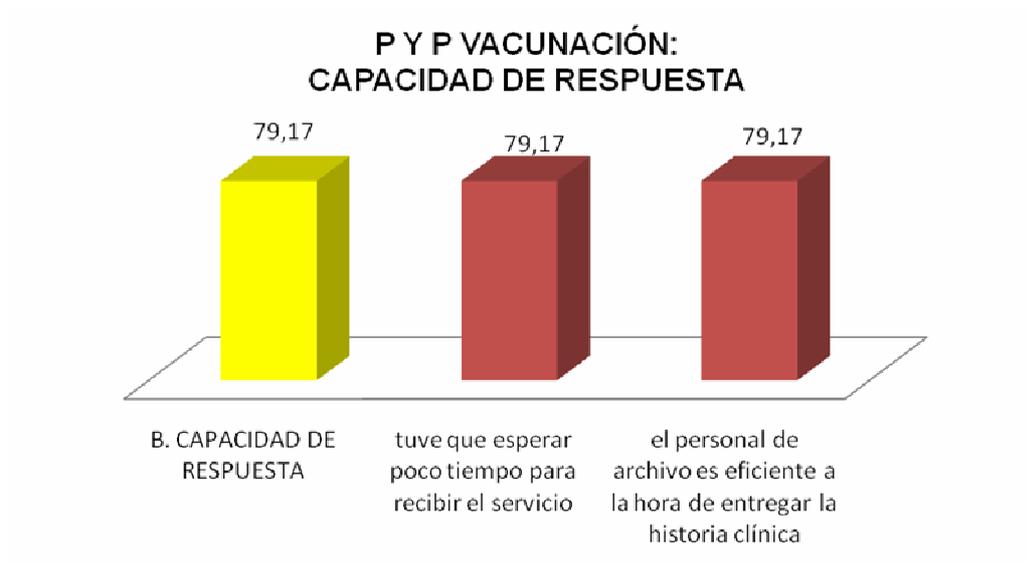


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de vacunación en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a *Disponibilidad del Servicio*, es *Bueno*.

Los usuarios manifiestan su inconformidad porque no tuvieron la oportunidad de elegir el personal que querían que los atendiera.

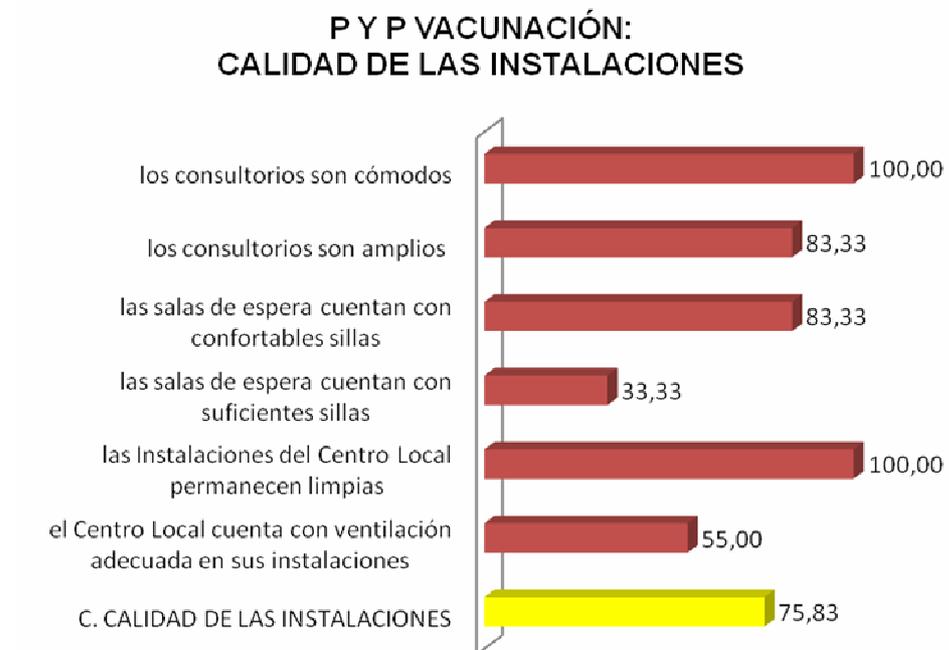
Figura 97. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Vacunación



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de vacunación en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a *Capacidad de Respuesta*, es *Aceptable*.

Figura 98. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Vacunación.

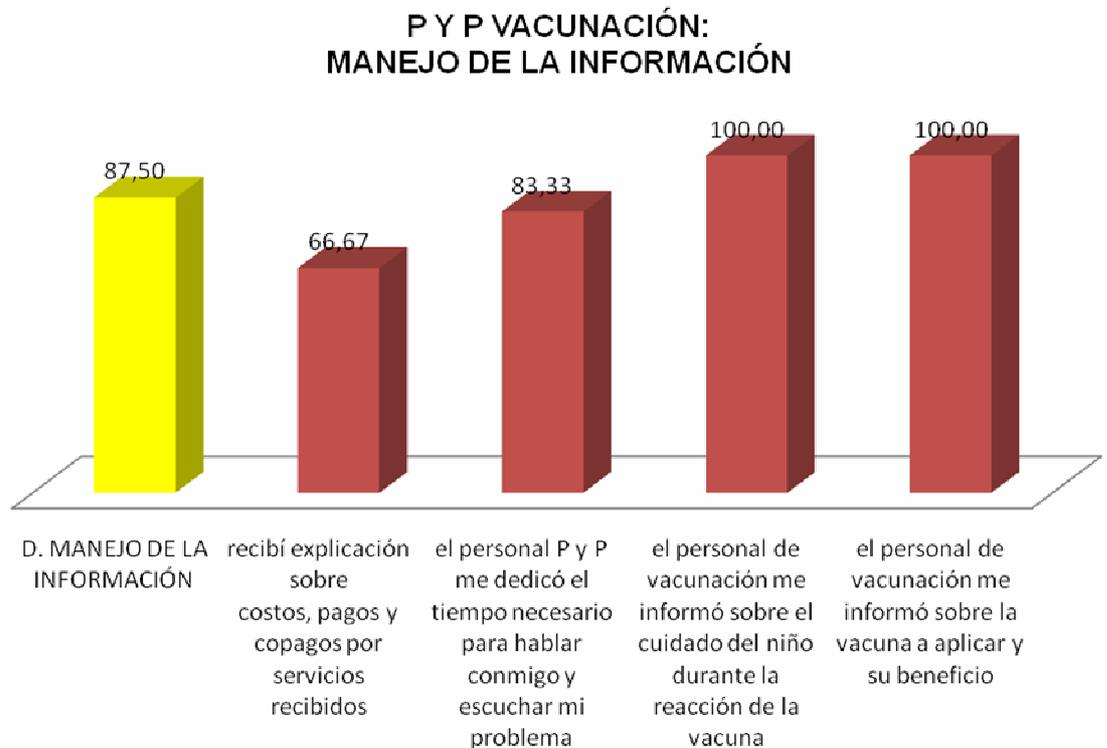


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de vacunación en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a *Calidad de las Instalaciones*, es *Aceptable*.

La mayoría de los usuarios manifiestan su insatisfacción en el hecho de que las salas de espera no cuentan con suficientes sillas; por otra parte, afirman, que el Centro Local no cuenta con ventilación adecuada.

Figura 99. Manejo de la información promoción y prevención: Vacunación.

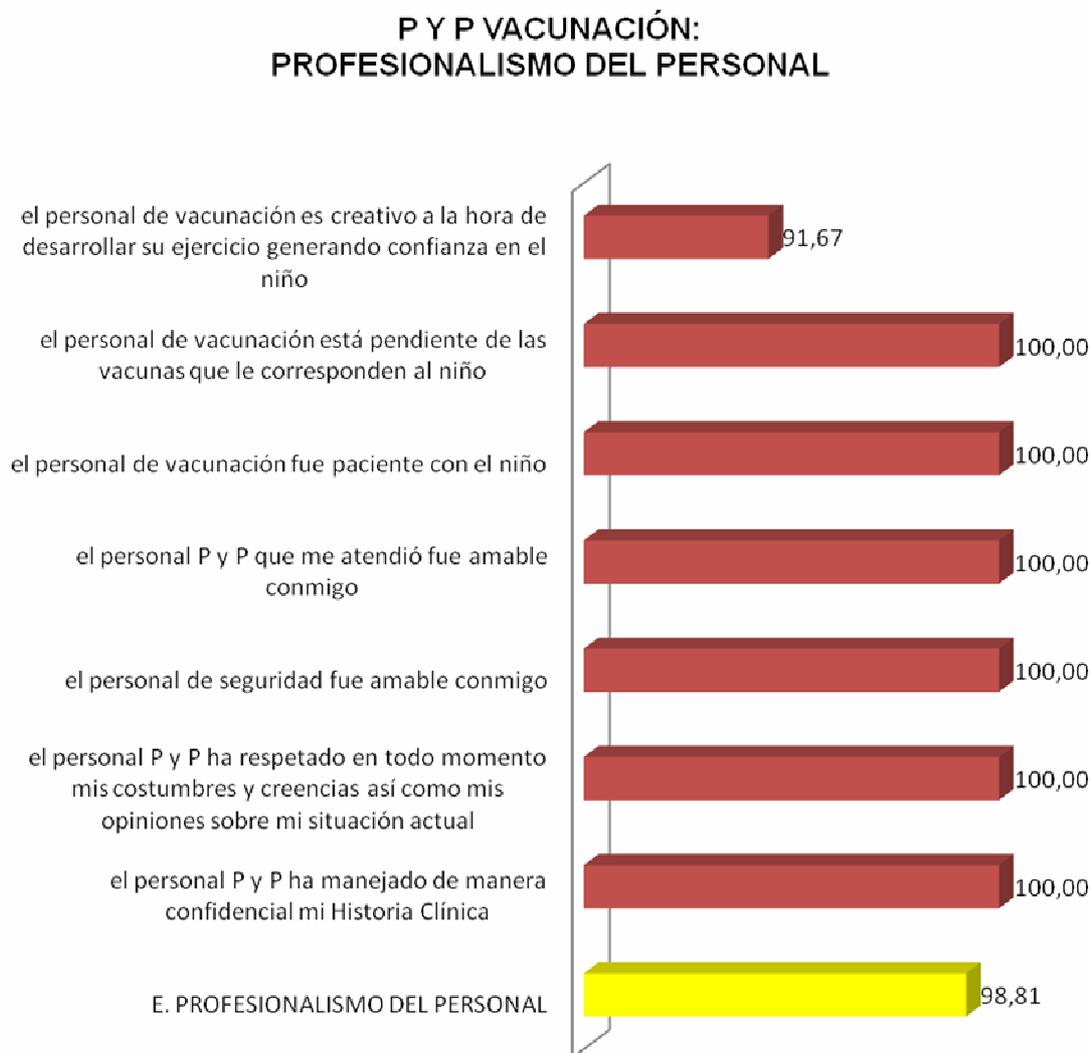


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Vacunación en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Bueno*.

Los usuarios de vacunación se sienten inconformes porque no recibieron explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos.

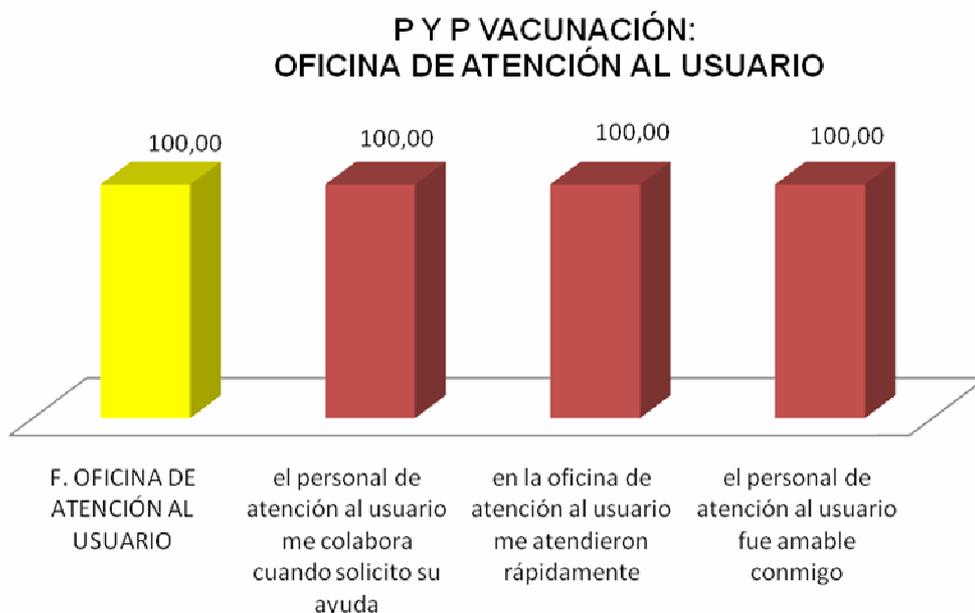
Figura 100. Profesionalismo del personal promoción y prevención: Vacunación.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Vacunación en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto al *Profesionalismo del personal*, es *Excelente*.

Figura 101. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Vacunación.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Vacunación en su mayoría manifiestan que el servicio en la *oficina de Atención Al Usuario*, es *Excelente*.

Los usuarios de vacunación en su totalidad se sienten muy satisfechos con el servicio en la Oficina de Atención Al Usuario

- **Índices Satisfacción promoción y prevención: Control del Embarazo.**



Fotografía: Periódico Testimonio de Nariño, Ipiales – Control del Embarazo centro Local IPS municipal de Ipiales ESE.

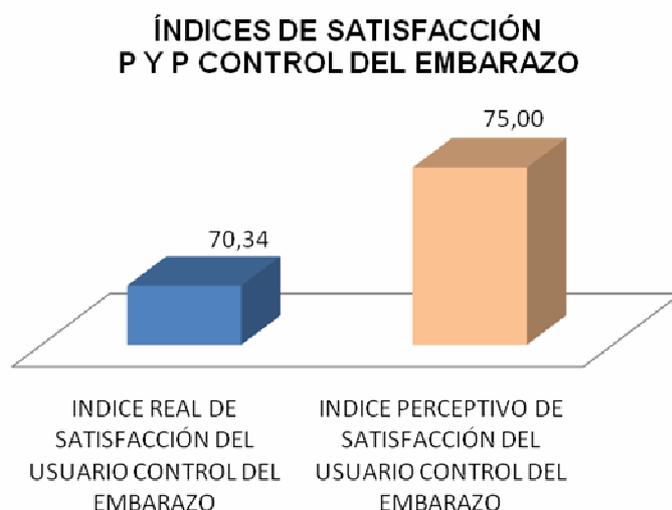
Tabla 25. Índices satisfacción promoción y prevención: Control del Embarazo.

Control del embarazo		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		65,56	
8	Obtuve una cita sin ningún inconveniente	66,67	12
9	Recibí el servicio que necesitaba en el momento señalado	80,00	10
10	Tuve la oportunidad de elegir al personal que quería que me atendiera	50,00	12
B. Capacidad de respuesta		55,00	
11	Tuve que esperar poco tiempo para recibir el servicio	50,00	12
12	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar la historia clínica	60,00	10
C. Calidad de las instalaciones		79,86	
14	El Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	75,00	8
15	Las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias	54,17	12
16	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	50,00	12
17	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	100,00	12
18	Los consultorios son amplios	100,00	12
19	Los consultorios son cómodos	100,00	12
D. Manejo de la información		76,39	
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos	66,67	12
21	El personal P y P me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	91,67	12
25	En el control prenatal me informaron sobre la situación actual de mi embarazo	100,00	12
26	En el control prenatal me hicieron las recomendaciones necesarias para cuidar mi salud y la de mi bebe	100,00	12
27	En el curso psicoprofiláctico al que asistí me enseñaron a prepararme para el parto	100,00	2
28	En el curso psicoprofiláctico al que asistí me enseñaron a estimular a mi bebe durante la gestación	0,00	2
E. Profesionalismo del personal		98,33	
35	El personal P y P ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	8
36	El personal P y P ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi situación actual	100,00	10
37	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	10
38	El personal P y P que me atendió fue amable conmigo	91,67	12
41	El personal encargado del curso psicoprofiláctico se preocupa por mi bienestar y por el de mi bebe	100,00	2

F. Oficina de atención al usuario		46,88	
47	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	62,50	4
48	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	0,00	4
49	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	50,00	4
50	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	75,00	4
51	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	NA	0
Índice real de satisfacción del usuario control del embarazo		70,34	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario control del embarazo		75,00	12

Fuente: Esta investigación

Figura 102. Índices de satisfacción promoción y prevención: Control del Embarazo



Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que el servicio de Control del Embarazo que ofrece el centro Local, es *Aceptable*.

El Índice Perceptivo de Satisfacción de Control del Embarazo es superior al Índice Real, se considera que el usuario es leal o fiel, debido a que tiene la imagen de un servicio mucho mejor que el que en realidad está recibiendo.

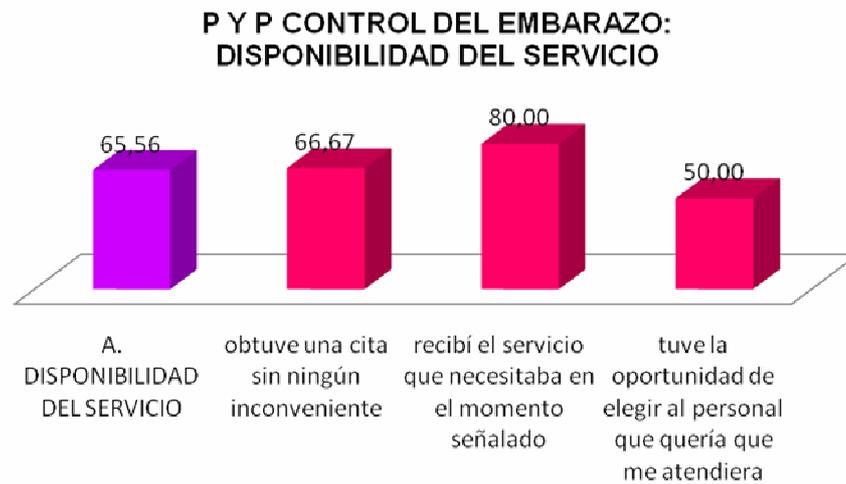
Figura 103. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Control del Embarazo



Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Control del Embarazo establecieron índices de satisfacción bajos para la *Oficina de Atención al Usuario* y la dimensión de calidad *Capacidad de Respuesta*.

Figura 104. Disponibilidad del servicio promoción y prevención: Control del Embarazo

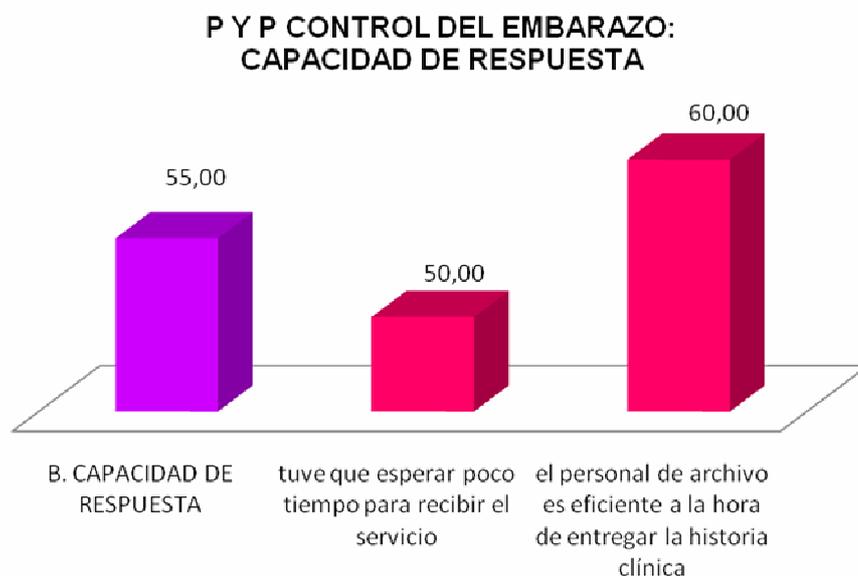


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Control del Embarazo en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a la *Disponibilidad del servicio*, es *Regular*.

Las usuarias se sienten inconformes al afirmar que no tuvieron la oportunidad de elegir al personal que querían que las atendiera, por otra parte, existieron usuarias que tuvieron inconvenientes para obtener su cita de control prenatal.

Figura 105. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Control del Embarazo.

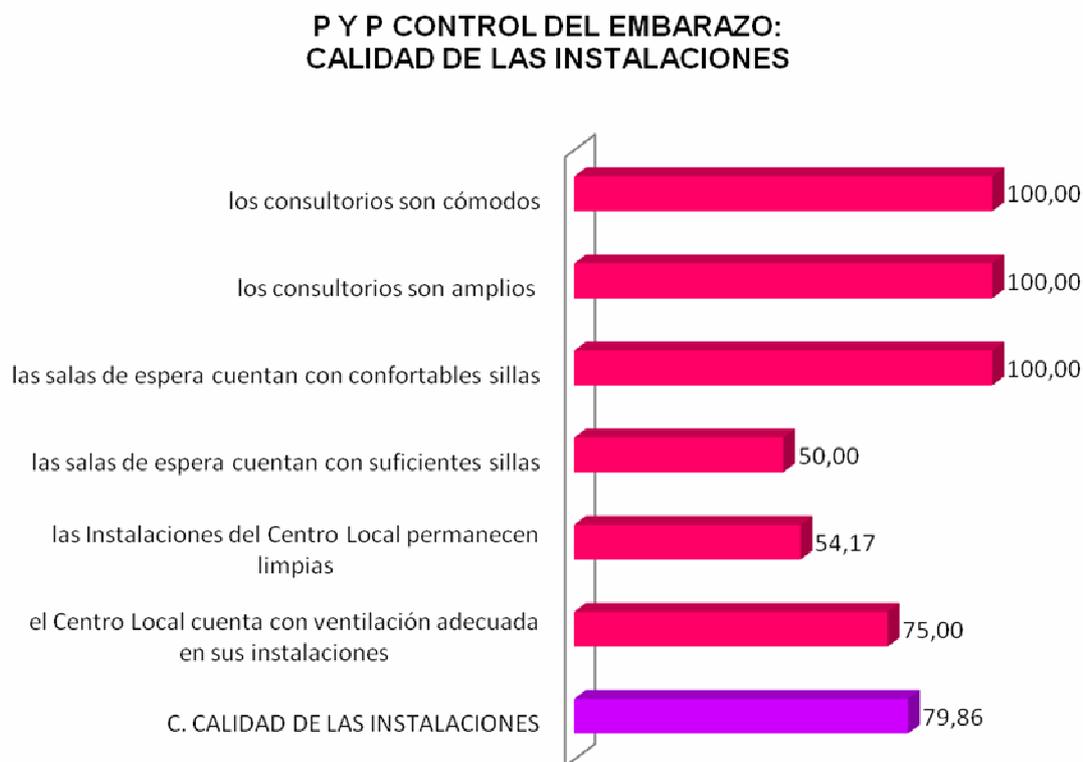


Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarias de control del embarazo califican el servicio en cuanto a Capacidad de Respuesta, como *Malo*

Las usuarias justifican principalmente su inconformidad en el hecho de tener que esperar mucho tiempo para ser atendidas.

Figura 106. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Control del Embarazo.



Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Control del Embarazo en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a la *Calidad de las Instalaciones*, es *Aceptable*.

Las usuarias se sienten inconformes principalmente porque las salas de espera no cuentan con suficientes sillas y porque las instalaciones del centro de salud no permanecen limpias.

Figura 107. Manejo de la información promoción y prevención: Control del Embarazo.

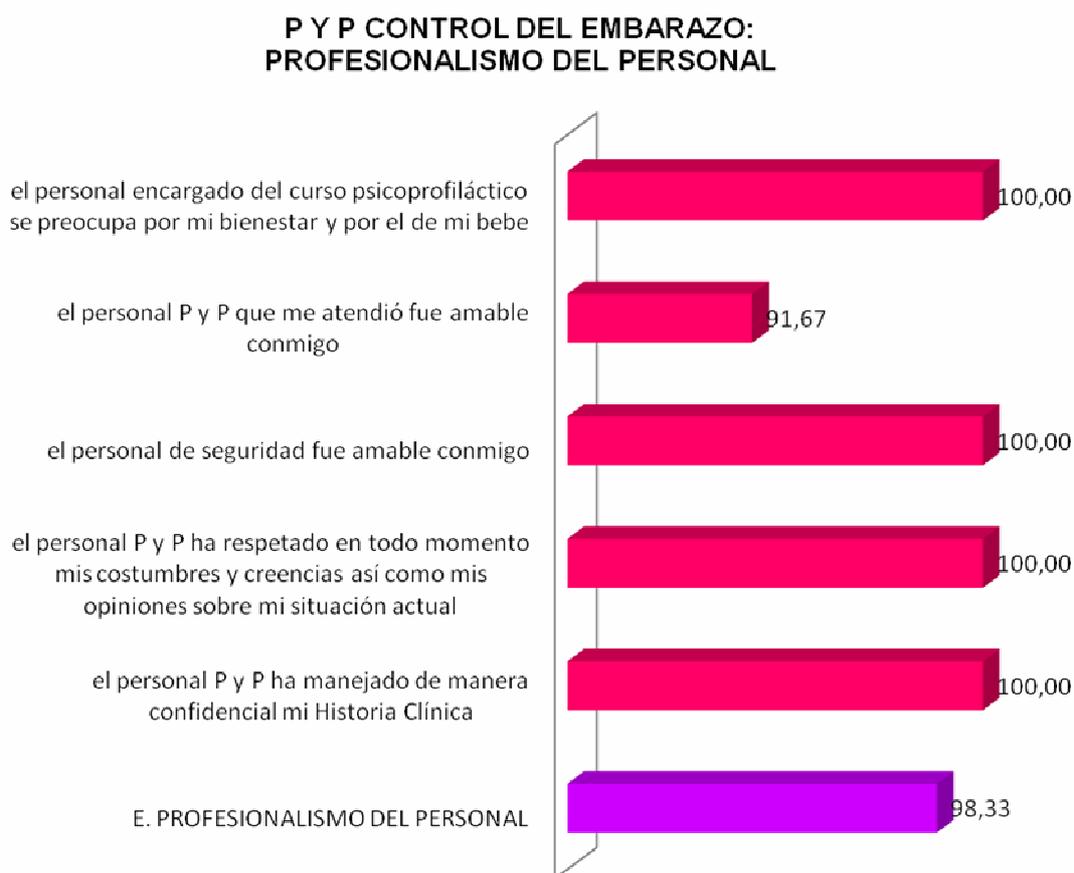


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Control del Embarazo en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a la *Manejo de la Información es aceptable, es Aceptable.*

Las usuarias que se sienten inconformes son principalmente quienes han asistido al curso psicoprofiláctico y afirmaron no haber recibido instrucción sobre cómo estimular a su bebe durante la gestación.

Figura 108. Profesionalismo del personal promoción y prevención: Control del Embarazo.

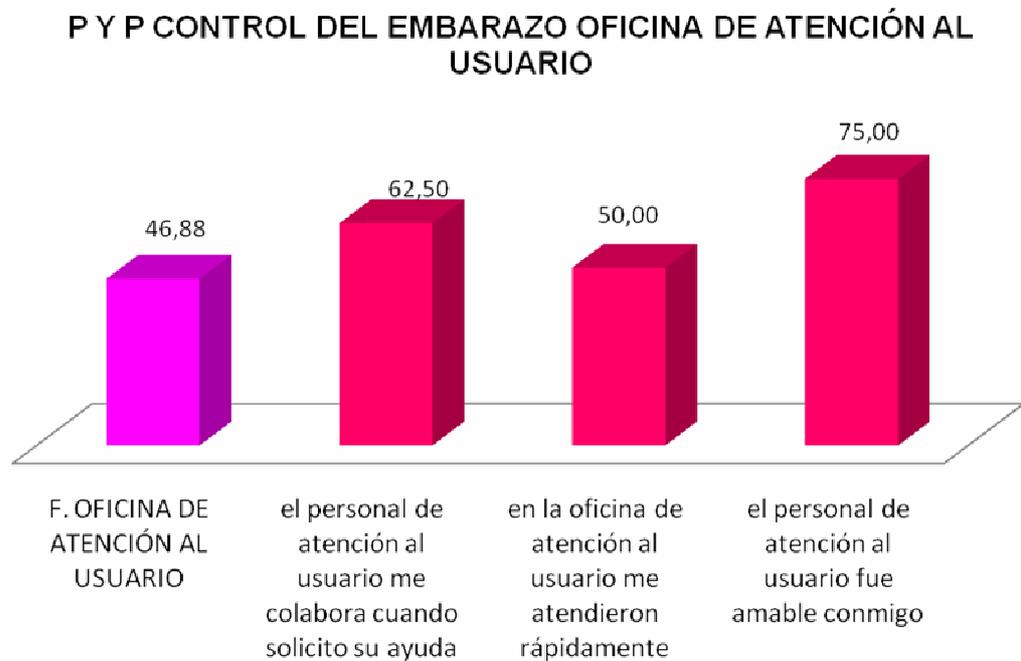


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Control del Embarazo en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a la *Profesionalismo del Personal* es *Excelente*.

La mayoría de usuarias de Control del embarazo se sienten muy satisfechas con el servicio recibido.

Figura 109. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Control del Embarazo.



Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Control del Embarazo en su mayoría manifiestan que el servicio en la *Oficina de Atención Al Usuario*, es *Muy Malo*.

Las usuarias de Control de embarazo se sienten insatisfechas al manifestar que en la *Oficina de Atención al Usuario* no las atendieron rápidamente

Índices de Satisfacción Promoción y Prevención: Citología.



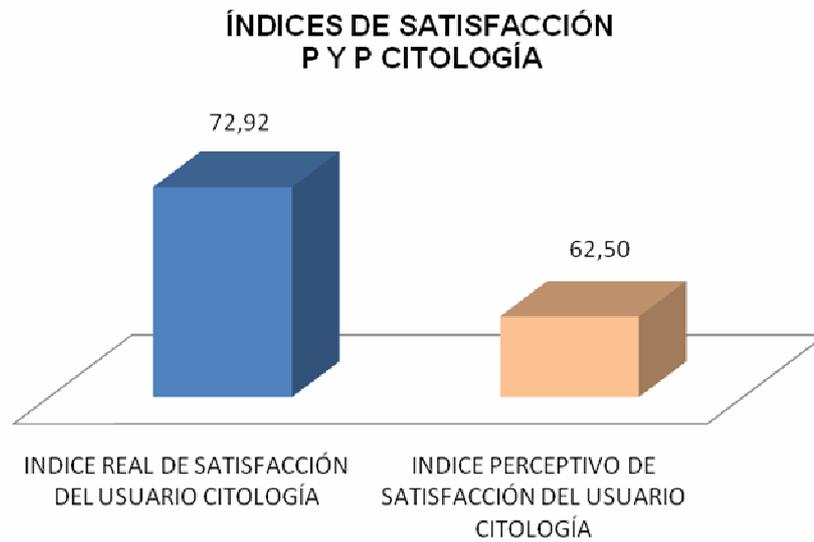
Fotografía: Diana Lilibeth Guevara Delgado - Citología Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE

Tabla 26. Índices de satisfacción promoción y prevención: Citología.

Citología		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		77,78	
8	Obtuve una cita sin ningún inconveniente	83,33	12
9	Recibí el servicio que necesitaba en el momento señalado	100,00	12
10	Tuve la oportunidad de elegir al personal que quería que me atendiera	50,00	12
B. Capacidad de respuesta		61,11	
11	Tuve que esperar poco tiempo para recibir el servicio	66,67	12
12	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar la historia clínica	66,67	12
13	Los resultados de la citología fueron entregados a tiempo	50,00	12
C. Calidad de las instalaciones		79,86	
14	El Centro Local cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	100,00	12
15	Las Instalaciones del Centro Local permanecen limpias	91,67	12
16	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	45,83	12
17	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	75,00	12
18	Los consultorios son amplios	83,33	12
19	Los consultorios son cómodos	83,33	12
D. Manejo de la información		45,83	
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos	50,00	12
21	El personal P y P me dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	54,17	12
34	El personal de citología me informó cual iba a ser el procedimiento para la toma de la muestra	33,33	12
E. Profesionalismo del personal		91,67	
35	El personal P y P ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	12
36	El personal P y P ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi situación actual	100,00	12
37	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	12
38	El personal P y P que me atendió fue amable conmigo	66,67	12
45	El personal de citología fue delicado a la hora de efectuar el procedimiento	91,67	12
F. Oficina de atención al usuario		81,25	
47	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	6
48	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	25,00	4
49	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	6
50	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	6
51	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	NA	0
Índice real de satisfacción del usuario citología		72,92	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario citología		62,50	12

Fuente: Esta investigación

Figura 110. Índices de Satisfacción Promoción y Prevención: Citología.

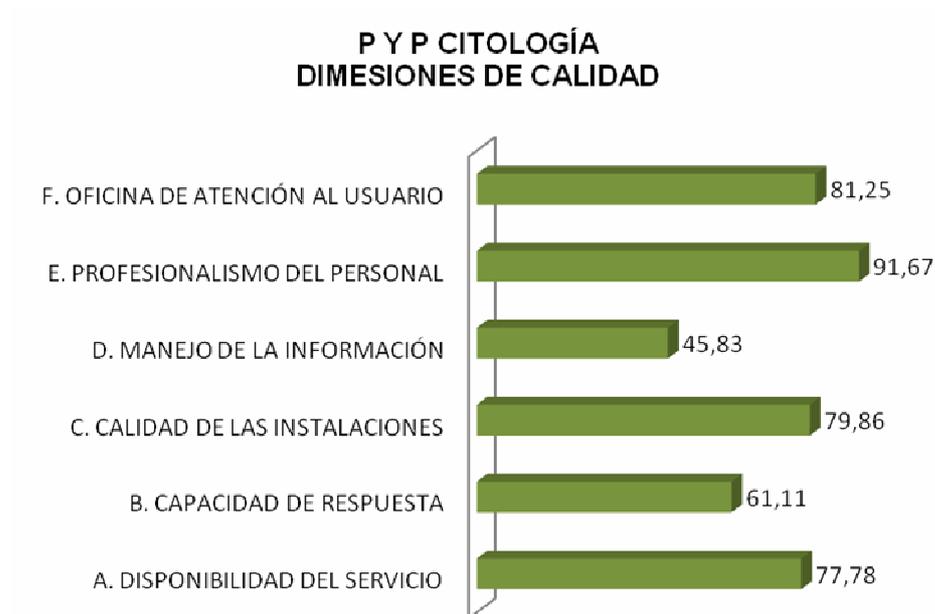


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que el servicio de Citología que ofrece el centro Local es *Aceptable*.

El Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real, se vislumbra una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios de Citología, que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

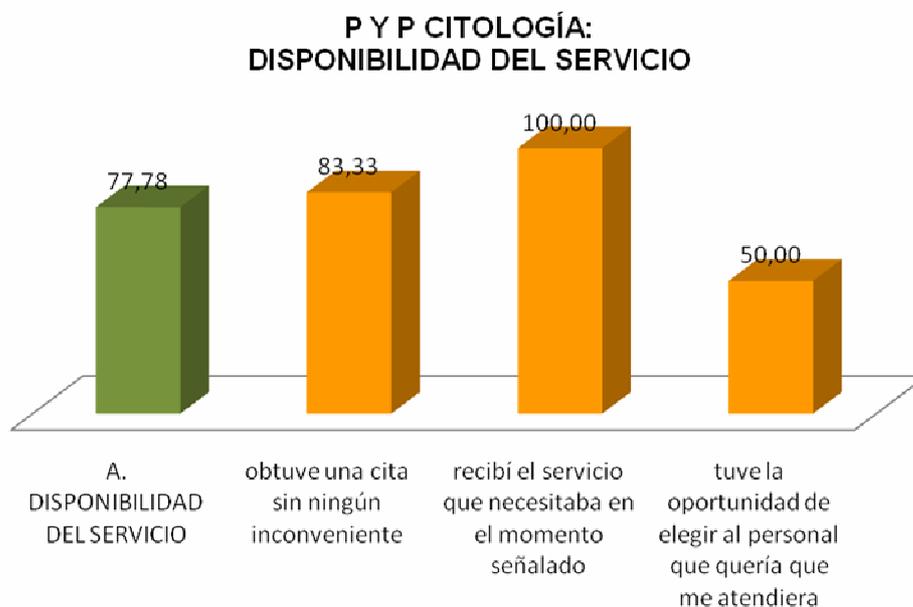
Figura 111. Dimensiones de calidad promoción y prevención: Citología.



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad que presenta el índice más bajo de satisfacción en el servicio de citología es *Manejo de la Información*

Figura 112. Disponibilidad del servicio Promoción y Prevención: Citología.

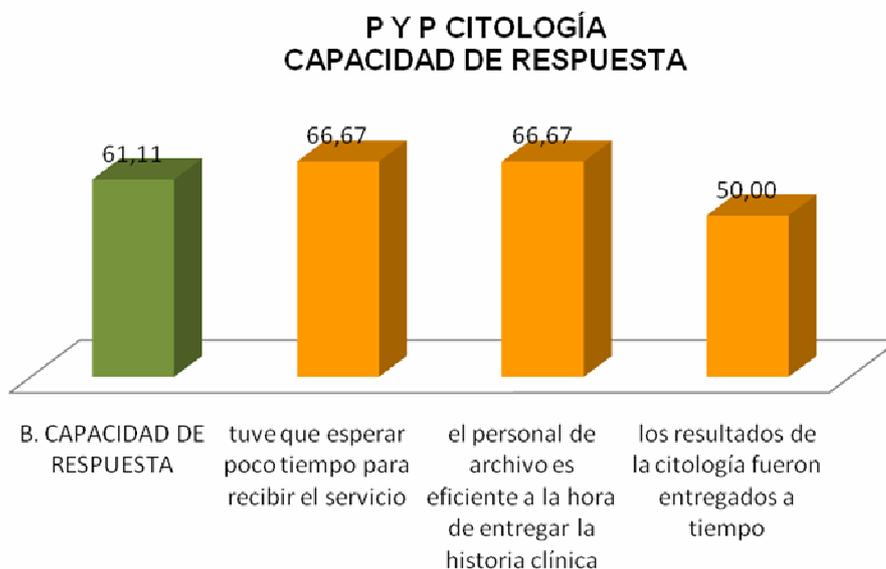


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Citología en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a *Disponibilidad del Servicio*, es *Aceptable*

Las usuarias de Citología se sienten insatisfechas principalmente porque no tuvieron la oportunidad de elegir al personal que quería que las atendiera.

Figura 113. Capacidad de respuesta promoción y prevención: Citología.

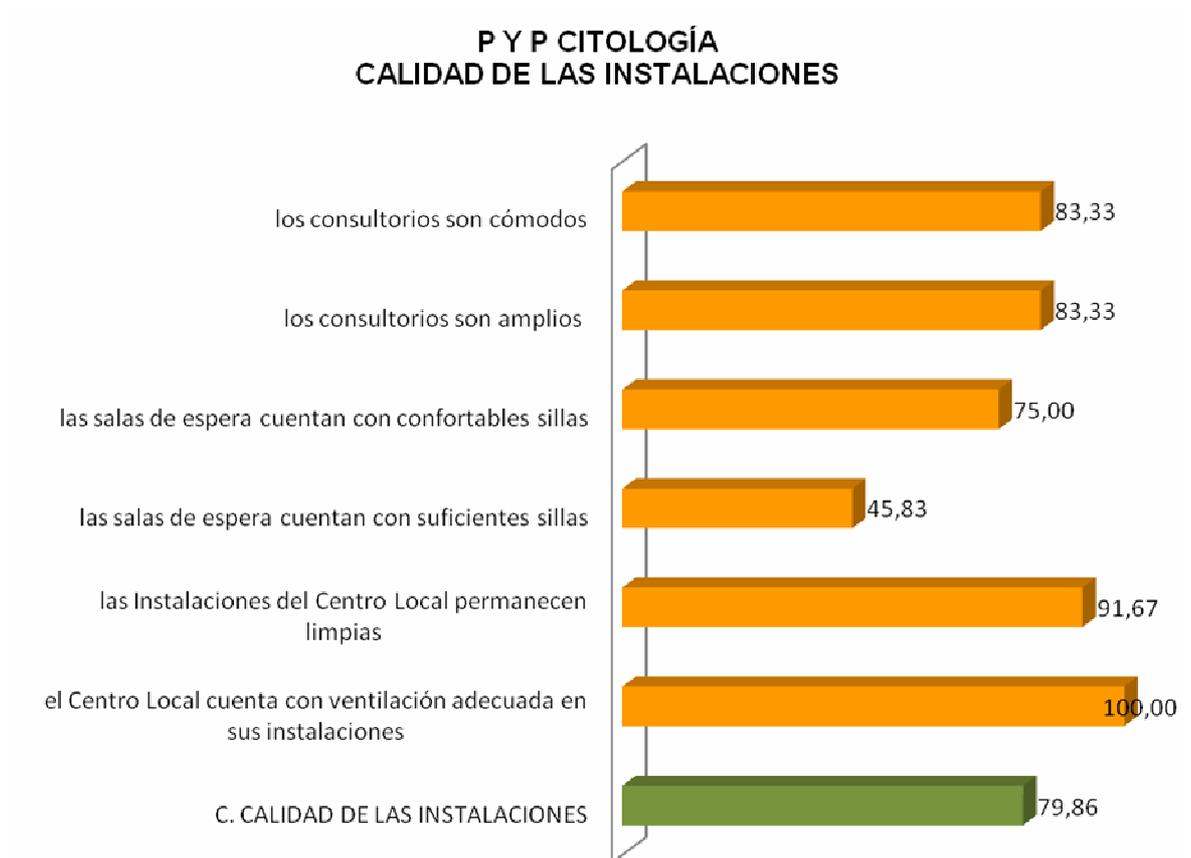


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Citología en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a *Capacidad de Respuesta*, es *Regular*

Las usuarias de Citología se sienten insatisfechas principalmente porque los resultados de la citología no les fueron entregados a tiempo.

Figura 114. Calidad de las instalaciones promoción y prevención: Citología.

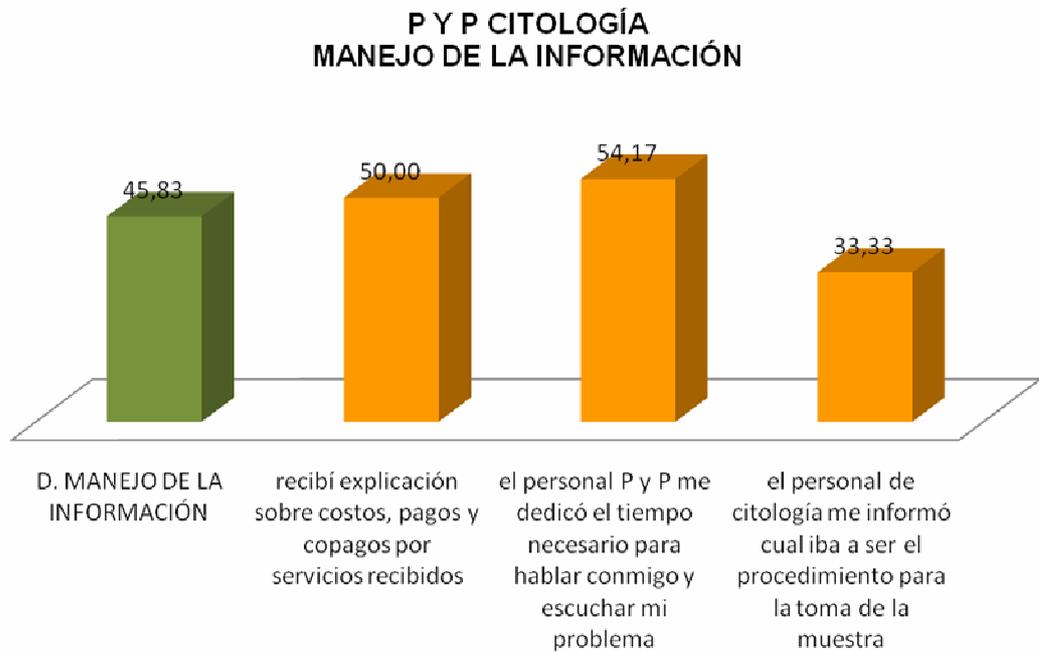


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Citología en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a *Calidad de las Instalaciones es Aceptable*

Las usuarias de Citología se sienten insatisfechas principalmente porque las salas de espera no cuentan con suficientes sillas.

Figura 115. Manejo de la información promoción y prevención: Citología.

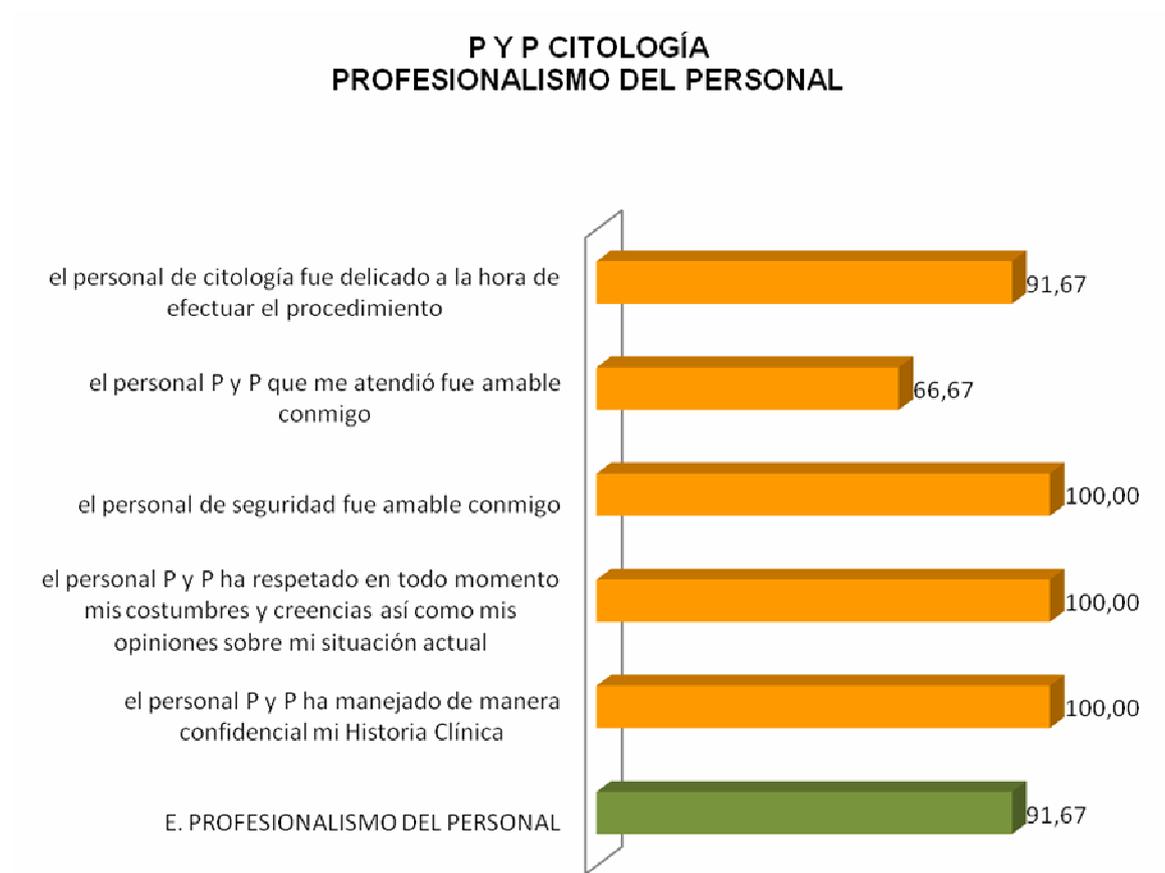


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Citología en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto al *Manejo de la Información* es *Muy Malo*.

Las usuarias de Citología se sienten en su mayoría insatisfechas principalmente porque el personal de citología no le informó sobre cuál iba a ser el procedimiento para la toma de la muestra.

Figura 116. Profesionalismo del personal promoción y prevención: Citología.

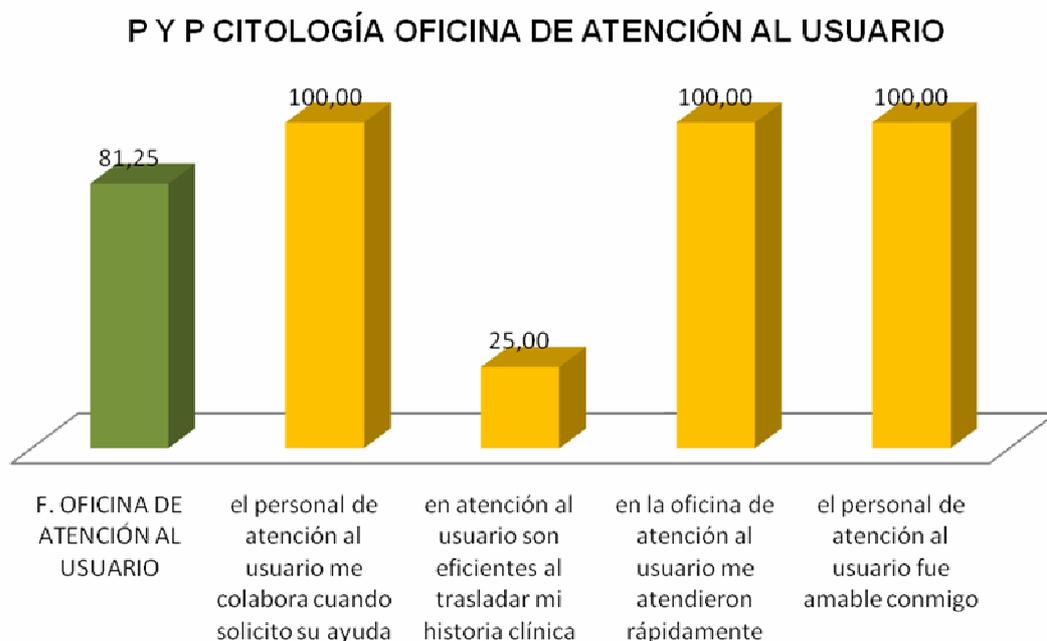


Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Citología en su mayoría manifiestan que el servicio en cuanto a *Profesionalismo del personal*, es *Excelente*.

Las usuarias de Citología se sienten insatisfechas principalmente porque el personal de citología no fue amable al atenderlas.

Figura 117. Oficina de atención al usuario promoción y prevención: Citología.



Fuente: Esta investigación

Las usuarias de Citología en su mayoría manifiestan que el servicio en la *Oficina de Atención Al usuario, es Bueno.*

Las usuarias de Citología se sienten inconformes porque en Atención al Usuario no hicieron el traslado de su Historia Clínica de manera eficiente.

4.4.4 Índices de Satisfacción Laboratorio Clínico



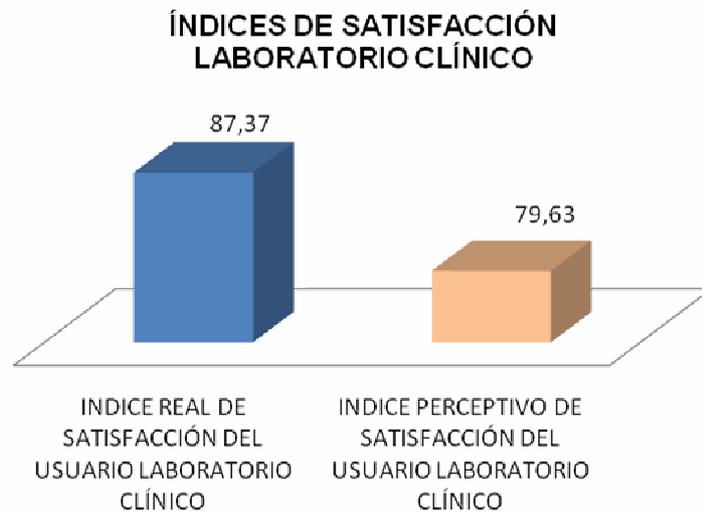
Fotografía: Periódico testimonio de Nariño, Ipiales – Laboratorio Clínico Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE.

Tabla 27. Índices de Satisfacción Laboratorio Clínico.

Laboratorio clínico		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		100,00	
8	Obtuve un turno para el servicio de laboratorio clínico sin ningún inconveniente	100,00	54
B. Capacidad de respuesta		89,33	
9	Asistí al servicio de laboratorio clínico en estado de embarazo (con mi niño, con una persona de la tercera edad) y obtuve atención prioritaria	79,69	32
10	Tuve que esperar poco tiempo obtener el servicio de laboratorio	87,04	54
11	Respetaron mi turno para recibir el servicio de laboratorio	94,44	54
12	Los resultados de los exámenes de laboratorio me fueron entregado a tiempo	96,15	52
c. calidad de las instalaciones		74,85	
13	Las Instalaciones del centro de salud permanecen limpias	98,15	54
14	El centro cuenta con ventilación adecuada	84,26	54
15	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	38,89	54
16	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	86,11	54
17	Las instalaciones de laboratorio clínico son amplias	58,33	54
18	Las instalaciones de laboratorio clínico son cómodas	83,33	54
D. Manejo de la información		72,01	
19	El personal de laboratorio no me dio información sobre resultados de los exámenes	88,46	52
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido	55,56	54
E. Profesionalismo del personal		94,73	
21	El personal de laboratorio fue amable conmigo	98,15	54
22	El personal de laboratorio encargado de tomar la muestra fue paciente	92,59	54
23	El personal de laboratorio mostró preocupación por mi bienestar	85,19	54
24	El personal de laboratorio está capacitado en su labor	96,30	54
25	El personal de seguridad fue amable conmigo	96,15	52
26	El personal de la institución ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi enfermedad	100,00	54
F. Oficina de atención al usuario		93,33	
28	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	38
29	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	66,67	12
30	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	38
31	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	38
32	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	100,00	8
Índice real de satisfacción del usuario laboratorio clínico		87,37	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario laboratorio clínico		79,63	54

Fuente: Esta investigación

Figura 118. Índices de Satisfacción Laboratorio Clínico

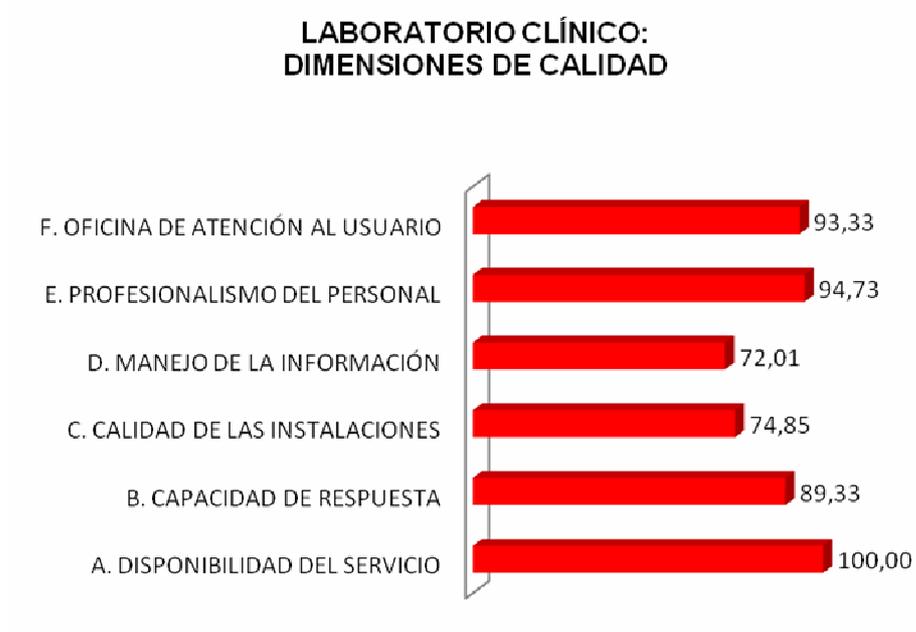


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que los usuarios de Laboratorio clínico evalúan el servicio como *Bueno*.

El Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real, se percibe una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios de Laboratorio Clínico que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

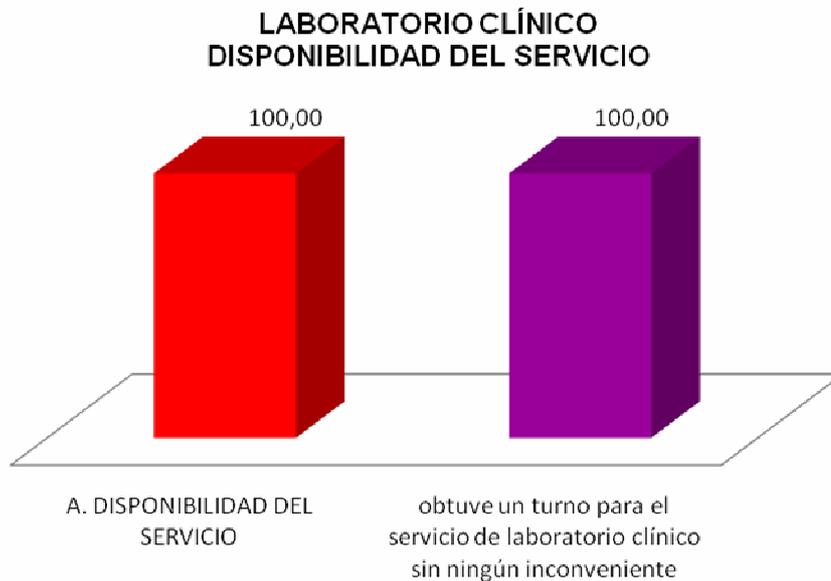
Figura 119. Dimensiones de Calidad Laboratorio Clínico.



Fuente: Esta investigación

Las dimensiones de calidad que presentan los índices de satisfacción más bajos son: *Manejo de la Información y Calidad de las Instalaciones.*

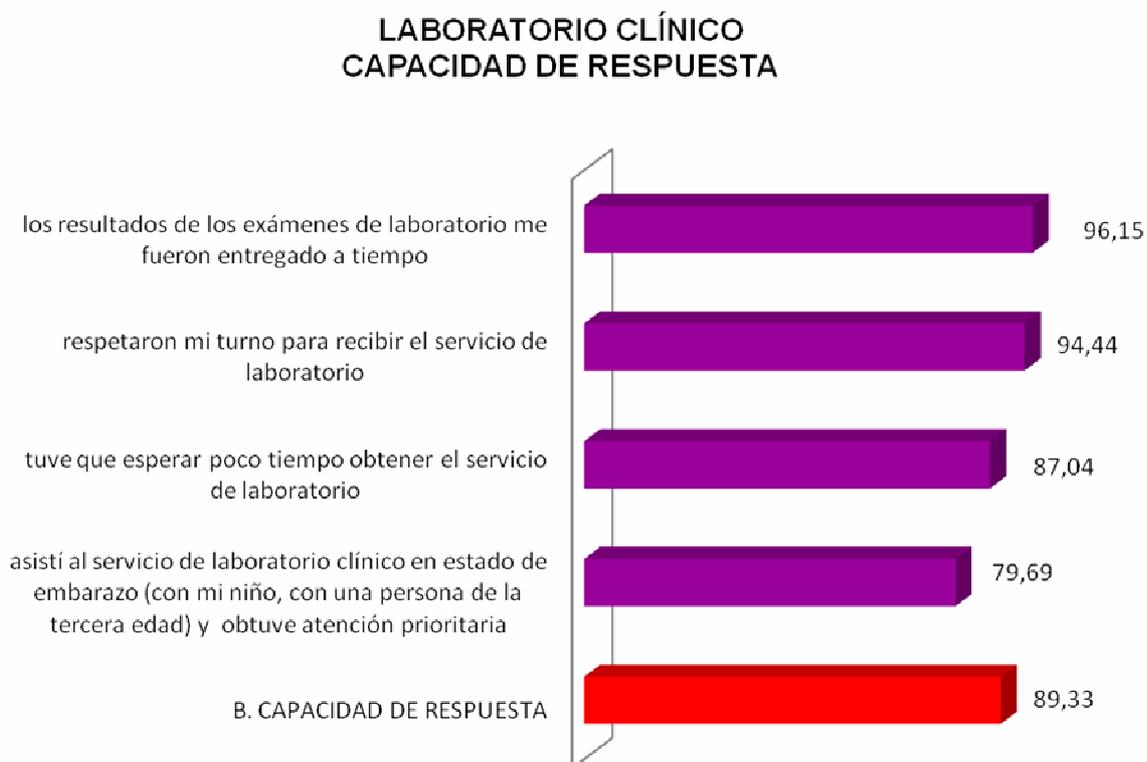
Figura 120. Disponibilidad del Servicio Laboratorio Clínico.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Laboratorio Clínico se sienten totalmente satisfechos con el servicio, en cuanto a *Disponibilidad del servicio* se refiere.

Figura 121. Capacidad de respuesta Laboratorio Clínico.

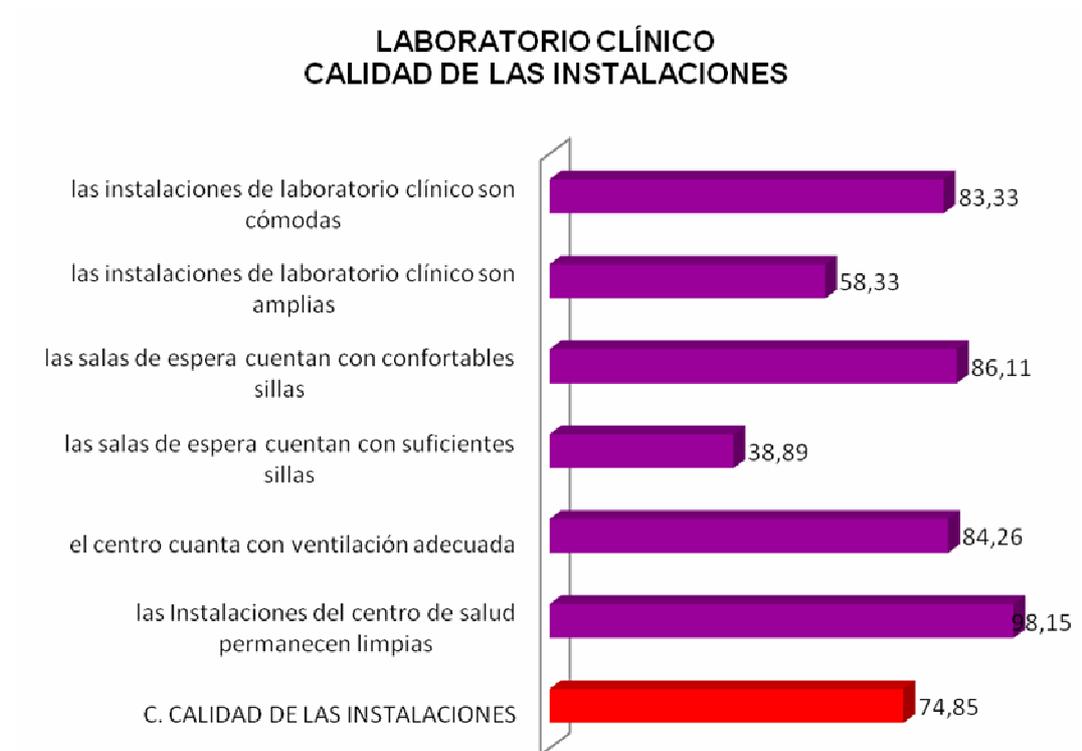


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Laboratorio Clínico determinan que el servicio en cuanto a *Capacidad de Respuesta*, es *Bueno*.

Los usuarios de laboratorio clínico manifiestan algún grado de insatisfacción porque asistieron a la Institución en estado de embarazo, con un niño o con una persona de la tercera edad y no obtuvieron atención prioritaria.

Figura 122. Calidad de las Instalaciones Laboratorio Clínico.

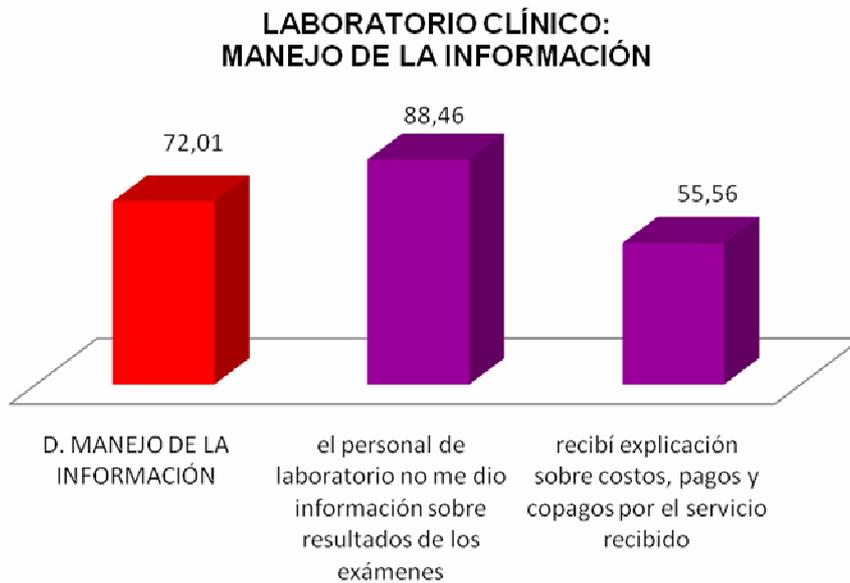


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Laboratorio Clínico determinan que el servicio en cuanto a *Calidad en las Instalaciones*, es *Aceptable*.

Los usuarios de laboratorio clínico en su mayoría manifiestan insatisfacción porque las salas de espera no cuentan con suficientes sillas.

Figura 123. Manejo de la Información Laboratorio Clínico.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Laboratorio Clínico determinan que el servicio en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Aceptable*.

Los usuarios de laboratorio clínico manifiestan su insatisfacción a afirmar que no recibieron explicación sobre costos pagos y copagos por servicios recibidos.

Figura 124. Profesionalismo del Personal Laboratorio Clínico.

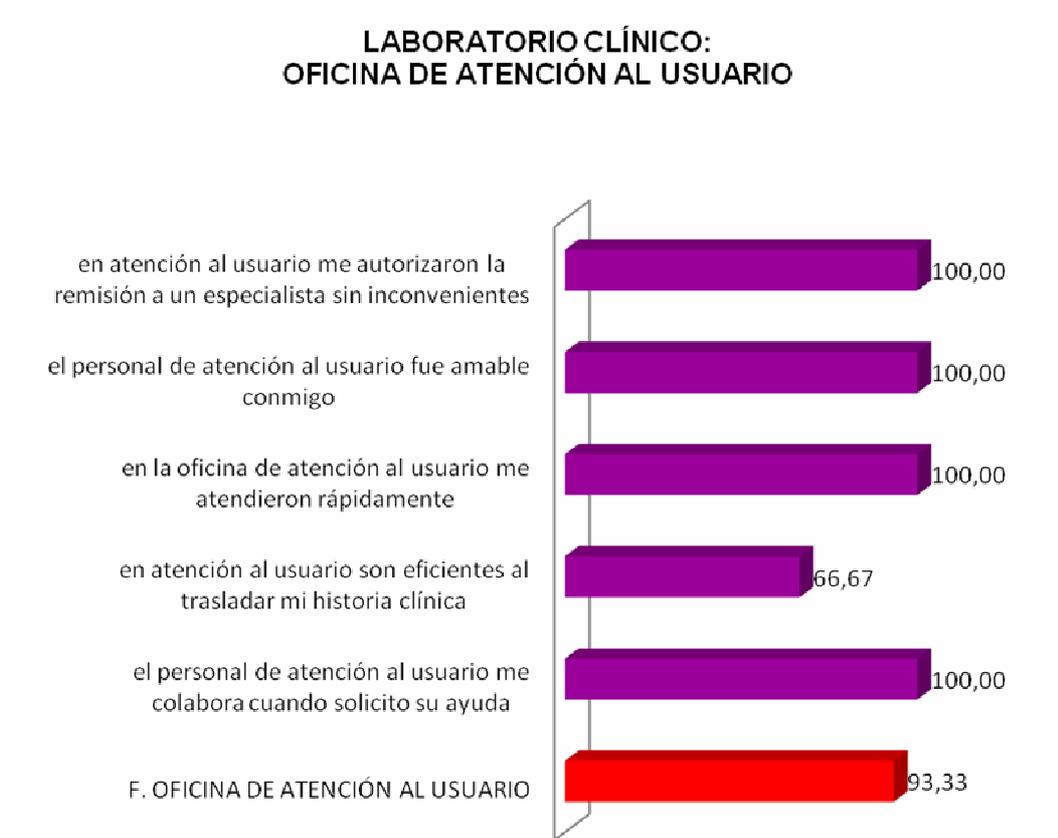


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de laboratorio determinan que el servicio en cuanto al *Profesionalismo del personal*, es *Excelente*.

La dimensión de calidad *Profesionalismo del Personal* muestra índices de satisfacción superiores a 85, lo que es bueno para la institución, se deberá trabajar en aquellos elementos donde exista mayor inconformidad e incrementar los niveles de satisfacción.

Figura 125. Profesionalismo del Personal Laboratorio Clínico.

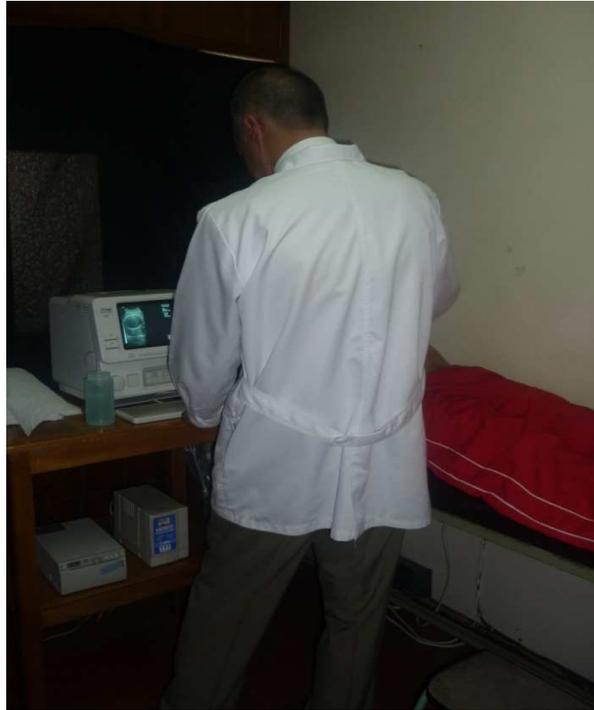


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Laboratorio Clínico determinan que el servicio en la Oficina de Atención al Usuario, es *Excelente*.

El principal motivo de insatisfacción de los usuarios de laboratorio Clínico tiene que ver con la ineficiencia en el traslado de Historias Clínicas.

4.4.5 Índices de Satisfacción Radiología.



Fotografía: Diana Lilibeth Guevara Delgado - Consultorio de ecografía Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE.



Fotografía: Diana Lilibeth Guevara Delgado - Consultorio de Rayos X Centro Local IPS Municipal de Ipiales ESE.

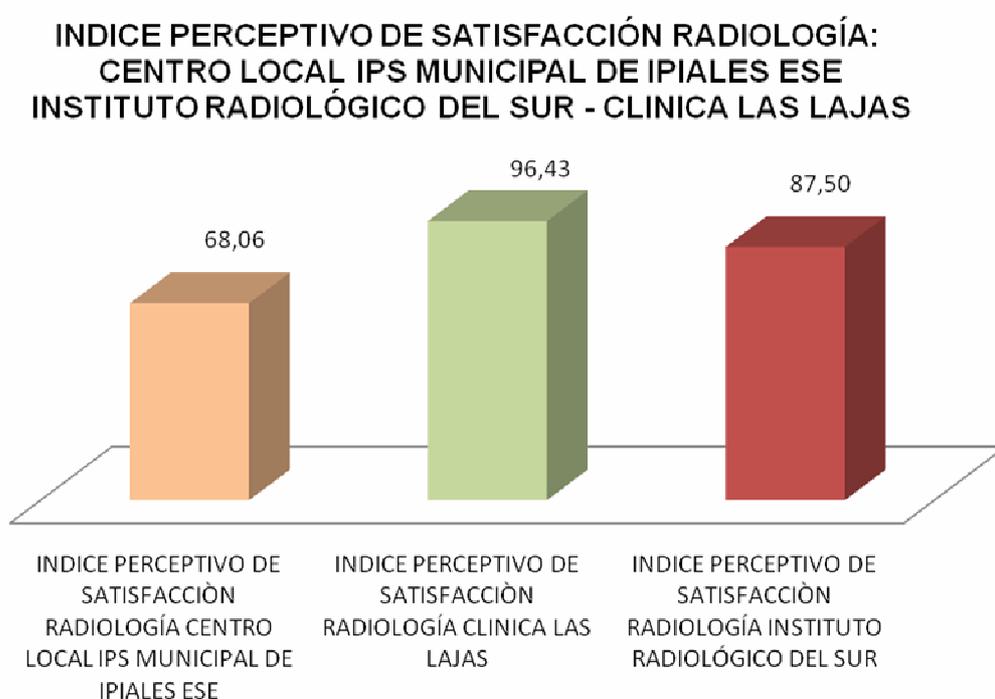
Tabla 28. Índices de Satisfacción Radiología.

Radiología		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		94,44	
8	Obtuve la atención de radiología sin ningún inconveniente	94,44	36
B. Capacidad de respuesta		91,17	
9	Tuve que esperar poco tiempo para que el radiólogo me atendiera	88,89	36
10	Asistí al servicio de radiología en estado de embarazo (con mi niño, con persona de la tercera edad) y obtuve atención prioritaria	84,62	26
11	Los resultados de radiología me fueron entregados a tiempo	100,00	36
C. Calidad de las instalaciones		81,52	
12	Las instalaciones del centro de salud permanecen limpias	97,06	34
13	El centro cuenta con ventilación adecuada	82,35	34
14	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	72,22	36
15	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	88,89	36
16	El consultorio de radiología es amplio	63,89	36
17	El consultorio de radiología es cómodo	84,72	36
D. Manejo de la información		31,94	
18	El radiólogo me explicó cuál iba a ser el procedimiento	27,78	36
19	Existe una buena comunicación entre radiólogo y paciente	40,28	36
20	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido	27,78	36
E. Profesionalismo del personal		73,21	
21	El radiólogo fue amable conmigo	63,89	36
22	El radiólogo fue paciente a la hora de atenderme	77,78	36
23	El radiólogo dedicó el tiempo necesario para efectuar el procedimiento	83,33	36
24	El radiólogo me dio la oportunidad de ver al bebé en pantalla	14,29	28
25	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	36
26	El personal ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi enfermedad	100,00	36
F. Capacidad tecnológica		87,50	
27	El médico u odontólogo no tuvo problemas con la calidad de la imagen	87,50	32
G. Oficina de atención al usuario		93,33	
29	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	12
30	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	66,67	6
31	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	100,00	14
32	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	14
33	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	100,00	6

Índice real de satisfacción del usuario radiología	79,02	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario radiología	68,06	36
Índice perceptivo de satisfacción del usuario radiología Instituto Radiológico del Sur	87,50	4
Índice perceptivo de satisfacción del usuario radiología Clínica las Lajas	96,43	14

Fuente: Esta investigación

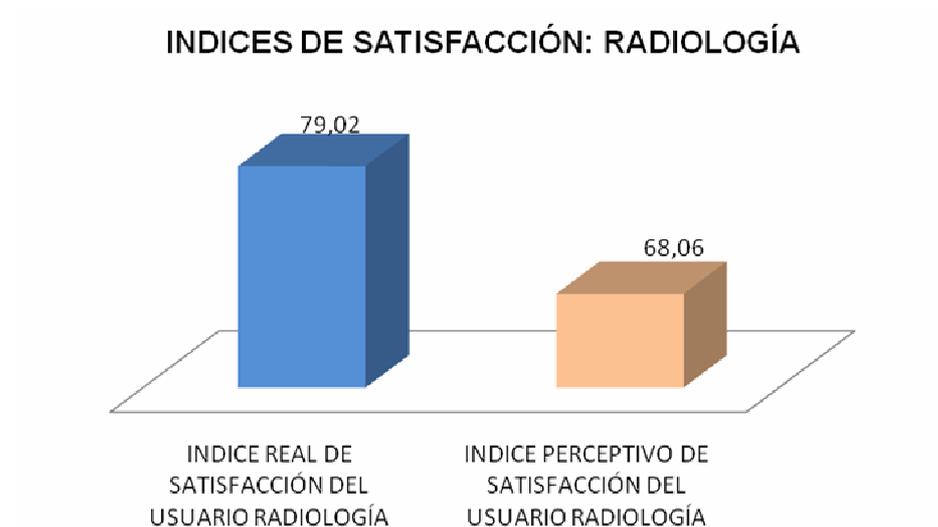
Figura 126. Comparativo Índices perceptivos de Satisfacción Radiología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de radiología que han sido remitidos a Instituciones como Clínica las Lajas o Instituto Radiológico del Sur, presentan un Índice Perceptivo de Satisfacción muy aceptable, si se compara con el índice perceptivo de satisfacción del servicio que presta la IPS Municipal de Ipiales en el Centro Local.

Figura 127. Índices de satisfacción Radiología.

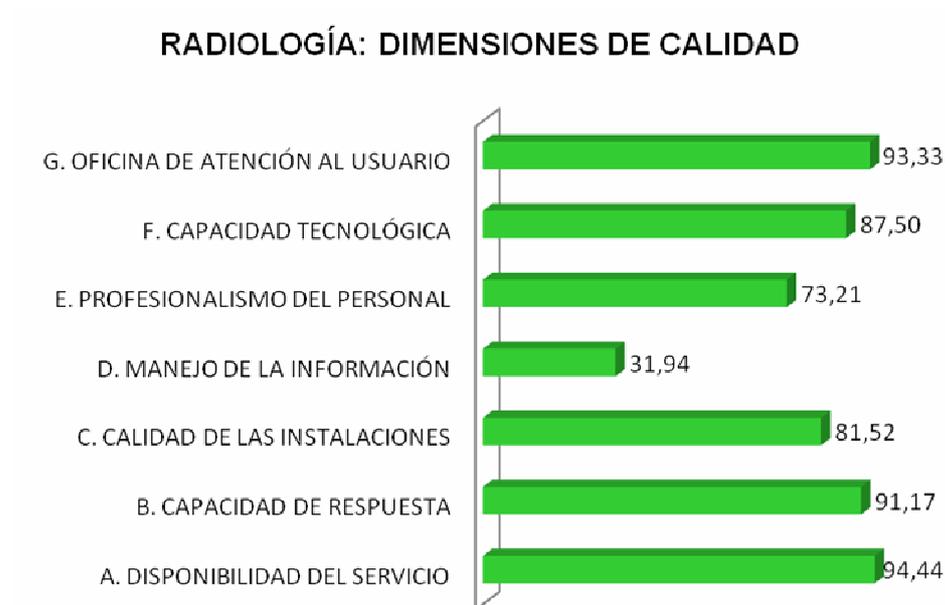


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que los usuarios de Radiología evalúan el servicio como *Aceptable*.

El Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real, se percibe una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios de Radiología que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

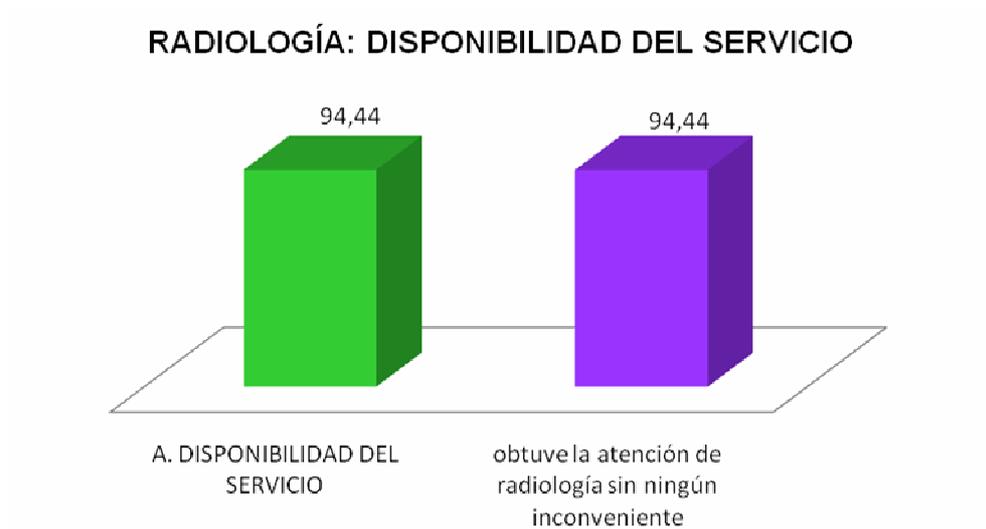
Figura 128. Dimensiones de calidad Radiología.



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad con menor índice de satisfacción es *Manejo de la Información*.

Figura 129. Disponibilidad del servicio Radiología.

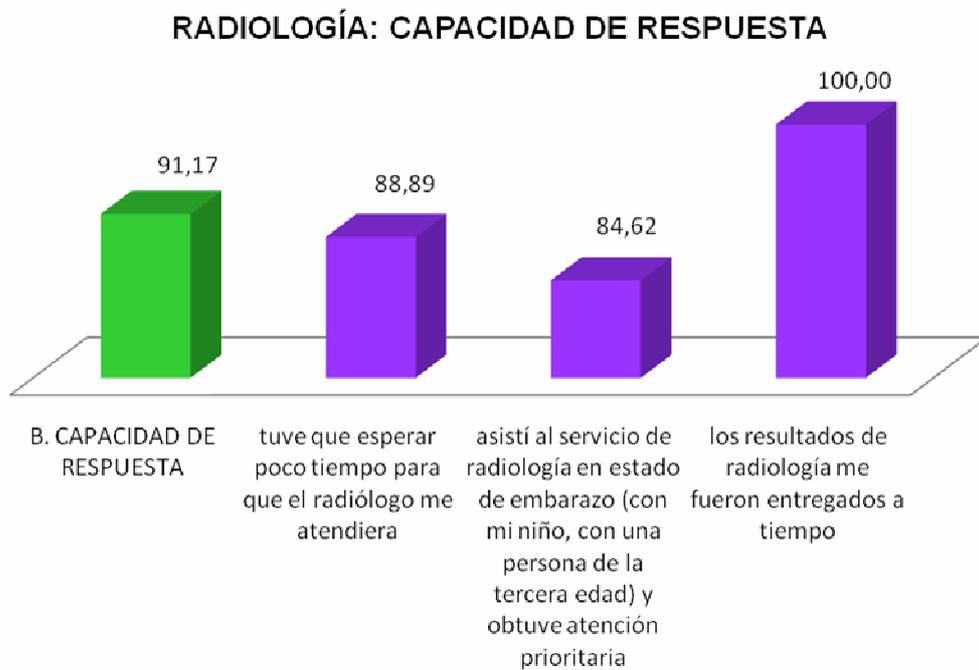


Fuente: Esta investigación

Los usuarios califican la *Disponibilidad del Servicio* de Radiología como *Excelente*.

La mayoría de los usuarios obtuvieron la atención de Radiología, sin inconveniente.

Figura 130. Capacidad de respuesta Radiología.

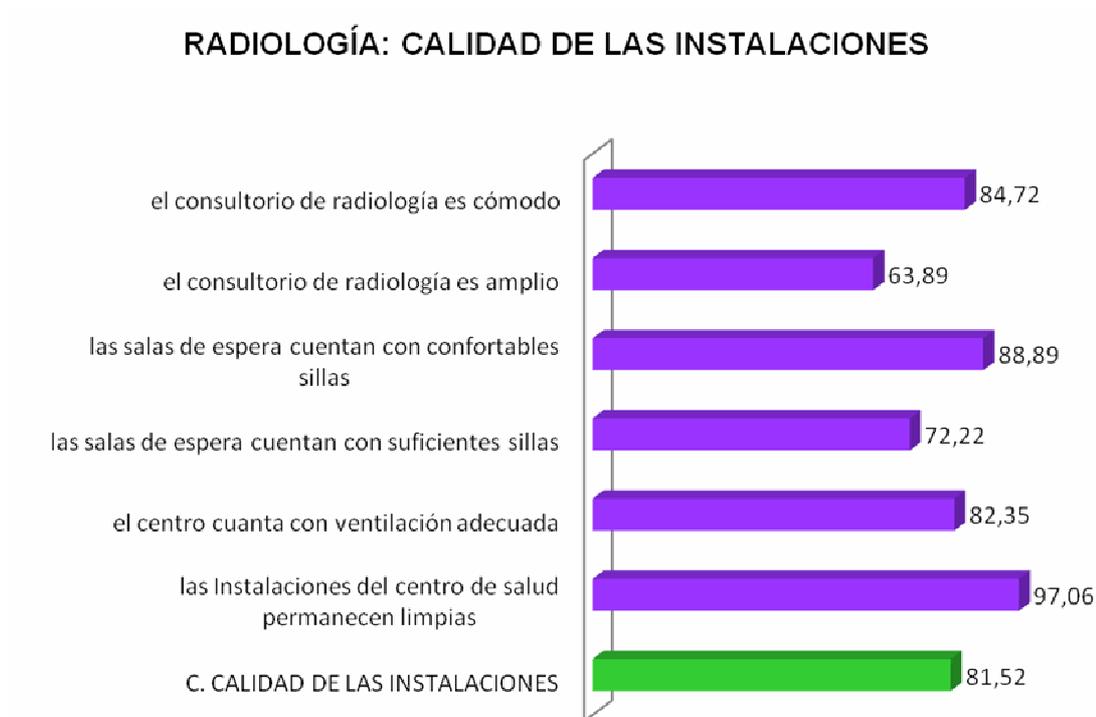


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Radiología acuerdan que el servicio en cuanto a *Capacidad de Respuesta*, es *Excelente*.

La dimensión de calidad *Capacidad de Respuesta* muestra índices de satisfacción superiores a 80 lo que es bueno para la institución, se deberá trabajar en aquellos elementos donde exista mayor inconformidad e incrementar los niveles de satisfacción.

Figura 131. Calidad de las instalaciones Radiología.

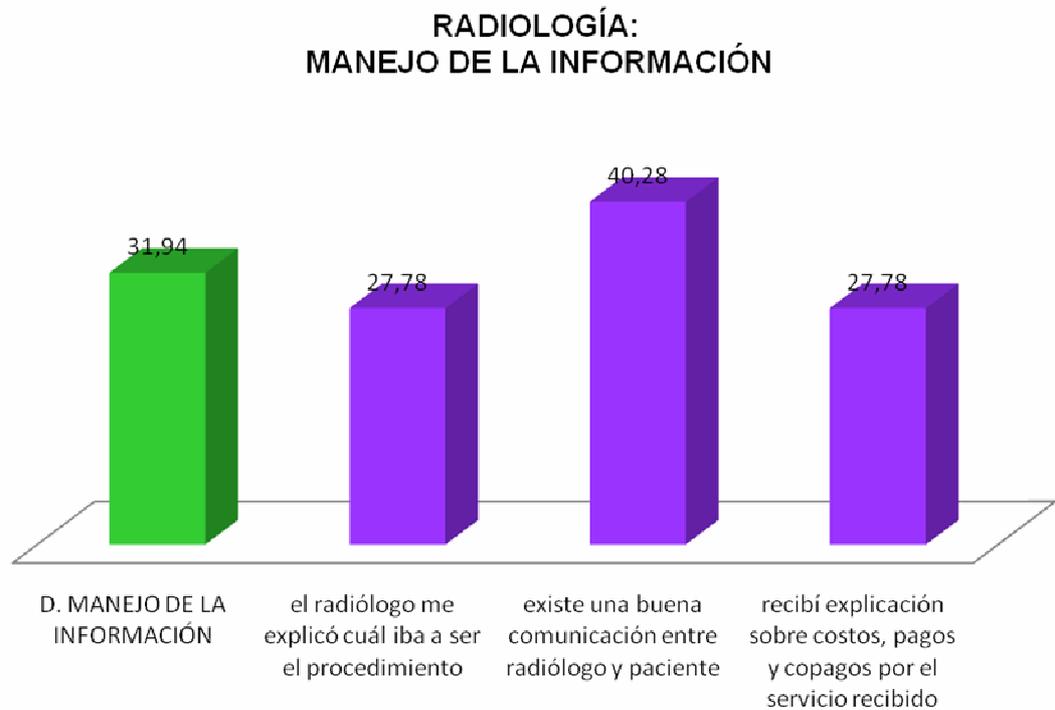


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Radiología acuerdan que el servicio en cuanto a *Calidad de las Instalaciones*, es *Bueno*.

Los usuarios del servicio muestran insatisfacción al afirmar que el consultorio de radiología no es amplio y que la sala de espera no cuenta con suficientes sillas.

Figura 132. Manejo de la información Radiología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Radiología acuerdan que el servicio en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Muy malo*

Los usuarios del servicio se sienten muy insatisfechos al afirmar que el radiólogo no les explicó cuál iba a ser el procedimiento, no recibieron explicación sobre costos, pagos y copagos por los servicios recibidos y porque manifiestan que no existe buena comunicación entre radiólogo y paciente.

Figura 133. Profesionalismo del personal Radiología.

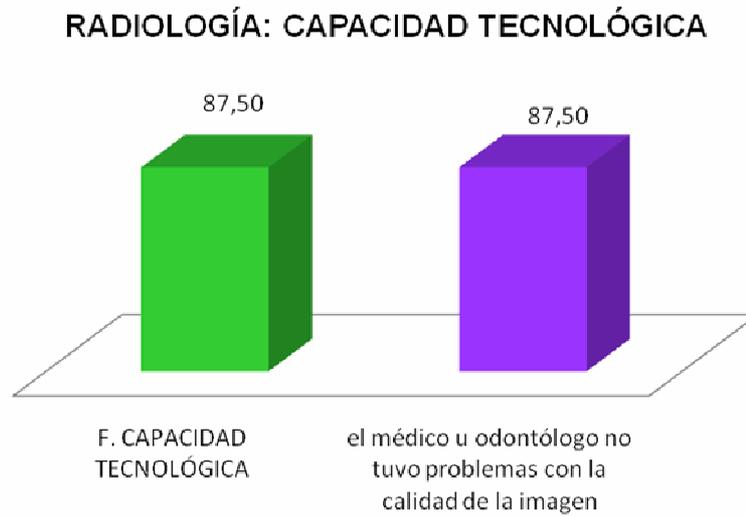


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Radiología acuerdan que el servicio en cuanto al *Profesionalismo del personal*, es *Aceptable*

Los principales usuarios insatisfechos son las maternas, quienes manifiestan no haberles brindado la oportunidad de ver al bebe en pantalla. Existen usuarios quienes se sienten inconformes porque el radiólogo no ha sido amable.

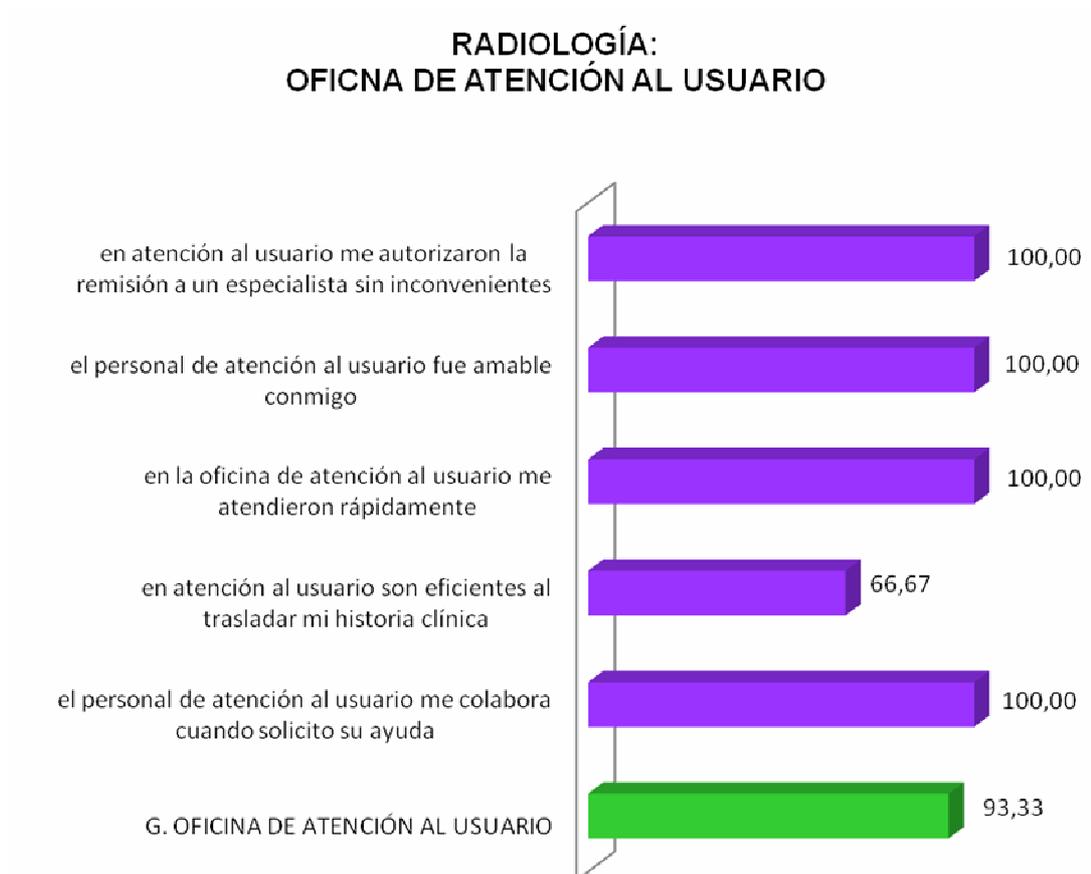
Figura 134. Capacidad tecnológica Radiología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Radiología acuerdan que el servicio en la *Oficina de Atención Al Usuario*, es *Bueno*.

Figura 135. Oficina de atención al usuario Radiología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Radiología acuerdan que el servicio en cuanto al *Profesionalismo del personal*, es *Excelente*.

Se sienten insatisfechos principalmente porque el traslado de sus historias Clínicas no ha sido eficiente.

4.4.6 Índices De Satisfacción Odontología.



Fotografía. Diana Lilibeth Guevara Delgado – Consultorio Odontológico Centro local IPS Municipal de Ipiales ESE.

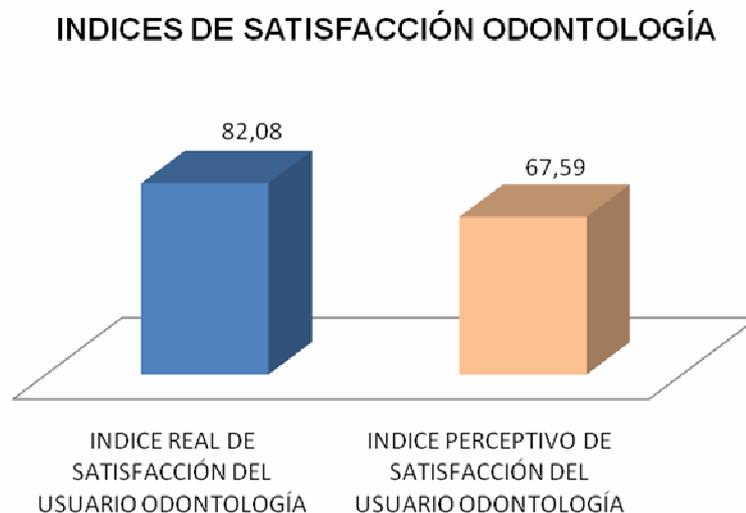
Tabla 29. Índices De Satisfacción Odontología.

Odontología		Índices	Válidos
A. Disponibilidad del servicio		83,33	
8	Puedo obtener una cita odontológica cada vez que lo necesito sin inconvenientes	85,19	54
9	Tuve la oportunidad de elegir el odontólogo que quería que me atendiera	81,48	54
B. Capacidad de respuesta		78,15	
10	Tuve que esperar poco tiempo para que el odontólogo me atendiera	78,70	54
11	Existe orden en la asignación de turnos para obtener la atención odontológica	90,38	52
12	Tuve que esperar poco tiempo para sacar una cita odontológica	59,26	54
13	El personal de archivo es eficiente a la hora de entregar las historias clínicas	84,26	54
C. Calidad de las instalaciones		81,88	
14	Las instalaciones del centro de salud permanecen limpias	92,59	54
15	El centro cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	82,95	44
16	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	35,19	54
17	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	84,26	54
18	Los consultorios odontológicos son amplios	98,15	54
19	Los consultorios odontológicos son cómodos	98,15	54
D. Manejo de la información		73,97	
20	Los horarios para la asignación de citas no cambian	81,48	54
21	El odontólogo me enseñó cómo debo cuidar mi salud oral	85,19	54
22	El odontólogo me informó sobre el tratamiento que debía seguir	88,46	52
23	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido	40,74	54
E. Profesionalismo del personal		92,31	
24	El odontólogo es paciente a la hora de atender a los usuarios	95,19	52
25	El odontólogo me dedico el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	92,31	52
26	El odontólogo curó mi dolencia	77,78	36
27	El odontólogo me revisó muy bien	88,89	54
28	El odontólogo ha manejado de manera confidencial mi historia clínica	100,00	46
29	El tratamiento odontológico fue excelente	87,00	50
30	Las auxiliares de odontología fueron amables conmigo	100,00	54
31	Las auxiliares de odontología son pacientes a la hora de atender a los usuarios	100,00	54
32	El personal de admisiones fue amable conmigo	84,26	54

33	El personal de admisiones estuvo atento a mi llamado	87,04	54
34	El personal de seguridad fue amable conmigo	98,08	52
35	El personal de la institución ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi enfermedad	97,22	54
F. Oficina de atención al usuario		82,83	
37	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	86,67	30
38	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	37,50	16
39	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	96,67	30
40	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	93,33	30
41	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	100,00	4
Índice real de satisfacción del usuario odontología		82,08	
Índice perceptivo de satisfacción del usuario odontología		67,59	54

Fuente: Esta investigación

Figura 136. Índices de satisfacción Odontología.

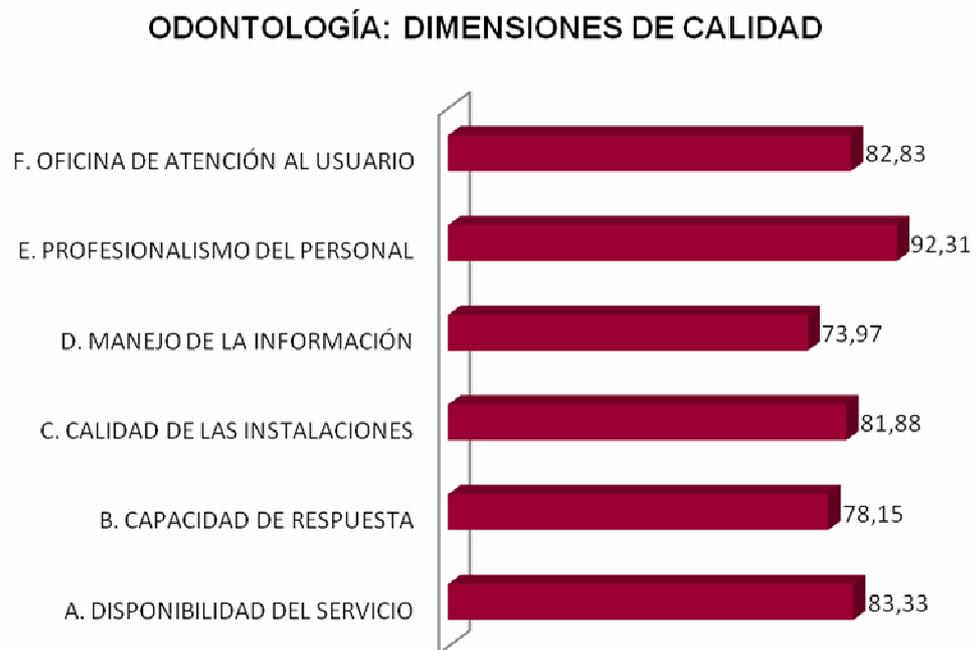


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que los usuarios de Odontología evalúan el servicio como *Buena*.

El Índice Perceptivo de Satisfacción es inferior al Índice Real, se percibe una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios de Radiología que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

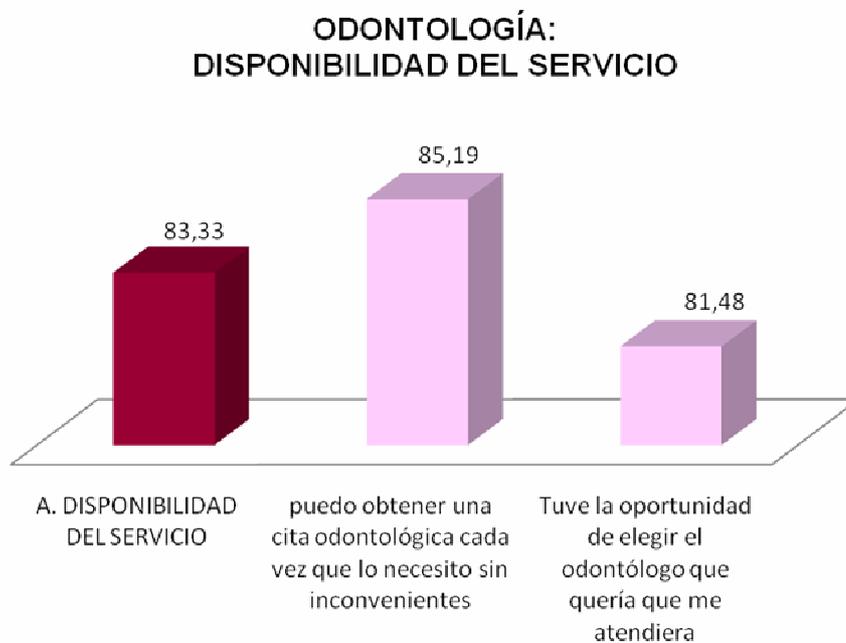
Figura 137. Dimensiones de calidad Odontología.



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad con menor índice de satisfacción es *Manejo de la Información*.

Figura 138. Disponibilidad del servicio Odontología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Odontología acuerdan que el servicio en cuanto a *Disponibilidad del Servicio* es *Bueno*.

Algunos usuarios manifiestan inconformidad por no haber tenido la oportunidad de elegir el odontólogo que quería que los atendiera

Figura 139. Capacidad de respuesta Odontología.

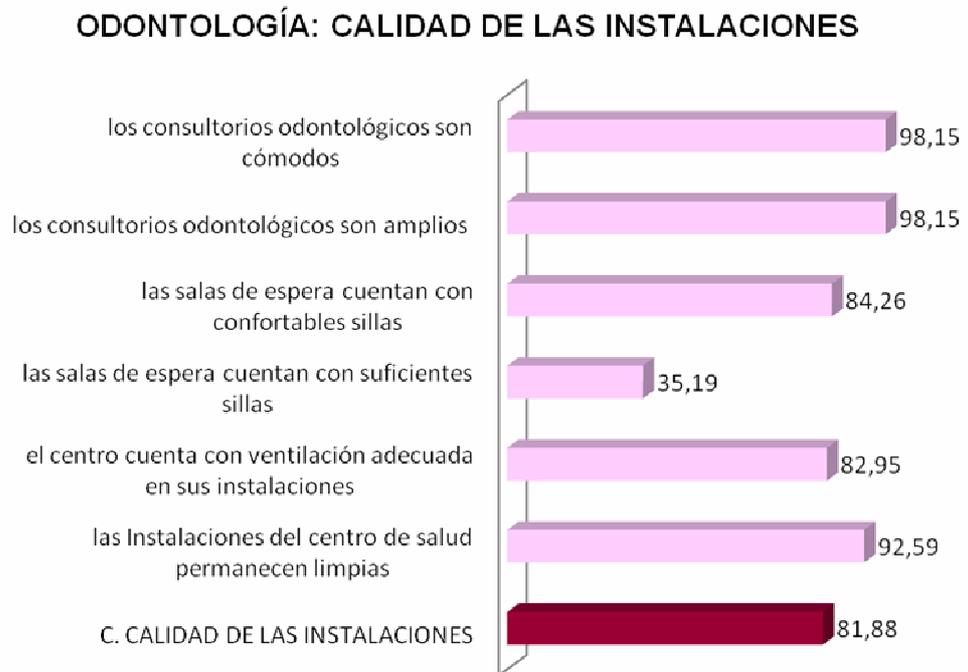


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Odontología acuerdan que el servicio en cuanto a *Capacidad de respuesta* es *Aceptable*.

Los usuarios manifiestan inconformidad porque tuvieron que esperar mucho tiempo para sacar su cita odontológica.

Figura 140. Calidad de las instalaciones Odontología.

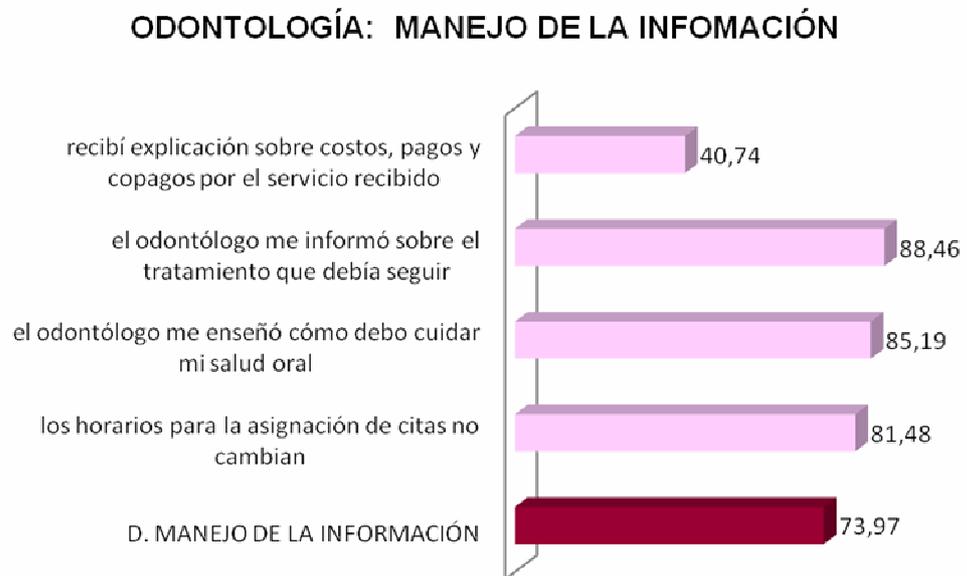


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Odontología acuerdan que el servicio en cuanto a *Calidad de las Instalaciones*, es *Bueno*.

Los usuarios manifiestan inconformidad al revelar que las salas de espera no cuentan con suficientes sillas.

Figura 141. Manejo de la información Odontología.

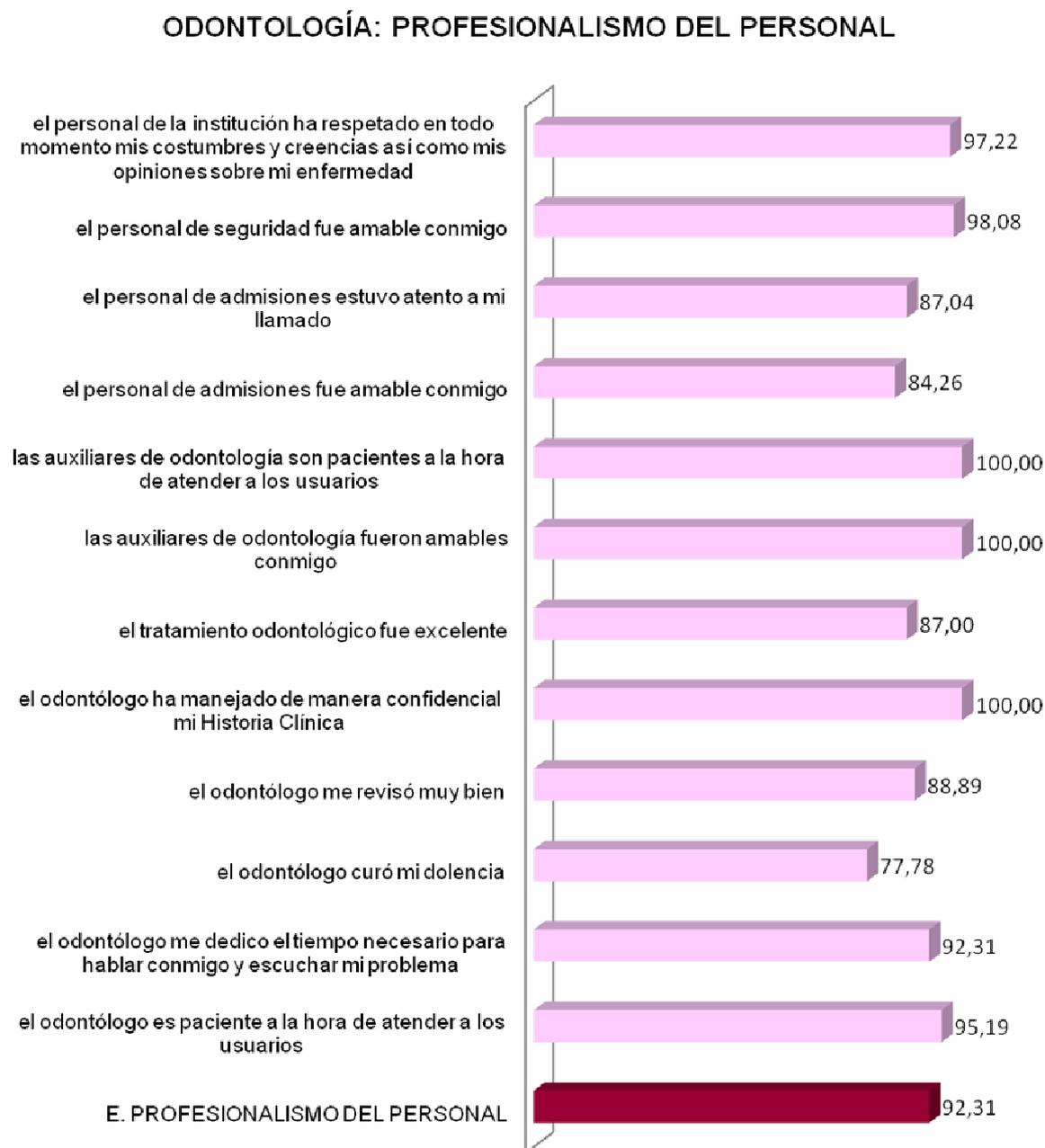


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Odontología acuerdan que el servicio en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Aceptable*.

Los usuarios manifiestan inconformidad al declarar que no recibieron información sobre costos, pagos y copagos por servicios recibidos.

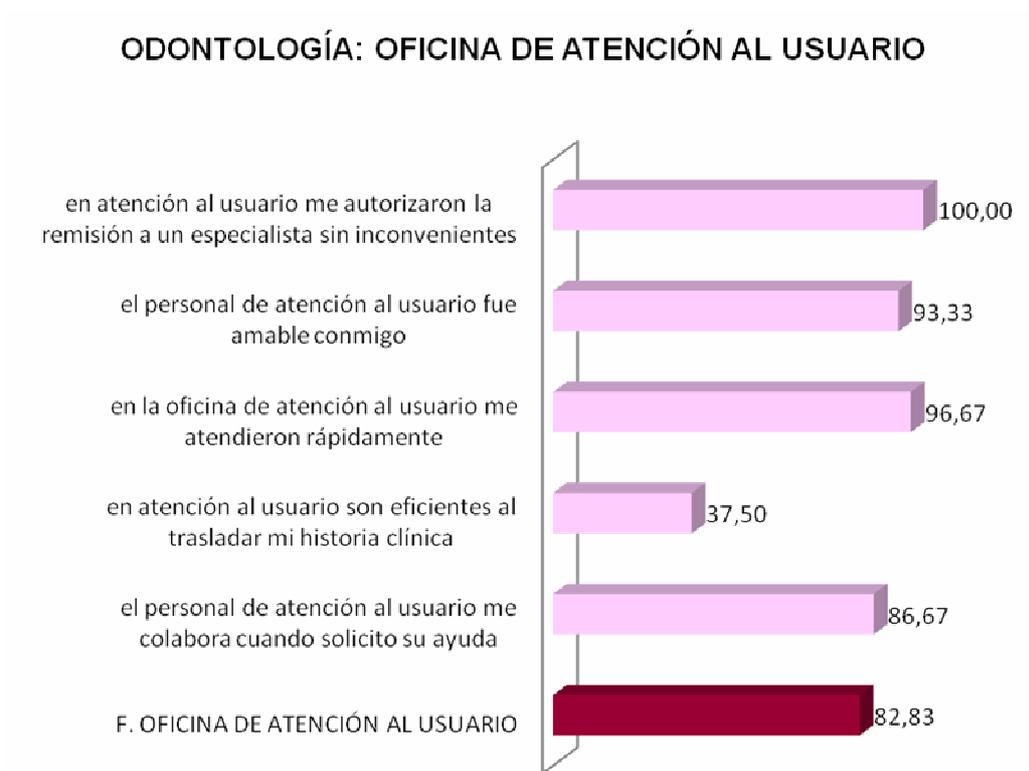
Figura 142. Profesionalismo del personal Odontología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Odontología acuerdan que el servicio en cuanto al *Profesionalismo del Personal*, es *Excelente*. Algunos usuarios manifiestan inconformidad al declarar que el odontólogo no curó sus dolencias.

Figura 143. Capacidad de respuesta Odontología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Odontología acuerdan que el servicio en la *Oficina de Atención Al Usuario*, es *Bueno*.

Los usuarios manifiestan insatisfacción al declarar que el traslado de sus Historia Clínicas no se hizo de manera eficiente.

4.4.7 Índices de Satisfacción Psicología



Fotografía: Diana Lilibeth Guevara Delgado – Consultorio de Psicología Centro local IPS Municipal de Ipiales ESE

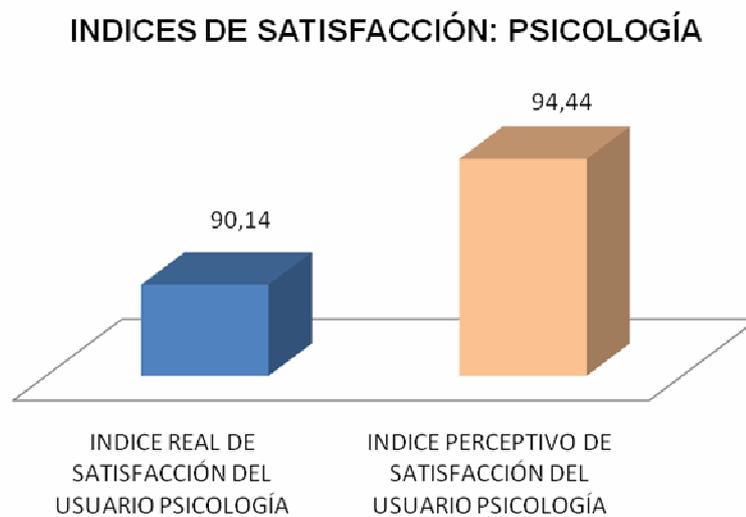
Tabla 30. Índices de satisfacción Psicología.

PSICOLOGÍA		Índices	Válidos
A. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		77,33	
8	Puedo obtener una cita psicológica cada vez que lo necesito sin inconvenientes	96,00	50
9	Tuve la oportunidad de elegir el psicólogo que quería que me atendiera	58,65	52
B. CAPACIDAD DE RESPUESTA		86,11	
10	Tuve que esperar poco tiempo para que el psicólogo me atendiera	86,11	54
C. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES		90,98	
11	Las Instalaciones del centro de salud permanecen limpias	97,00	50
12	El centro cuenta con ventilación adecuada en sus instalaciones	97,00	50
13	Las salas de espera cuentan con suficientes sillas	64,81	54
14	Las salas de espera cuentan con confortables sillas	98,15	54
15	El consultorio de psicología es amplio	92,59	54
16	El consultorios de psicología es cómodo	96,30	54
D. MANEJO DE LA INFORMACIÓN		95,32	
17	El psicólogo me explicó claramente lo que me pasaba	100,00	52
18	El psicólogo me explicó sobre la importancia del embarazo	97,06	34
19	Recibí explicación sobre costos, pagos y copagos por el servicio recibido	88,89	54
E. PROFESIONALISMO DEL PERSONAL		99,31	
20	El psicólogo fue amable conmigo	98,15	54
21	El psicólogo me dedico el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	100,00	54
22	El psicólogo fue paciente al atenderme	100,00	54
23	El psicólogo me hablo con un tono de voz adecuado	100,00	54
24	El psicólogo mostró preocupación por mis bienestar	100,00	52
25	El psicólogo se mostró muy comprensivo con mi situación	100,00	54
26	El psicólogo me ayudó en la solución de un problema	93,52	54
27	El psicólogo ha manejado de manera confidencial mi Historia Clínica	100,00	52
28	La asistente del psicólogo fue amable conmigo	100,00	46
29	La asistente del psicólogo estaba atenta al turno de los pacientes	100,00	46
30	El personal de seguridad fue amable conmigo	100,00	48
31	El personal de la institución ha respetado en todo momento mis costumbres y creencias así como mis opiniones sobre mi enfermedad	100,00	54
F. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO		91,78	
33	El personal de atención al usuario me colabora cuando solicito su ayuda	100,00	38
34	En atención al usuario son eficientes al trasladar mi historia clínica	61,54	26
35	En la oficina de atención al usuario me atendieron rápidamente	97,37	38
36	El personal de atención al usuario fue amable conmigo	100,00	38

37	En atención al usuario me autorizaron la remisión a un especialista sin inconvenientes	100,00	20
INDICE REAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PSICOLOGÍA		90,14	
INDICE PERCEPTIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PSICOLOGÍA		94,44	54

Fuente: Esta investigación

Figura 144. Índices de satisfacción Psicología.

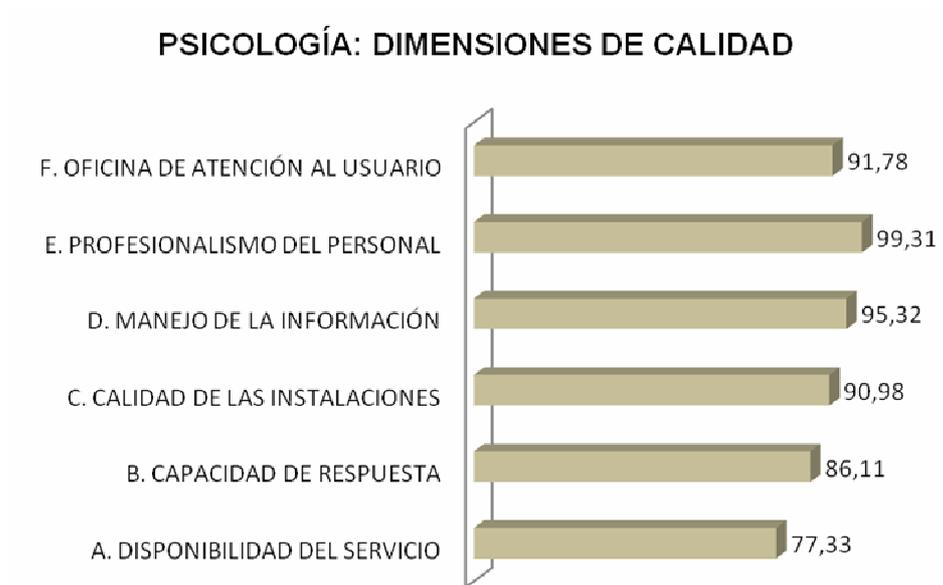


Fuente: Esta investigación

El Índice Real de Satisfacción determina que los usuarios de Psicología evalúan el servicio como *Excelente*.

El Índice Perceptivo de Satisfacción de Psicología es superior al Índice Real, se considera que el usuario es leal o fiel, debido a que tiene la imagen de un servicio mucho mejor que el que en realidad está recibiendo.

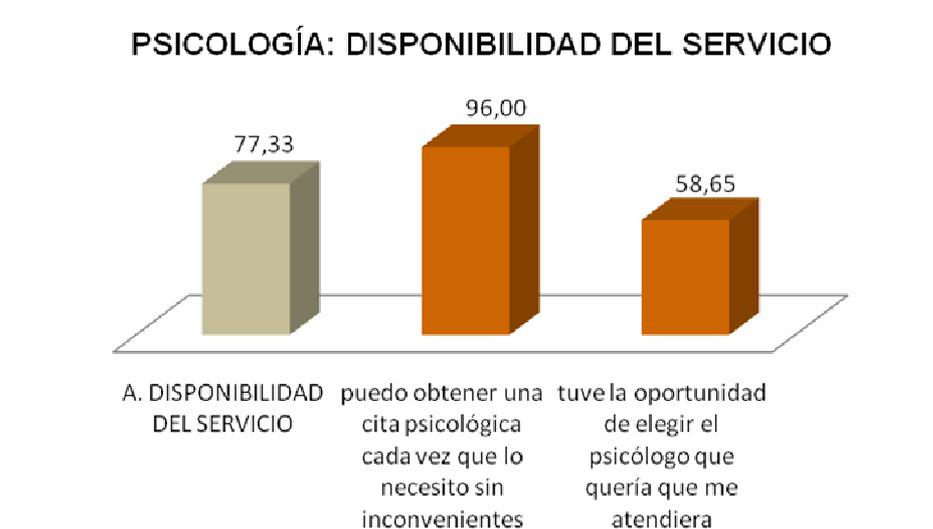
Figura 145. Dimensiones de calidad Psicología



Fuente: Esta investigación

La dimensión de calidad que presenta un menor índice de satisfacción es *Disponibilidad del Servicio*.

Figura 146. Disponibilidad del servicio Psicología.

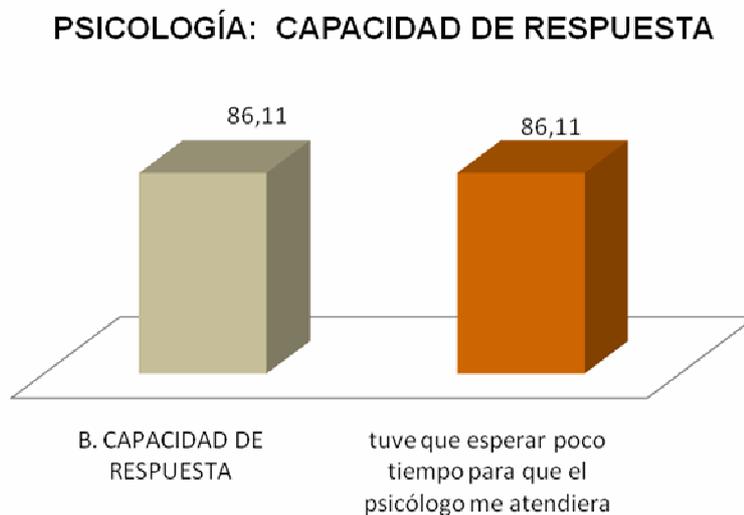


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Psicología acuerdan que el servicio en cuanto a *Disponibilidad del Servicio*, es *Aceptable*.

Los usuarios manifiestan insatisfacción al declarar que no tuvieron la oportunidad de elegir el psicólogo que quería que los atendiera.

Figura 147. Capacidad de respuesta Psicología.

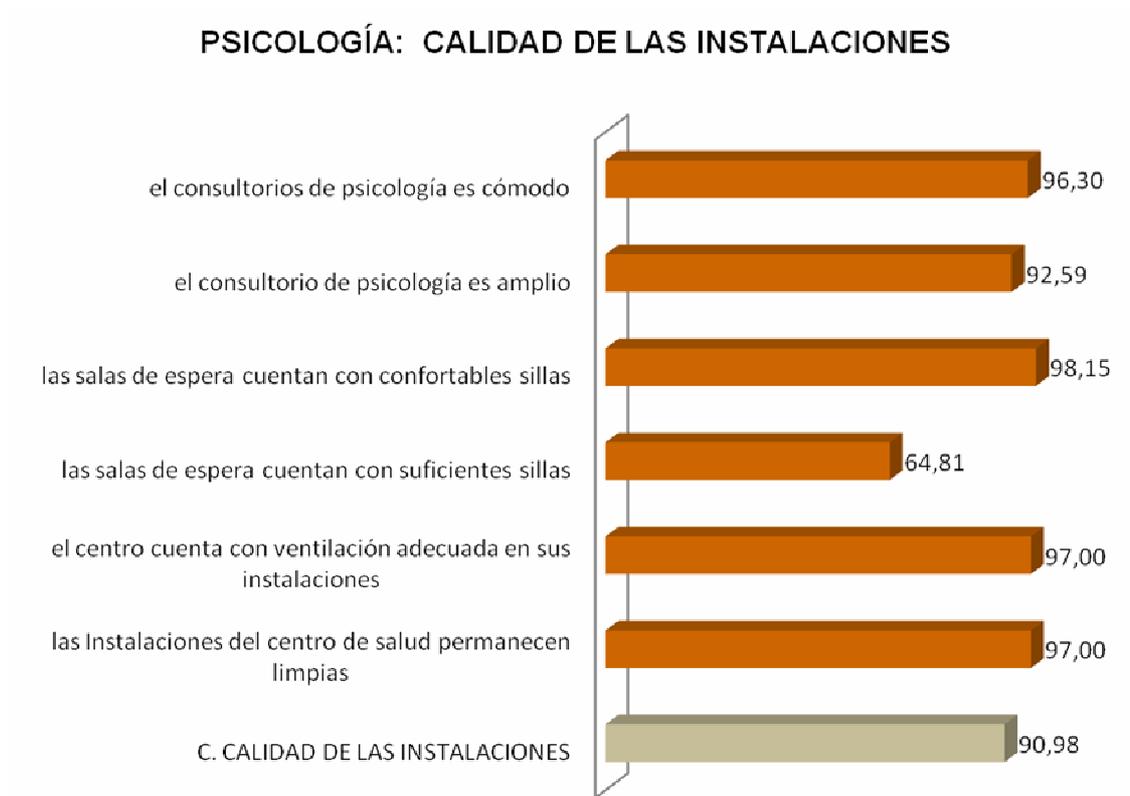


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Psicología acuerdan que el servicio en cuanto a *Capacidad de respuesta*, es *Bueno*.

La dimensión de calidad *Capacidad de Respuesta* muestra índices de satisfacción superiores a 80 lo que es bueno para la institución, se deberá trabajar en el incremento de los niveles de satisfacción.

Figura 148. Calidad de las instalaciones Psicología.

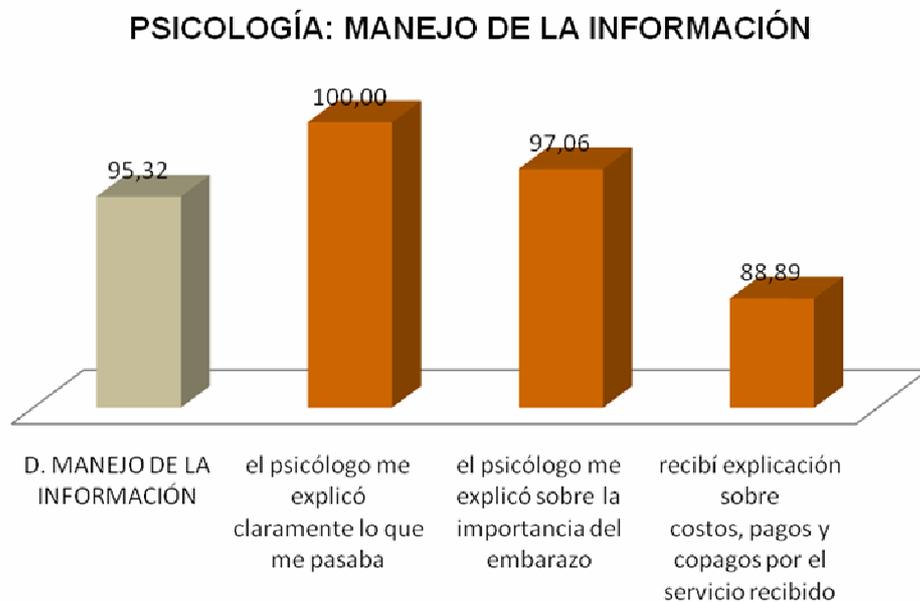


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Psicología determinan que el servicio en cuanto a *calidad de las Instalaciones*, es *Excelente*.

Los usuarios manifiestan insatisfacción al declarar que las salas de espera no cuentan con suficientes sillas.

Figura 149. Manejo de la Información Psicología.

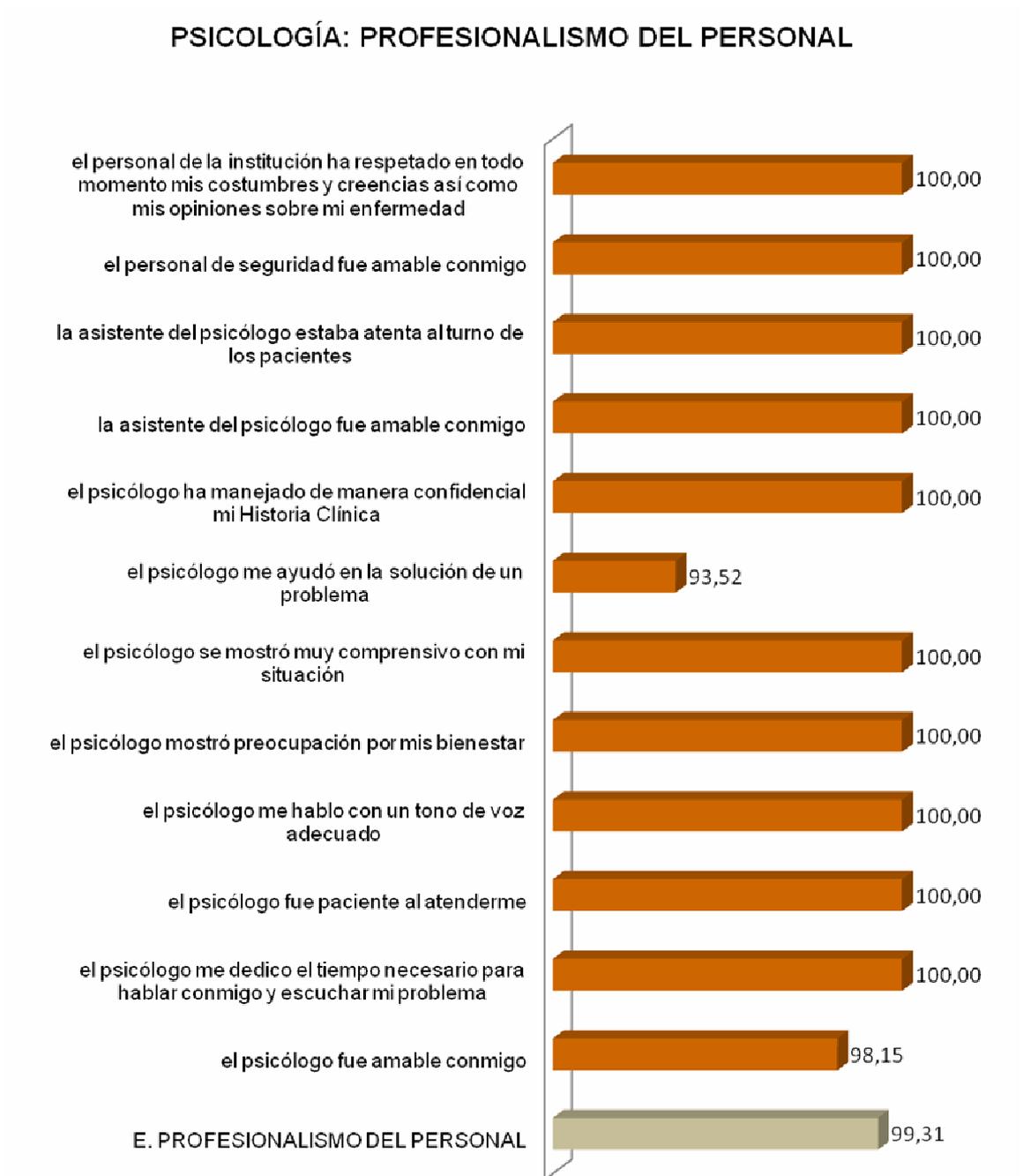


Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Psicología determinan que el servicio en cuanto al *Manejo de la Información*, es *Excelente*.

La dimensión de calidad *Capacidad de Respuesta* muestra índices de satisfacción superiores a 85 lo que es bueno para la institución, se deberá trabajar en aquellos elementos donde exista mayor inconformidad e incrementar los niveles de satisfacción.

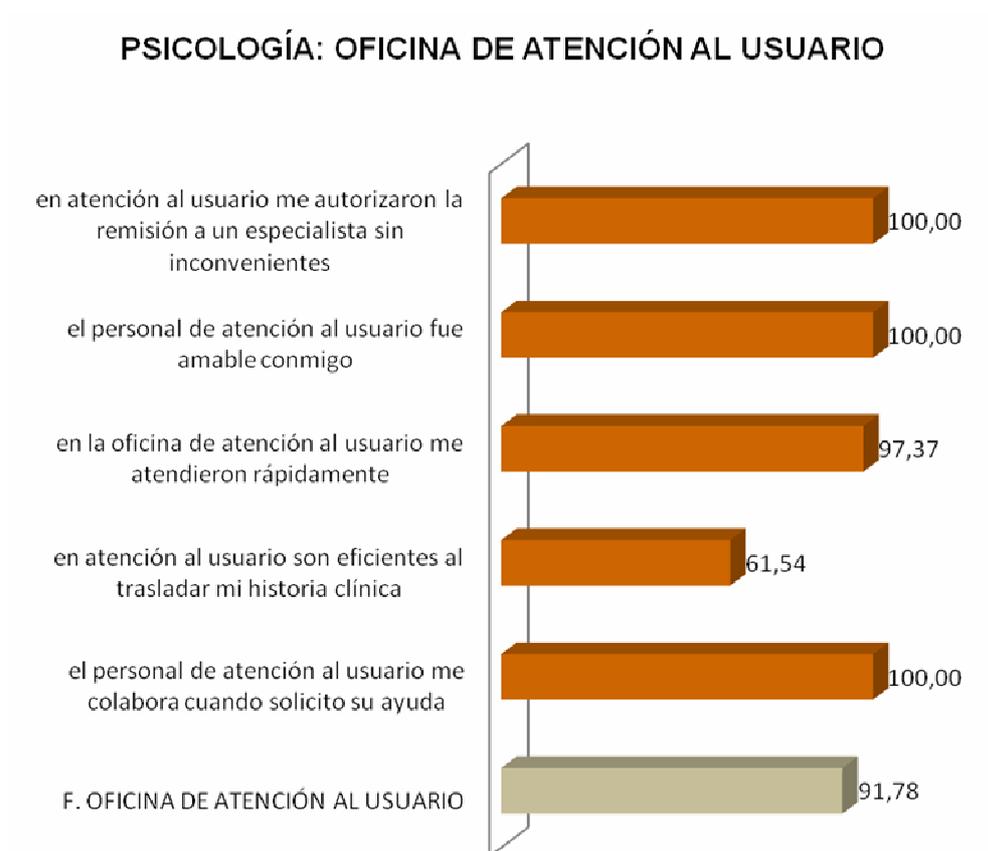
Figura 150. Profesionalismo del personal Psicología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Psicología determinan que el servicio en cuanto al *profesionalismo del personal*, es *Excelente*.

Figura 151. Oficina de atención al usuario Psicología.



Fuente: Esta investigación

Los usuarios de Psicología determinan que el servicio en la *Oficina de Atención Al Usuario*, es *Excelente*.

Algunos usuarios manifiestan su inconformidad al declarar que no hubo eficiencia en el traslado de sus Historias Clínicas.

4.5 INFORMACIÓN GENERAL



Fotografía: Periódico testimonio de Nariño, Ipiiales – Usuarios centro Local

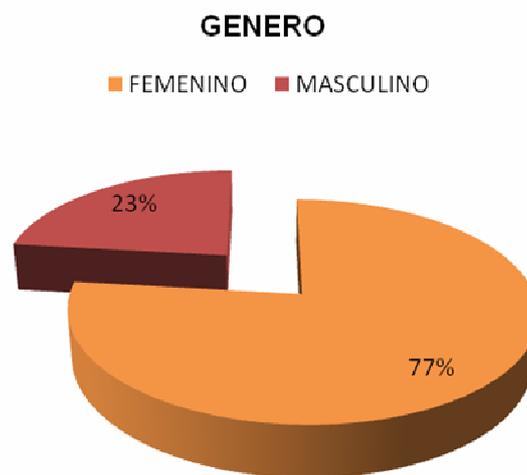
4.5.1 Género

Tabla 31. Género

Genero	Valores Absolutos	Valores Relativos
Femenino	292	76,8%
Masculino	88	23,2%
Total	380	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 152. Género



(Número de encuestados 380)

Fuente: Esta investigación

Entre los usuarios encuestados, el género que predomina es el Femenino.

- **Genero Vs. nivel de satisfacción**

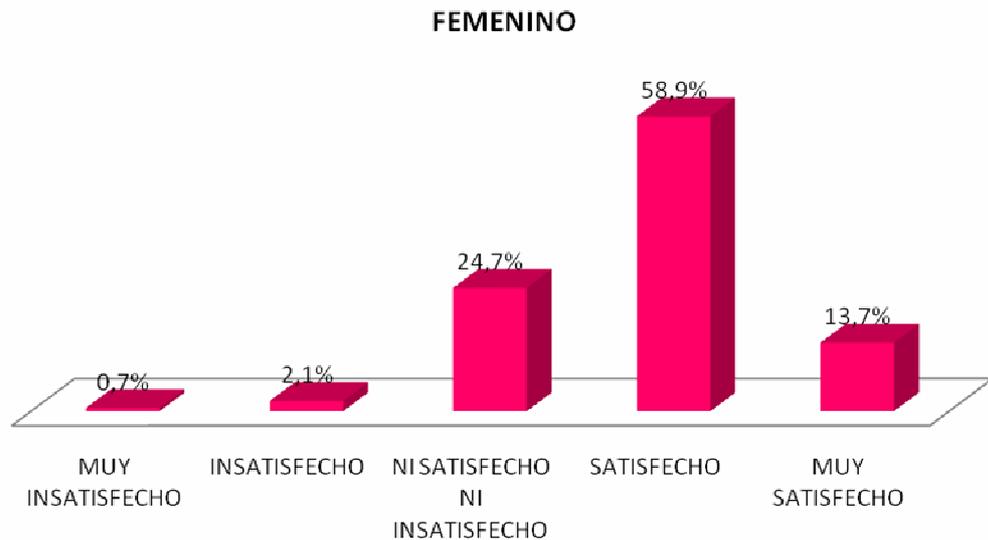
Tabla 32. Género Vs. Nivel de Satisfacción.

Genero	Nivel de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Femenino	0,7%	2,1%	24,7%	58,9%	13,7%	100%
Masculino	0,0%	4,6%	27,3%	50,0%	18,2%	100%

(Usuarios encuestados: 380)

Fuente: Esta investigación

Figura 153. Género Femenino Vs. Nivel de Satisfacción

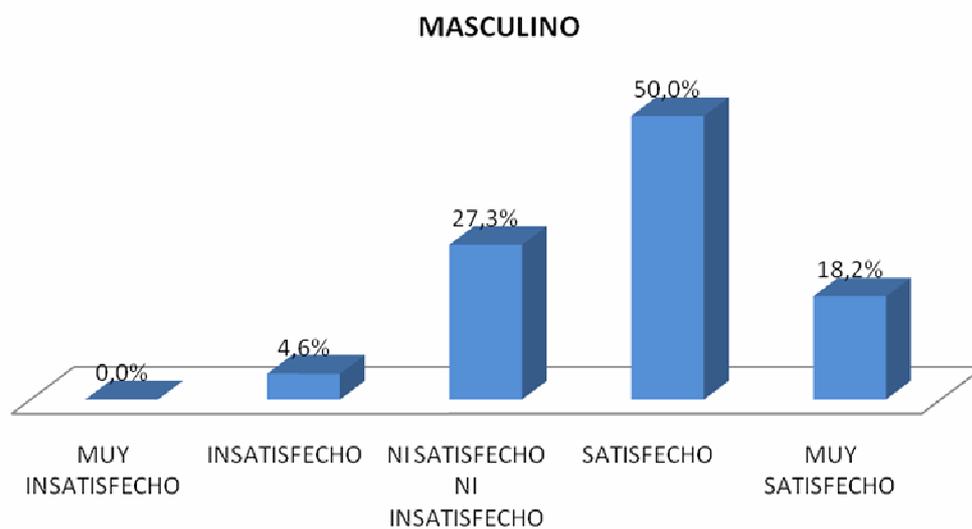


(Mujeres encuestadas: 292)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de mujeres encuestadas se encuentran satisfechas con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

Figura 154. Género Masculino Vs. Nivel de Satisfacción.



(Hombres encuestados: 88)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de los Hombres encuestados se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

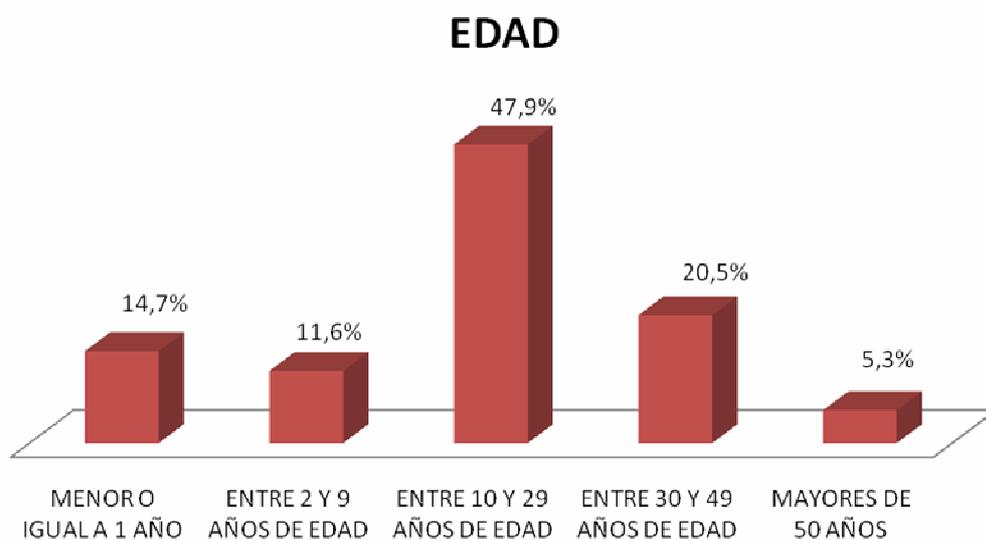
4.5.2 Edad

Tabla 33. Edad.

Edad	Valores Absolutos	Valores Relativos
Menor o igual a 1 año	56	14,7%
Entre 2 y 9 años de edad	44	11,6%
Entre 10 y 29 años de edad	182	47,9%
Entre 30 y 49 años de edad	78	20,5%
Mayores de 50 años	20	5,3%
TOTAL	380	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 155. Edad



(Usuarios encuestados: 380)

Fuente: Esta investigación

La edad que predomina en la población encuestada está entre 10 y 29 años.

- **Edad Vs. Nivel de Satisfacción**

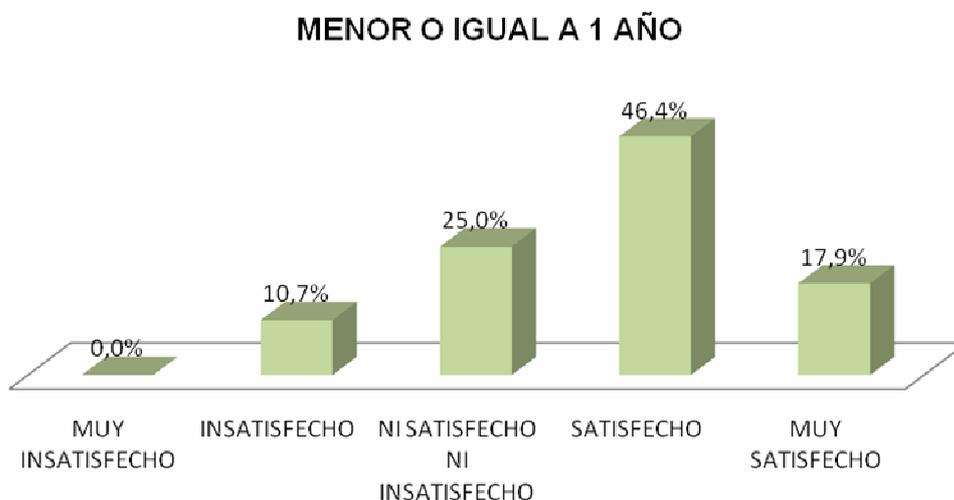
Tabla 34. Edad Vs. Nivel de Satisfacción.

Genero	NIVEL DE SATISFACCIÓN					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Menor o igual a 1 año	0,0%	10,7%	25,0%	46,4%	17,9%	100%
De 2 a 9 años	0,0%	4,6%	18,2%	68,2%	9,1%	100%
De 10 a 29 años	0,0%	0,0%	24,2%	57,1%	18,7%	100%
De 30 a 50 años	2,6%	2,6%	33,3%	56,4%	5,1%	100%
Mayores de 50 años	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100%

(Usuarios encuestados: 380)

Fuente: Esta investigación

Figura 156. Menores a 1 año – Nivel de Satisfacción

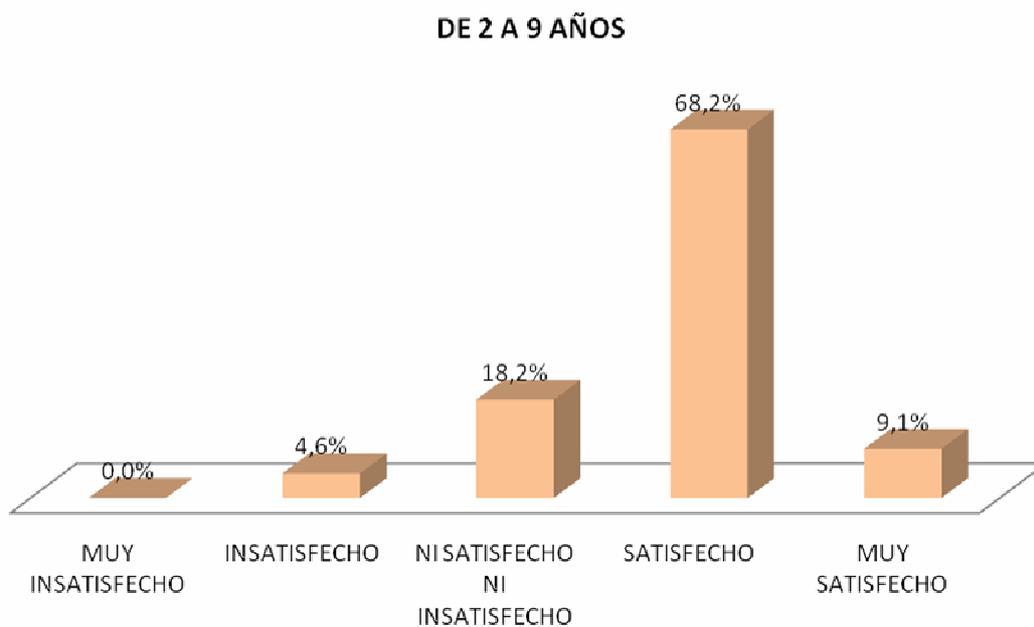


(Usuarios encuestados: 56)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios menores de un año se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

Figura 157. De 2 a 9 años – Nivel de Satisfacción.

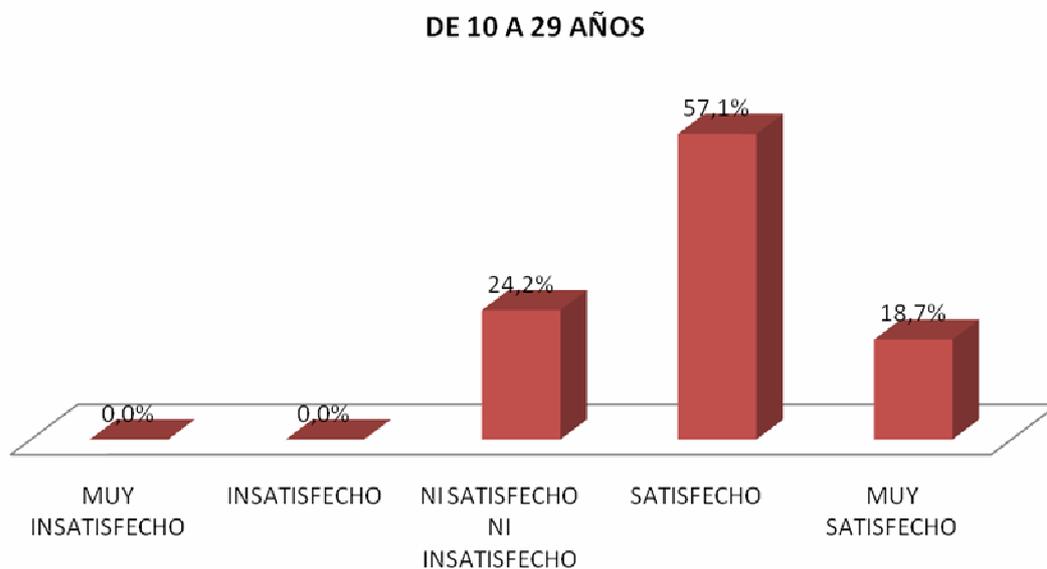


(Usuarios encuestados: 44)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios entre 2 y 9 años se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

Figura 158. De 10 a 29 años – Nivel de Satisfacción.

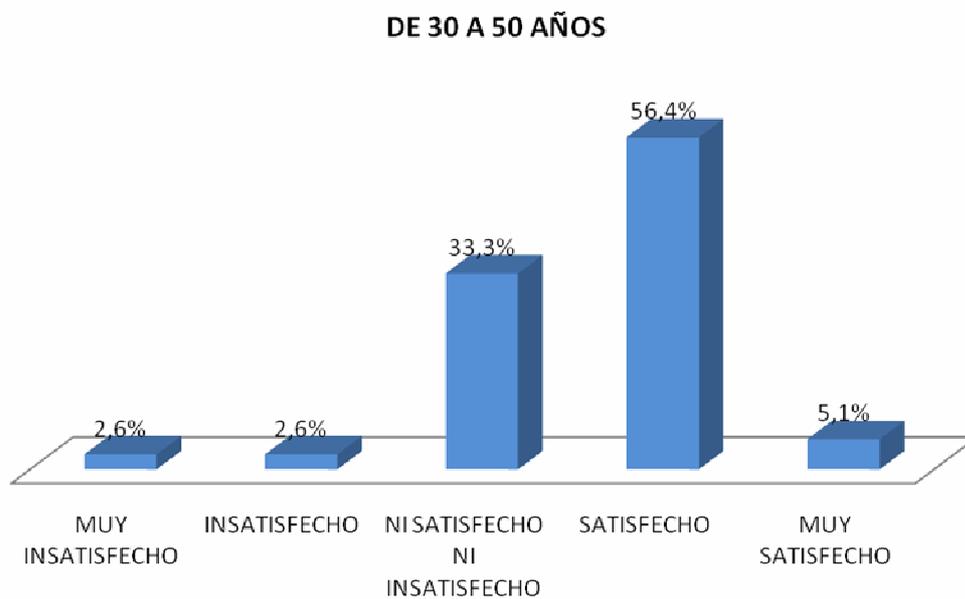


(Usuarios encuestados: 182)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios entre 10 y 29 años se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

Figura 159. De 30 a 50 años – Nivel de Satisfacción.

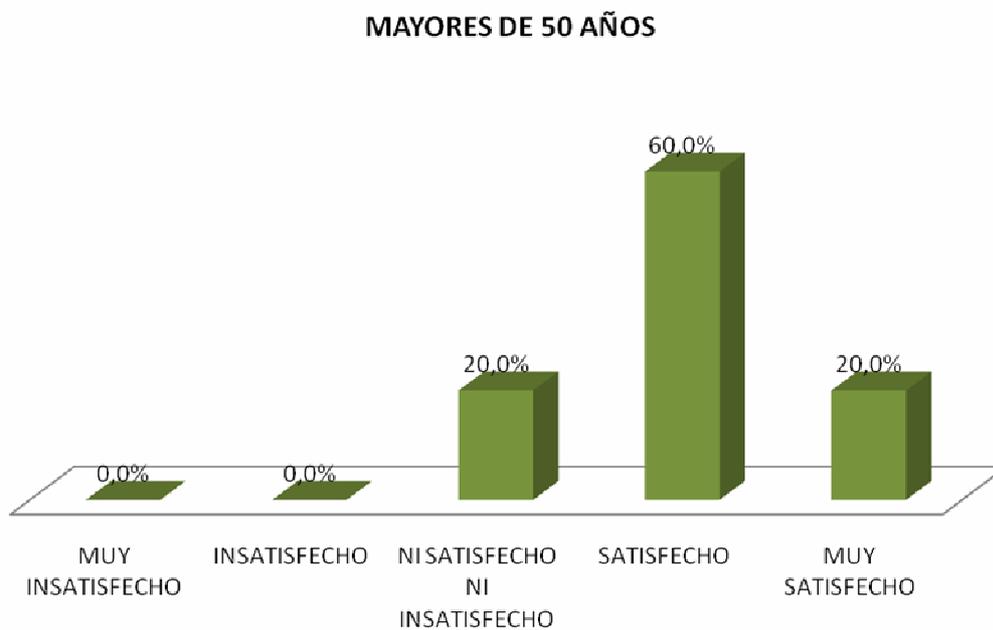


(Usuarios encuestados: 78)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios entre 30 y 50 años se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE; sin embargo hay un número considerable de usuarios entre este rango de edad que se encuentran regularmente satisfechos con el servicio.

Figura 160. Mayores de 50 años – Nivel de Satisfacción.



(Usuarios encuestados: 20)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios mayores de 50 años se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

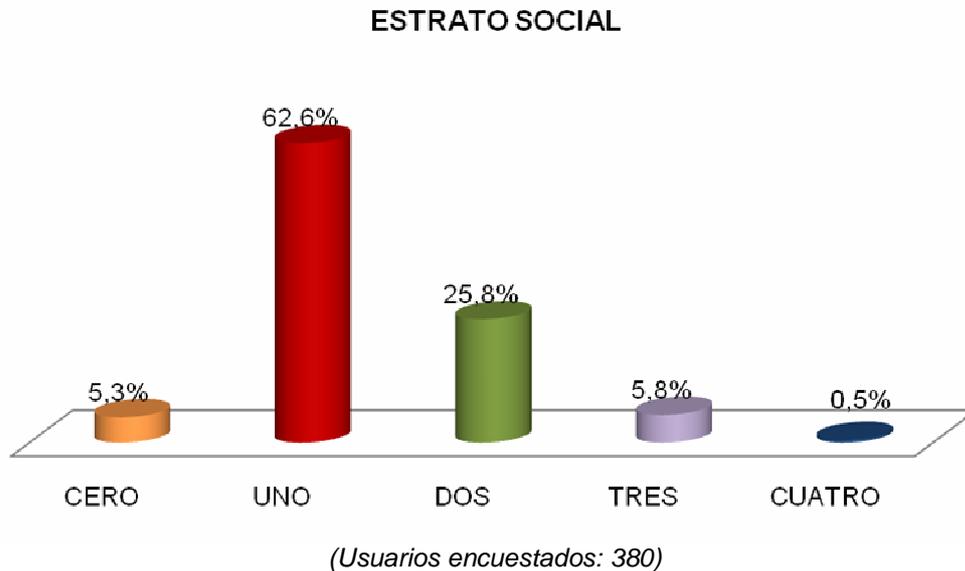
4.5.3 Estrato social

Tabla 35. Estrato Social.

Estrato Social	Valores Absolutos	Valores Relativos
Cero	20	5,3%
Uno	238	62,6%
Dos	98	25,8%
Tres	22	5,8%
Cuatro	2	0,5%
Total	380	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 161. Estrato Social



Fuente: Esta investigación

El estrato social que predomina entre los encuestados es el *Uno*.

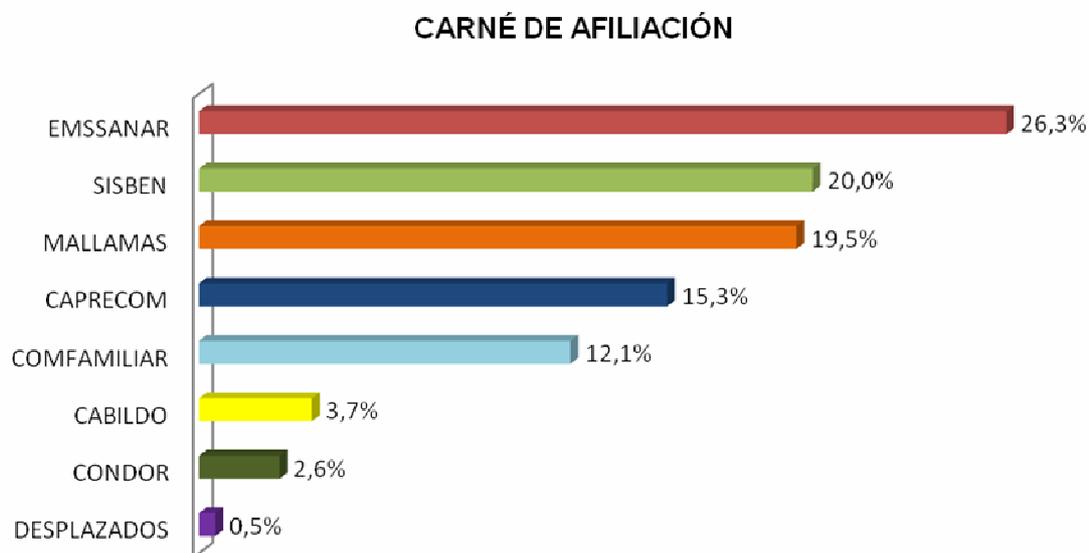
4.5.4 Carné de Afiliación

Tabla 36. Carné de Afiliación.

Carné de Afiliación	Valores Absolutos	Valores Relativos
Desplazados	2	0,5%
Cóndor	10	2,6%
Cabildo	14	3,7%
Comfamiliar	46	12,1%
Caprecom	58	15,3%
Mallamás	74	19,5%
Sisbén	76	20,0%
Emssanar	100	26,3%
TOTAL	380	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 162. Carné Afiliación



(Usuarios encuestados: 380)

Fuente: Esta investigación

Entre los encuestados predominan usuarios de Emssanar, E.P.S.

- **Carné Afiliación Vs. Nivel de Satisfacción.**

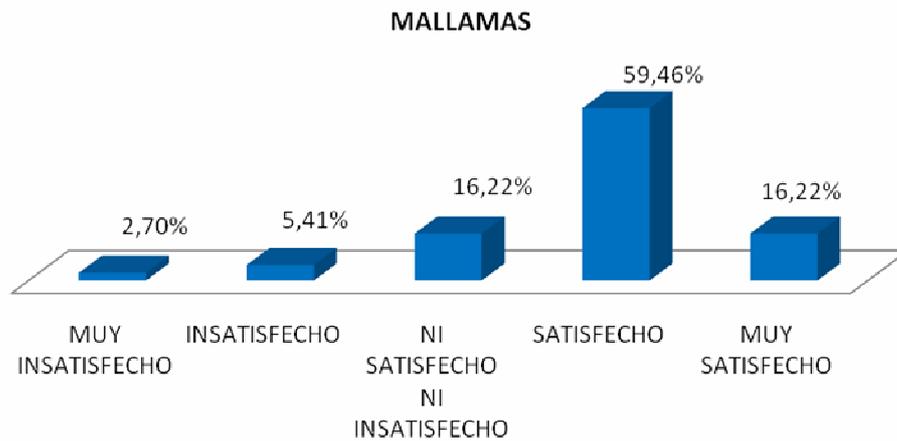
Tabla 37. Carné Afiliación Vs. Nivel de Satisfacción.

Carné de Afiliación	Nivel de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Mallamás	2,70%	5,41%	16,22%	59,46%	16,22%	100%
Emssanar	0,0%	4,0%	30,0%	48,0%	18,0%	100%
Caprecom	0,0%	3,5%	34,5%	48,3%	13,8%	100%
Comfamiliar	0,0%	0,0%	26,1%	60,9%	13,0%	100%
Cóndor	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100%
Sisbén	0,0%	0,0%	23,7%	65,8%	10,5%	100%
Desplazado	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100%
Cabildo	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	100%

(Usuarios encuestados: 380)

Fuente: Esta investigación

Figura 163. Usuarios de Mallamás Vs. Nivel de Satisfacción.

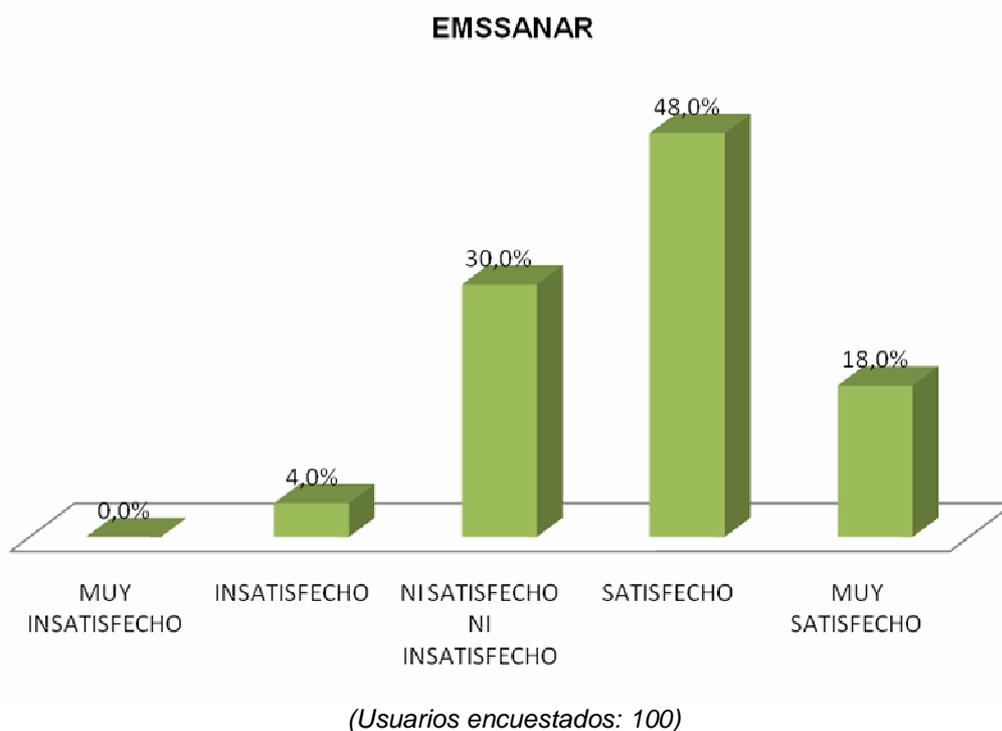


(Usuarios encuestados: 74)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios de Mallamás se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE.

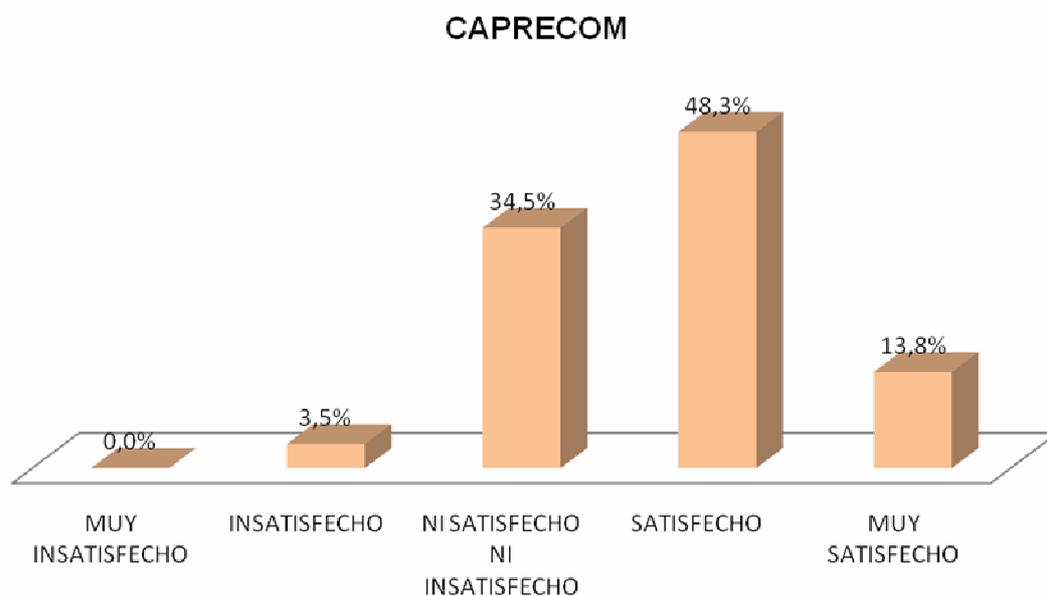
Figura 164. Usuarios de Emssanar Vs. Nivel de Satisfacción.



Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios de Emssanar se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE; sin embargo, existe un número considerable de usuarios que se encuentran regularmente satisfechos con el servicio.

Figura 165. Usuarios de Caprecom Vs. Nivel de Satisfacción.

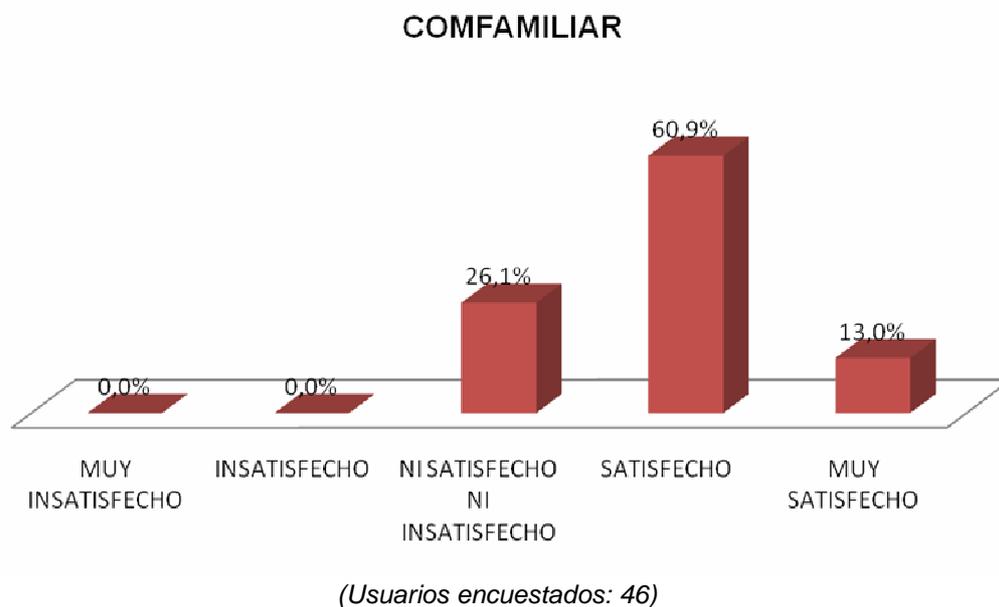


(Usuarios encuestados: 58)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios de Caprecom se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE; sin embargo, existe un número considerable de usuarios que se encuentran regularmente satisfechos con el servicio.

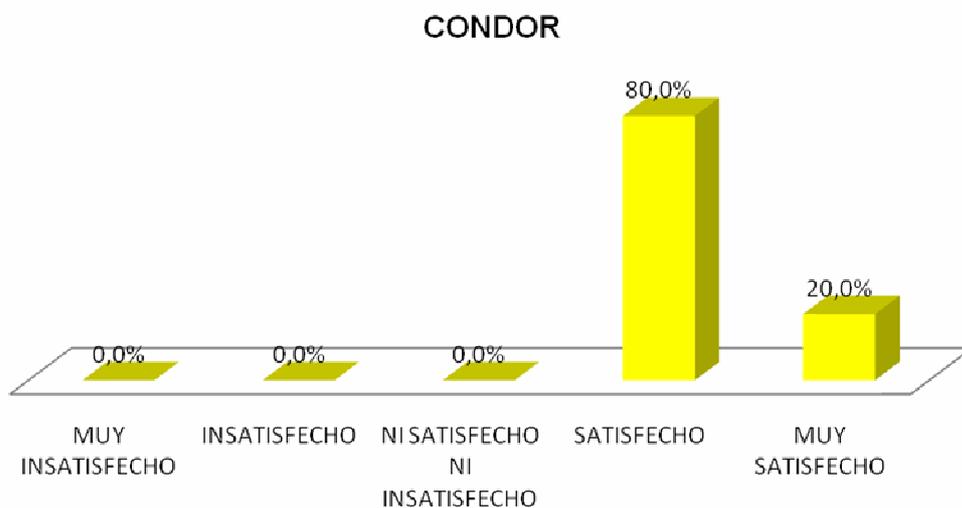
Figura 166. Usuarios de Comfamiliar Vs. Nivel de Satisfacción.



Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios de Comfamiliar se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

Figura 167. Usuarios de Cóndor Vs. Nivel de Satisfacción.

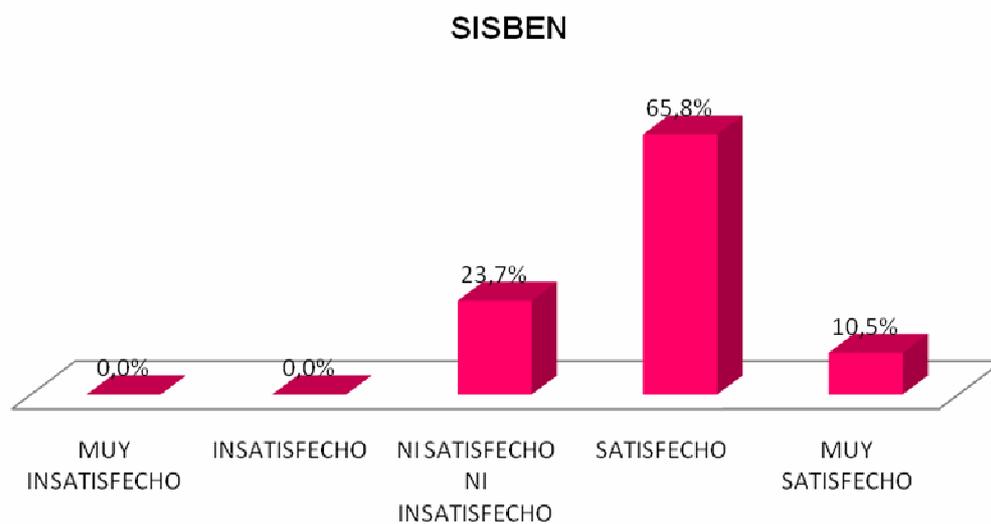


(Usuarios encuestados: 10)

Fuente: Esta investigación

Todos los usuarios encuestados de Cóndor se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

Figura 168. Usuarios de Sisbén Vs. Nivel de Satisfacción.



(Usuarios encuestados: 76)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios de Sisbén se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

Figura 169. Usuarios de Sisbén Vs. Nivel de Satisfacción.

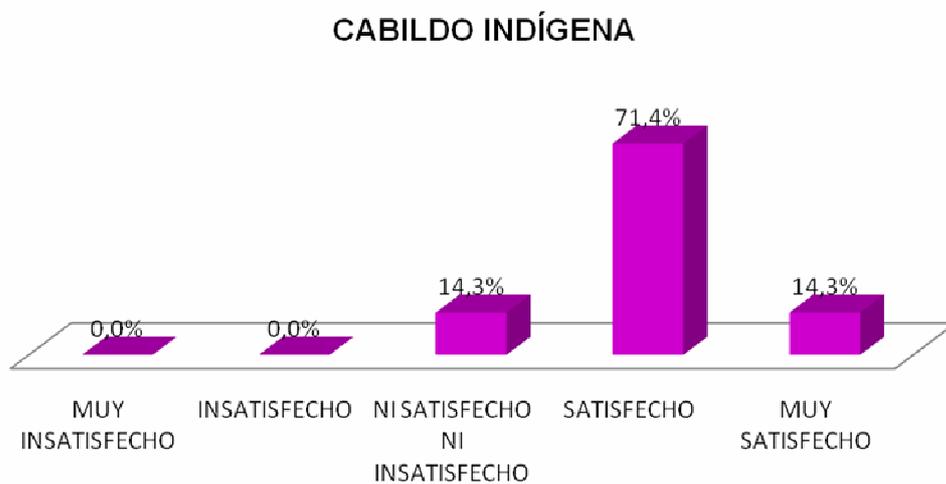


(Usuarios encuestados: 2)

Fuente: Esta investigación

Los usuarios en condición de desplazamiento se encuentran regularmente satisfechos con el servicio.

Figura 170. Cabildo Indígena Vs. Nivel de Satisfacción.



(Usuarios encuestados: 14)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios que pertenecen al Cabildo Indígena se encuentran satisfechos con el servicio del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE

4.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

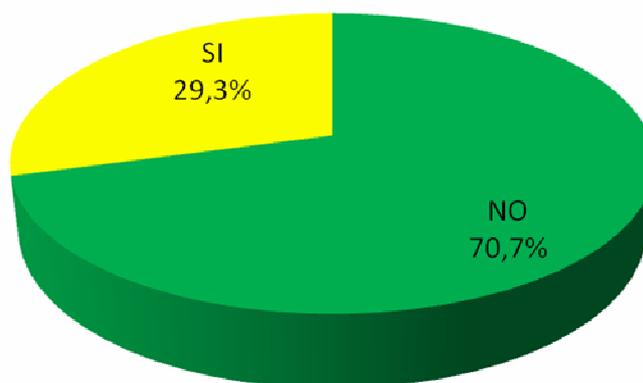
4.6.1 ¿Ha tenido algún problema con el servicio?

Tabla 38. ¿Ha tenido algún problema con el servicio?

¿Ha tenido algún problema con el servicio?	Valores Absolutos	Valores Relativos
No	256	70,7%
Si	106	29,3%
Total	362	100%

Figura 171. ¿Ha tenido algún problema con el servicio?

¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE?



(Usuarios encuestados 362)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios del centro Local de la IPS Municipal de IpiALES no ha tenido problemas con el servicio que ofrece la Institución.

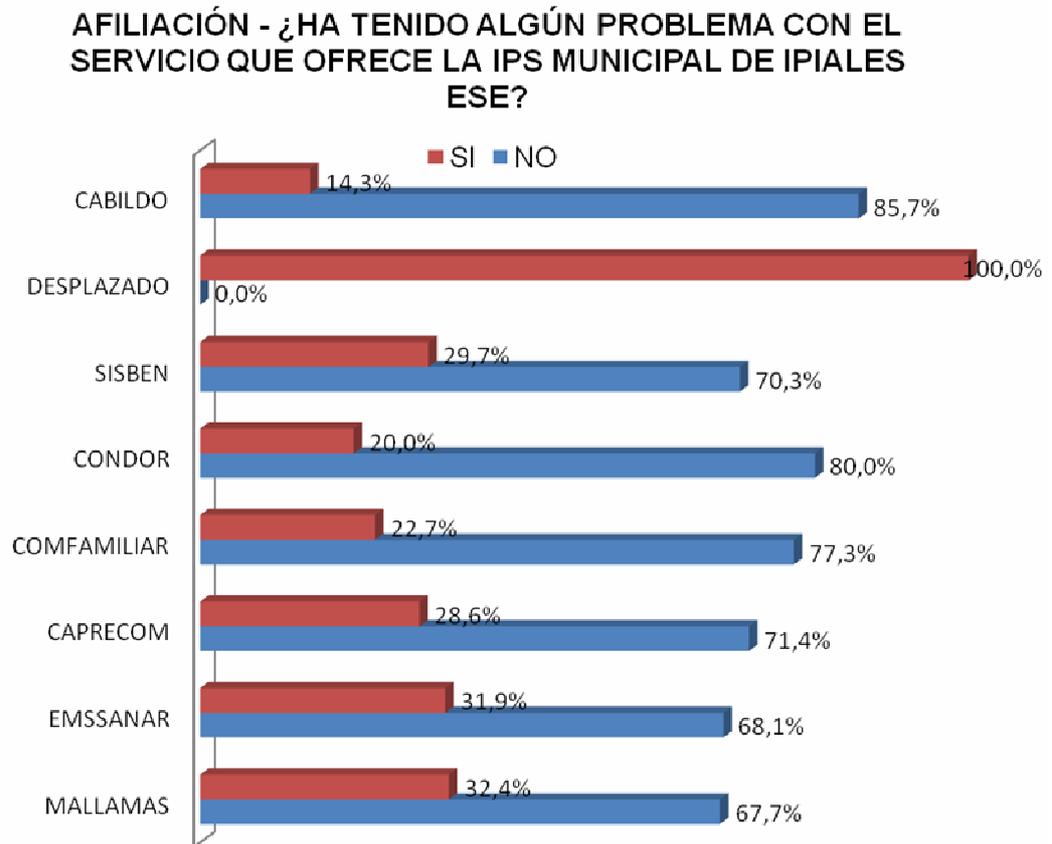
4.6.2 ¿Ha tenido algún problema con el servicio? Vs. Carné de Afiliación

Tabla 39. ¿Ha tenido algún problema con el servicio? Vs. Carné de Afiliación

El usuario está afiliado a:	¿Problema con el servicio?		Total
	No	Si	
Mallamás	67,7%	32,4%	100%
Emssanar	68,1%	31,9%	100%
Caprecom	71,4%	28,6%	100%
Comfamiliar	77,3%	22,7%	100%
Cóndor	80,0%	20,0%	100%
Sisbén	70,3%	29,7%	100%
Desplazado	0,0%	100,0%	100%
Cabildo	85,7%	14,3%	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 172. ¿Ha tenido algún problema con el servicio? Vs. Carné de Afiliación.



Fuente: Esta investigación

(Usuarios encuestados: 362)

Mallamás:	68	Emssanar:	94	Caprecom:	56
Comfamiliar:	44	Cóndor:	10	Sisbén:	74
Desplazados:	2	Cabildo:	14		

Los usuarios que más inconvenientes han tenido con el servicio son en primer lugar quienes están en condición de desplazamiento y en segunda instancia los usuarios de Mallamás.

4.6.3 ¿Impuso su queja, sugerencia o reclamo formalmente en la institución?

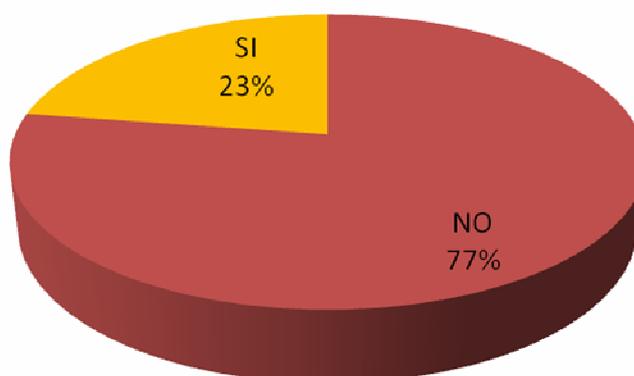
Tabla 40. ¿Impuso su queja, sugerencia o reclamo formalmente en la institución?

¿Impuso su queja, sugerencia o reclamo formalmente en la institución?	Valores Absolutos	Valores Relativos
No	82	77,4%
Si	24	22,6%
Total	106	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 173. ¿Impuso su queja, sugerencia o reclamo formalmente en la institución?

¿IMPUSO SU QUEJA, SUGERENCIA O RECLAMO FORMALMENTE EN LA INSTITUCIÓN?



(Usuarios encuestados: 106)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios que manifestaron haber tenido inconvenientes con el servicio del Centro Local, no ha comunicado su sugerencia o reclamo formalmente en la Institución.

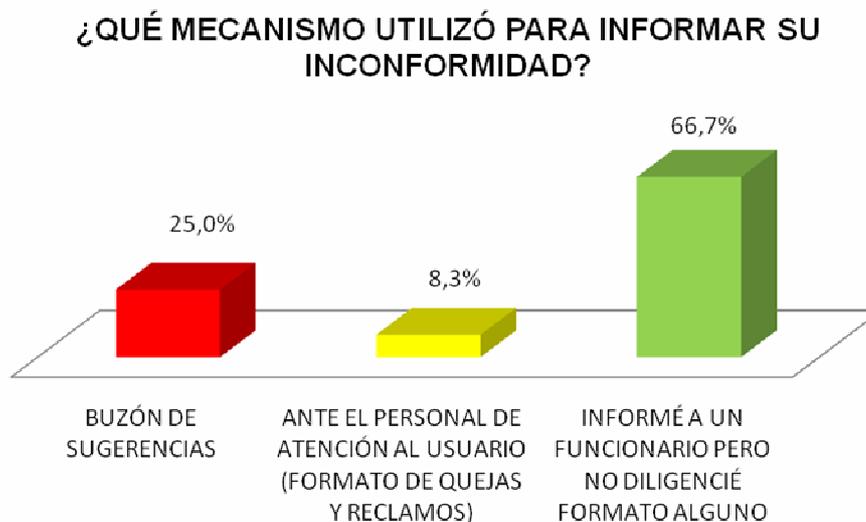
4.6.4 ¿Qué mecanismo utilizó para informar su inconformidad?

Tabla 41. ¿Qué mecanismo utilizó para informar su inconformidad?

¿Qué mecanismo utilizó para informar su inconformidad?	Valores Absolutos	Valores Relativos
Buzón de sugerencias	6	25,0%
Ante el personal de atención al usuario (formato de quejas y reclamos)	2	8,3%
Informé a un funcionario pero no diligencié formato alguno	16	66,7%
Total	24	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 174. ¿Qué mecanismo utilizó para informar su inconformidad?



(Usuarios encuestados: 24)

Fuente: Esta investigación

Los usuarios a la hora de informar a la institución sobre posibles sugerencias o reclamos acuden al mecanismo de notificar su situación a algún funcionario, pero no diligencian formato alguno.

4.6.5 ¿Su problema fue solucionado?

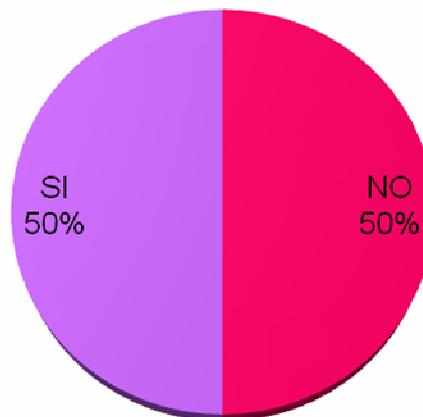
Tabla 42. ¿Su problema fue solucionado?

¿Su problema fue solucionado?	Valores Absolutos	Valores Relativos
No	12	50%
Si	12	50%
TOTAL	24	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 175. ¿Su problema fue solucionado?

¿SU PROBLEMA FUE SOLUCIONADO?



(Usuarios encuestados: 24)

Fuente: Esta investigación

A la mitad de los usuarios que informan sobre algún problema con el servicio se les ha brindado una solución.

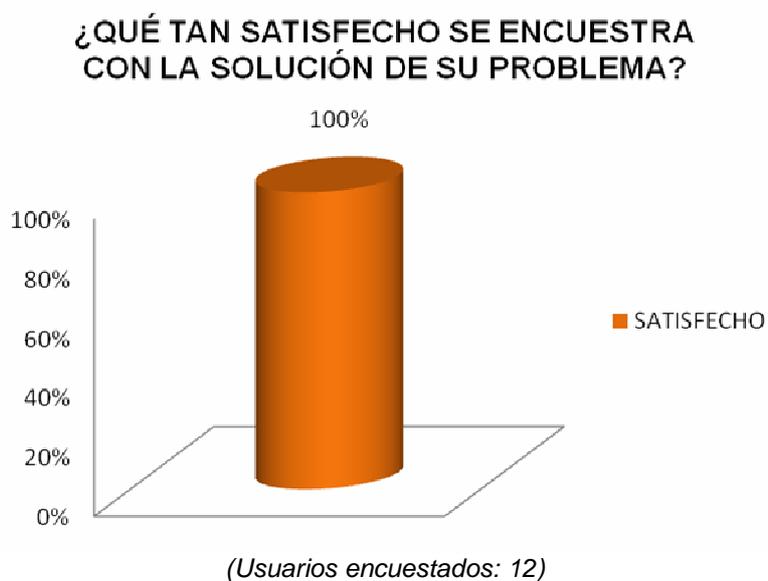
4.6.6 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución de su problema?

Tabla 43. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución de su problema?

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución de su problema?	Valores Absolutos	Valores Relativos
Satisfecho	12	100%
Total	12	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 176. ¿Su problema fue solucionado?



Fuente: Esta investigación

Todos los usuarios se sintieron satisfechos con la solución de su problema.

4.6.7 ¿Por qué no informó a la institución sobre el problema que tuvo?

Tabla 44. ¿Por qué no informó a la institución sobre el problema que tuvo?

¿Por qué no informó a la institución sobre el problema que tuvo?	Valores Absolutos	Valores Relativos
Estaba muy disgustado	2	2,4%
Se me paso por alto	4	4,9%
Por miedo a represalias	6	7,3%
Porque no tenía tiempo	16	19,5%
Porque pienso que no le iban a dar solución a mi problema	20	24,4%
Porque no sabía ante quien debía hacerlo	34	41,5%
Total	82	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 177. ¿Por qué no informó a la institución sobre el problema que tuvo?



(Usuarios encuestados: 82)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios que ha tenido inconvenientes con el servicio, no informa a la Institución porque afirma no saber ante quién debe hacerlo.

4.7 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO LOCAL DE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES VS OTRAS INSTITUCIONES DE SALUD DE PRIMER NIVEL

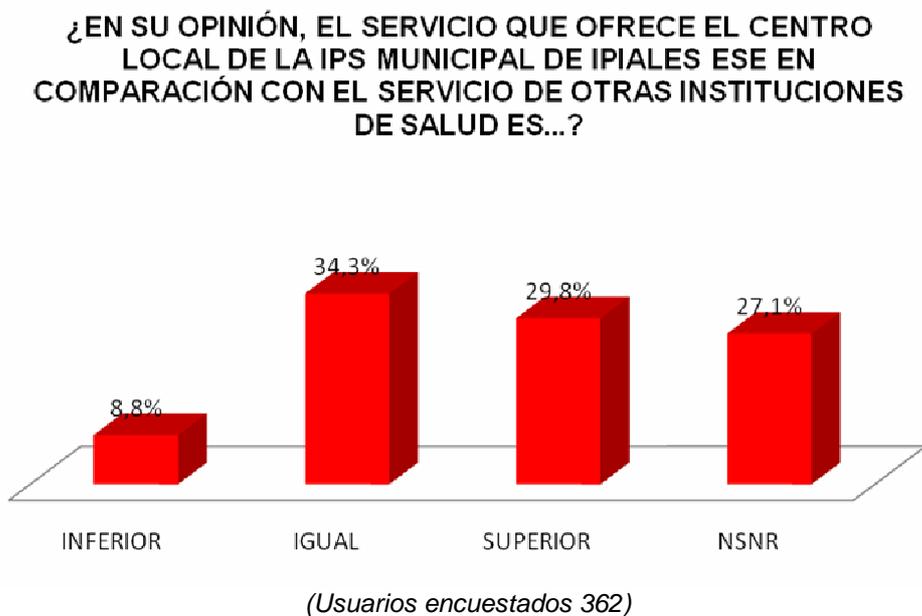
¿En su opinión, el servicio que ofrece el centro local de la IPS municipal de Ipiales, ESE, en comparación con el servicio de otras instituciones de salud de primer nivel es...?

Tabla 45. ¿En su opinión, el servicio que ofrece el centro local de la IPS municipal de Ipiales, ESE, en comparación con el servicio de otras instituciones de salud de primer nivel es...?

¿En su opinión, el servicio que ofrece el centro local de la IPS municipal de Ipiales ese en comparación con el servicio de otras instituciones de salud de primer nivel es...?	Valores Absolutos	Valores Relativos
Inferior	32	8,8%
Igual	124	34,3%
Superior	108	29,8%
No Sabe No Responde	98	27,1%
Total	362	100,0%

Fuente: Esta investigación

Figura 178. ¿En su opinión, el servicio que ofrece el centro local de la IPS municipal de Ipiales, ESE, en comparación con el servicio de otras instituciones de salud de primer nivel es...?



Fuente: Esta investigación

La mayoría de los usuarios consideran que el servicio que ofrece del Centro Local es Igual al servicio que ofrecen otras Instituciones de Salud.

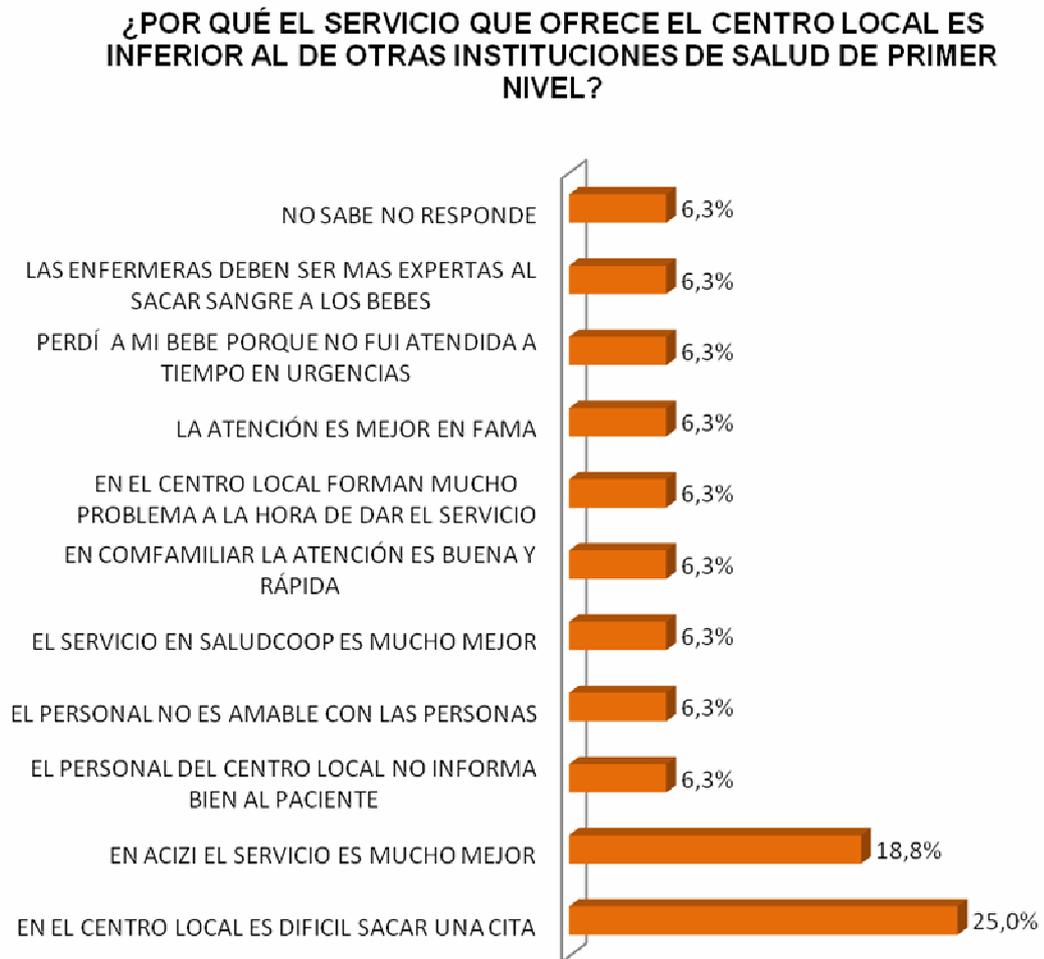
¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es INFERIOR al servicio de otras instituciones de salud de primer nivel?

Tabla 46. ¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es INFERIOR al servicio de otras instituciones de salud de primer nivel?

¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es INFERIOR al servicio de otras instituciones de salud de primer nivel?	PORCENTAJE
En el Centro Local es difícil sacar una cita	25,0%
En Acizi el servicio es mucho mejor	18,8%
El personal del centro local no informa bien al paciente	6,3%
El personal no es amable con las personas	6,3%
El servicio en Saludcoop es mucho mejor	6,3%
En Comfamiliar la atención es buena y rápida	6,3%
En el Centro Local forman mucho problema a la hora de dar el servicio	6,3%
La atención es mejor en fama	6,3%
Perdí a mi bebe porque no fui atendida a tiempo en urgencias	6,3%
Las enfermeras deben ser mas expertas al sacar sangre a los bebes	6,3%
No sabe / No responde	6,3%
TOTAL	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 179. ¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es INFERIOR al servicio de otras instituciones de salud de primer nivel?



(Usuarios encuestados 32)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios manifiestan que el servicio que ofrece el Centro Local es inferior al de otras Instituciones porque “en el centro de salud es difícil sacar una cita”.

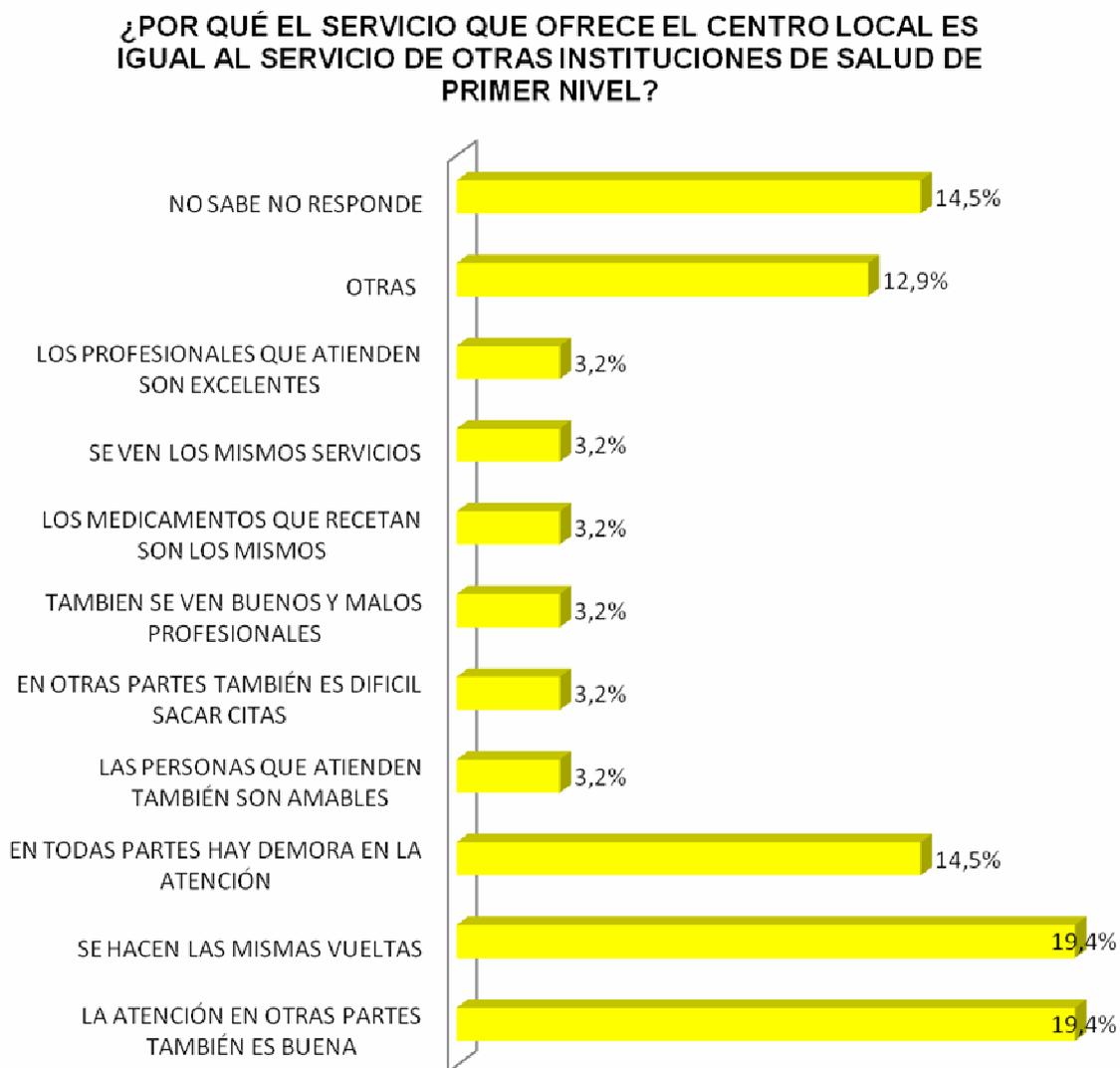
¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es IGUAL al de otras instituciones de salud de primer nivel?

Tabla 47. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es IGUAL al de otras instituciones de salud de primer nivel?

¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es IGUAL al de otras instituciones de salud de primer nivel?	valores relativos
La atención en otras partes también es buena	19,4%
Se hacen las mismas vueltas	19,4%
En todas partes hay demora en la atención	14,5%
Las personas que atienden también son amables	3,2%
En otras partes también es difícil sacar citas	3,2%
También se ven buenos y malos profesionales	3,2%
Los medicamentos que recetan son los mismos	3,2%
Se ven los mismos servicios	3,2%
Los profesionales que atienden son excelentes	3,2%
Otras	12,9%
No sabe / No responde	14,5%
TOTAL	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 180. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es IGUAL al de otras instituciones de salud de primer nivel?



(Usuarios encuestados 124)

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios manifiestan que el servicio que ofrece el Centro Local es igual al de otras Instituciones porque “la atención en otras partes también es buena” y porque “se hacen las mismas vueltas”
Dentro de la opción *otras*, encontramos las siguientes razones:

- Brindan los mismos servicios.
- El personal no es amable.
- El servicio es bueno como en la IPS Guáitara.
- El servicio es bueno como Emssanar.
- El trato del personal es bueno.
- En Comfamiliar la atención es buena y rápida.
- En Emssanar también se pierde tiempo.
- En las instituciones públicas el servicio es regular.

¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es SUPERIOR al de otras instituciones de salud de primer nivel?

Tabla 48. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es SUPERIOR al de otras instituciones de salud de primer nivel?

¿Por qué el servicio que ofrece el centro local es SUPERIOR al de otras instituciones de salud de primer nivel?	valores relativos
La atención de las personas que trabajan en el centro local es buena	24,1%
El personal del Centro Local es más amable	20,4%
La atención en el Centro Local es más rápida	13,0%
En el Centro Local la atención es mejor que en Puenes	5,6%
Los profesionales que trabajan aquí son excelentes	5,6%
En el Centro Local sacar citas es más fácil y rápido	5,6%
En Comfamiliar es muy difícil sacar las citas	3,7%
Aquí hay más médicos y enfermeras para que lo atiendan	3,7%
La atención a mujeres embarazadas es muy buena y rápida	3,7%
Otras	7,4%
No sabe / No responde	7,4%
TOTAL	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 181. ¿Por qué el servicio que ofrece el Centro Local es SUPERIOR al de otras instituciones de salud de primer nivel?



Usuarios encuestados 108

Fuente: Esta investigación

La mayoría de usuarios manifiestan que el servicio que ofrece el Centro Local es Superior al de otras Instituciones porque “la atención de las personas que trabajan en el Centro Local es buena”.

Dentro de la opción *otras*, encontramos las siguientes razones:

- Ofrecen un excelente servicio a niños y ancianos.
- El personal brinda información correcta.
- El servicio ha mejorado mucho.
- En los puestos de salud no atienden urgencias.

4.8 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL CENTRO LOCAL DE LA IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE

Tabla 49. Sugerencias de los usuarios del Centro Local de la IPS Municipal de IpiALES ESE

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS
<ul style="list-style-type: none">• Los médicos deberían atender más rápido a los pacientes.• Jornada continua para solicitar citas; existen usuarios a quienes no les dan permiso en su trabajo.• Favor entregar el número de fichas, de acuerdo con su disposición; no hacer perder tiempo a los usuarios.• Deberían respetar los turnos para la atención médica.• Las instalaciones deberían ser más amplias; son muy estrechas para la cantidad de usuarios que se atienden.• Debería haber más personal en citas médicas.• Que el personal de citas médicas no se equivoque a la hora de dar las citas; colocan mal los datos y no atienden a los usuarios.• Considerar a las madres que trabajan, facilitar la entrega de citas.• No hacer perder tiempo a los usuarios al sacar las citas.• El personal de pre-consulta debe mejorar en la atención a los pacientes.• Utilizar el método de entrega de fichas para sacar citas.• La atención en Laboratorio clínico debería ser más rápida.• Mejorar en la información, ponen a voltear mucho a la gente.• Deberían dar más citas médicas.• Colocar un botellón de agua en las salas de espera.• Colocar un televisor en urgencias.• Controlar el uso de los baños en urgencias; ingresa mucha gente de la calle que no son usuarios.• El personal de seguridad debería ser más amable.• En urgencias no deberían hacer esperar mucho a los usuarios.• Organizar la sala de espera de urgencias, ampliarla, si es posible.• Mejorar horarios para sacar las citas.• Deberían tener más cuidado con las Historias Clínicas se envoltan y se pierde tiempo.• El personal de admisiones, debe ser más amable con los usuarios.• Deberían dar las citas médicas sin problemas.• Que los médicos den mejores medicamentos.• El radiólogo debería tratar mejor a los usuarios.• Deberían dar a los usuarios la oportunidad de ser atendidos por el médico que quieran.• Organizar los turnos para sacar las citas.• No hagan muchos cambios de personal médico.• Agilizar la atención para el programa de crecimiento y desarrollo porque los niños se desesperan.• El radiólogo no es paciente, me hubiera gustado poder ver al bebé en la pantalla.• El radiólogo debe ser más amable con los usuarios.• Las enfermeras de pre consulta deben ser más eficientes; se distraen mucho hablando por celular.

- Cambiar material para las calzas; se salen rápidamente.
- En atención al usuario, ser pacientes con los usuarios que vienen por primera vez; que les den información correcta y no los pongan a voltear.
- Evitar la aglomeración de gente.
- Ubicar más sillas en el primer piso.
- El personal de citas debe ser más amable con los usuarios.
- Que atiendan a la hora indicada; se espera mucho tiempo.
- El personal debe estar bien informado sobre trámites y procedimientos.
- Capacitar al personal en relaciones humanas.
- Mejorar la atención en el servicio de Radiología.

Fuente: Esta investigación

5. CONCLUSIONES

La IPS Municipal de Ipiales, ESE, con el apoyo del Programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño, busca elaborar un plan metodológico que permita medir el nivel de satisfacción del usuario de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, con miras a dar cumplimiento al Numeral 2, Artículo 37 del Decreto 1011 del 2006, del Ministerio de la Protección Social: “*La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.*”

Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios de un servicio es fundamental para las empresas. La IPS Municipal de Ipiales, ESE, requiere de un modelo metodológico eficaz para evaluar la satisfacción al cliente. El desarrollo de un método de evaluación efectivo le permitirá tomar decisiones importantes en pro del bienestar de la Institución.

El diseño del plan metodológico le permite a la IPS Municipal de Ipiales, ESE, obtener un parámetro claro de la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios. Este tipo de evaluación busca principalmente obtener Índices de satisfacción al usuario. Se entiende por índice, el parámetro de efectividad en que se encuentra cada una de las variables o ítems que se evalúa dentro del ciclo del servicio.

Los resultados del estudio de satisfacción realizado en Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, generaron los índices de satisfacción: *Perceptivo y Real* y los índices de *Competitividad y Fidelidad*.

El Índice Real de Satisfacción del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, fue de 80.14 en una escala de 1 a 100; este índice determina que el servicio brindado a los usuarios es *Bueno*; sin embargo, el Índice Perceptivo de Satisfacción fue de 70.44 y evalúa el servicio como *Regular*.

El índice perceptivo de satisfacción, es inferior al Índice Real, por lo que se entrevé una tendencia a la deslealtad o infidelidad de los usuarios del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, que evalúan el servicio con un índice mayor frente a la imagen que tienen de él.

Competitivamente, el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, se encuentra en un nivel *Medio*. Mallamás EPSI y Emssanar EPS, se convierten en sus competidores directos

El Índice de Lealtad en cuanto a *Recomendación de los Servicios* se encuentra en un nivel *Alto*; sin embargo, el índice que determina la *Permanencia* de los usuarios en la Institución es menor y la ubica en un punto *Medio*. Una de las razones se representa en el hecho de que los usuarios perciben menor servicio del que realmente le brinda la Entidad.

El servicio o unidad productiva con mayor índice real de satisfacción real fue *Psicología* con 90.14, ubicándose en un nivel de satisfacción Excelente.

Los servicios o unidades productivas con menores índices reales de satisfacción fueron: Urgencias con 63.41, nivel *Malo*, y Radiología, con 79.02, en un punto *Aceptable*.

En el estudio, se evaluaron las siguientes dimensiones de calidad: *Disponibilidad del servicio, Capacidad de respuesta, Calidad de las instalaciones, Manejo de la información, Profesionalismo del personal y Capacidad tecnológica*. Cada dimensión de calidad está compuesta a su vez por uno o varios *Elementos de Satisfacción*.

La dimensión de calidad que presenta el mayor índice de satisfacción en el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, es *Profesionalismo del Personal*, encontrándose en un nivel *Excelente*; por el contrario, la dimensión que presenta el menor índice de Satisfacción es *Capacidad tecnológica*, que se encuentra en un nivel *Muy Malo*.

Otras dimensiones de Calidad a considerar, son: *Manejo de la Información, Calidad de las Instalaciones y Capacidad de Respuesta*, que se encuentran en un nivel de Satisfacción *Aceptable*.

Entre los encuestados, predomina el género femenino, con un 76.8% de la población, de las cuales un 58.9% se encuentran satisfechos con el servicio. El género masculino lo conforman el 23.2%, de ellos el 50% se sienten satisfechos.

La edad que predomina en la población encuestada está entre los 10 y 29 años; de ellos, el 59.1 %, se sienten satisfechos con el servicio.

El estrato social que predomina es el *Uno*, con el 62.6% de la población.

La mayoría de usuarios encuestados están afiliados a *Emsanar EPS*, con un 26.3%, de los cuales el 48% se sienten satisfechos.

El 70.7% de los usuarios no ha tenido inconvenientes con el servicio.

El 29.3% de los usuarios ha tenido inconvenientes con el servicio. Los usuarios que más dificultades observan con los servicios del Centro Local son *Desplazados* y *Mallamás*, con un 100% y 32.4%, respectivamente.

Solamente al 22.6% de los usuarios que han presentando dificultades con los servicios, lo han notificado a la Institución; el principal mecanismo utilizado es informar a algún funcionario, pero sin diligenciar formatos. Únicamente al 50% de los usuarios se les ha dado una solución satisfactoria a su inconveniente.

El 77.4% de los usuarios no informa sus inconvenientes con los servicios; la mayoría, porque no sabe ante quién debe imponer la respectiva queja o sugerencia.

El 29.8% de la población manifiesta que el servicio que ofrece el Centro Local es Superior al que prestan otras instituciones de salud de primer nivel. Los usuarios respaldan su respuesta y afirman que la atención de las personas que trabajan en él es buena y que el personal es más amable.

El 34.3% de los encuestados afirma que el servicio que ofrece el Centro Local es *igual* al que prestan otras instituciones de salud de primer nivel. Los usuarios sustentan su respuesta al testificar que en otras instituciones la atención también es buena y que se hacen las mismas vueltas.

El 8.8% asevera que el servicio que ofrece el Centro local es *inferior* al de otras instituciones de salud de primer nivel. La mayoría de los usuarios sustentan su respuesta al afirmar que en el Centro Local es muy difícil sacar una cita.

6. RECOMENDACIONES

El desarrollo del Estudio de Satisfacción requiere del apoyo de recursos humanos, tecnológicos, financieros y tiempo, que faciliten su desarrollo. La IPS Municipal de Ipiales, ESE, debe disponer de dichos recursos a fin de dar cumplimiento al cronograma de actividades establecido.

El estudio de satisfacción se deberá realizar al menos tres veces al año, para estar atentos al mejoramiento progresivo de los servicios.

Se debe revisar las necesidades de los usuarios a través del método de incidentes críticos anualmente, o antes, si ocurren cambios sustanciales en el servicio, para hacer posibles ajustes al Cuestionario.

Para evaluar la satisfacción en los demás Centros y Puestos de salud de la Red de atención, se debe aplicar nuevamente el método expuesto; vale la pena aclarar que las necesidades de los usuarios pueden variar dependiendo de las características propias del servicio en cada Centro o Puesto de Salud.

Elaborar estrategias de mejoramiento encaminadas a mejorar la imagen que tienen los usuarios (*Top of Mind*) de cada uno de los servicios en donde exista este inconveniente y de esta manera afianzar su fidelidad o lealtad a la Institución.

BIBLOGRAFIA

- COLOMBIA, MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Decreto 1011 de 2006
- D'ASTOUS, Alain, SANABRIA TIRADO, Raúl y PIERRE SIGUÉ, Simón. Investigación de mercados una manera de conocer preferencias, comportamientos y tendencias. Bogotá, Norma, 2003
- HAYES, Bob E. Cómo medir la satisfacción del Cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico. México, Alfaomega 2006.
- IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE, Código de Ética, Resolución No 196 del 15 de julio de 2008.
- IPS MUNICIPAL DE IPIALES, Oficina de Atención Al Usuario, Estudio de Satisfacción. Ipiiales, Marzo- abril de 2009
- KOTLER P. Marketing. Editorial Pearson Prentice Hall, Madrid, 2007.
- MENDEZ A, Carlos E, Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Editorial Mc Graw Hill. 3a edición, Bogotá 2001
- POPE, Jeffrey L. "Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional". NORMA. Colombia, 2008.
- SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes? -Teoría, estrategias y metodología. Universidad de los Andes. Bogotá, 2004

NETGRAFÍA

Disponible en:

<http://www.unicef.org/colombia/conocimiento/IAMI-1.htm>

<http://www.periodicoelpulso.com.co/html/sep04/debate/debate-01.htm>

<http://www.periodicoelpulso.com.co/html/ago05/general/general-14.htm>

<http://www.micrositios.net/?idcategoria=267>

http://www.editorial.unab.edu.co/revistas/rcmarketing/pdfs/r11_art3_c.pdf

<http://www.saludcapital.gov.co/paginas/sistemaobligatorio.aspx>

<http://www.minprotecciónsocial.gov.co>

<http://www.saludcapital.gov.co/.../DECRETO%20NUMERO%201011%20DE%20006.doc>

ANEXOS

Anexo A. Formato Encuesta Satisfacción Al Usuario, marzo – abril de 2009

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción que usted como nuestro cliente tiene, con aspectos referente a nuestros servicios, que permita generar un plan de mejora para aumentar su satisfacción.

INSTRUCCIONES: Favor marcar con una (x) la respuesta que usted crea conveniente y se adecue a su criterio.

1. La orientación recibida en su ingreso a la Institución, fue adecuada para acceder al servicio solicitado.

Si _____ No _____ No recibió orientación _____

2. Cual fue el servicio solicitado:

Consulta médico general	_____
Consulta odontológica	_____
Laboratorio clínico	_____
Retiro de medicamentos	_____
Control prenatal	_____
Control crecimiento y desarrollo	_____
RX	_____
Vacunación	_____
Toma de citología	_____
Atención de Urgencias	_____
Otra _____	Cual _____
RX	_____
Vacunación	_____
Toma de citología	_____
Atención de Urgencias	_____
Otra _____	Cual _____

3. El tiempo que transcurre desde su llegada, hasta recibir la atención solicitada fue:

Hasta 10 minutos _____ De 10 a 30 minutos _____
Más de 30 minutos _____

4. La información que usted recibió, respondió a su solicitud

Si _____ No _____

5. La atención que recibió del funcionario que le brindó el servicio fue:

Buena _____ Regular _____ Mala _____

Porque _____

6. Las instalaciones donde usted fue atendido (a), son cómodas y adecuadas

Si _____ No _____

7. El concepto que tiene de la IPS Municipal de Ipiales ESE es:

Buena _____ Regular _____ Mala _____

Porque _____

8. Sugerencias para mejorar:

Fecha de diligenciamiento: _____

Anexo B. Cálculo muestral Estudio de satisfacción IPS Municipal de Ipiales ESE enero de 2009



Ipiales 30 de enero de 2009

Doctora:
PATRICIA PACHAJOA
Atención al Usuario

Cordial saludo

Por medio del presente me permito hacerle llegar los resultados acerca del número de encuestas que se deben diligenciar para cada uno de los puestos y centros de salud el resultado obtenido se obtiene a partir de fórmula matemática utilizada básicamente para realizar estudios Económicos de Población.

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

P*Q = 0.5
N = Población total
Z² = 1.64
e = 0.10

De acuerdo a este análisis se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Centro Local: 134 encuestas
- ✓ Yerbabuena: 127 encuestas
- ✓ Yaramal-Tequez-Cutuaquer: 127 encuestas
- ✓ San Juan: 117 encuestas
- ✓ Puenes: 132 encuestas
- ✓ Zuras: 117 encuestas
- ✓ Las Lajas: 124 encuestas
- ✓ Las Cruces: 130 encuestas
- ✓ La Victoria: 131 encuestas
- ✓ Charco: 131 encuestas
- ✓ Chaguaipe: 98 encuestas

Atentamente


YENI PAHOLA BERNAL BERNAL
Técnico Administrativo en Gestión de Calidad

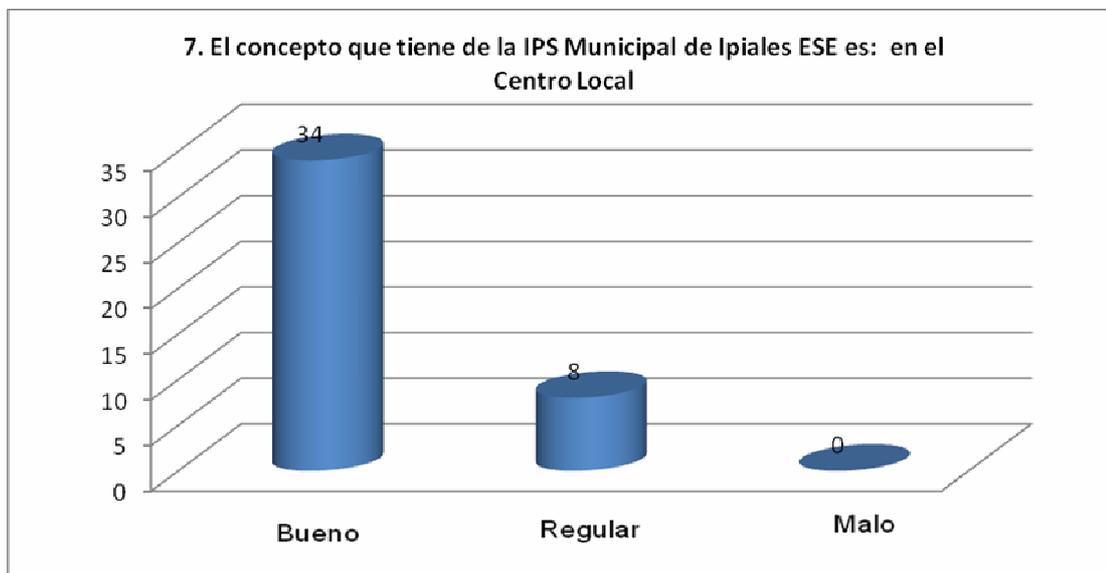
**Cálculo muestral Estudio de satisfacción IPS Municipal de Ipiales ESE
Marzo-Abril De 2009**

TABLA DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS A USUARIOS

PUESTOS Y Y CENTROS DE SALUD	No DE ENCUESTAS	No. DE ENC APLICADAS BIMESTRALMENTE
CENTRO LOCAL	125	42
URGENCIAS		25
CTRO HOSP LA VICTORIA	131	66
CTRO SALUD PUENES	132	66
CTRO SALUD YERBABUENA	127	64
CTRO SALUD EL CHARCO	131	66
CTRO SALUD LAS CRUCES	130	66
CTRO SALUD YARAMAL	42	21
PTO SALUD LAS LAJAS	42	62
PTO SALUD SAN JUAN	117	59
PTO SALUD CUTUAQUER	42	21
PTO SALUD LOMA DE ZURAS	117	59
PTO DE SALUD CHAGUAIBE	98	49
PTO DE SALUD TEQUEZ	42	21

Fuente: Oficina de Atención Al usuario IPS Municipal de Ipiales ESE

Anexo C. Concepto de usuarios sobre el servicio que ofrece el Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales ESE



Fuente: Estudio de Satisfacción del usuario marzo – abril de 2009 Oficina de Atención Al Usuario IPS municipal de Ipiales ESE.

1. El concepto que tiene de la IPS Municipal de Ipiales ESE es: En el Centro Local.

El 81% de de usuarios encuestados tienen un concepto “Bueno” a cerca del Centro Local, manifestando que “La IPS Municipal ofrece varios servicios, hay buena atención, información y orientación, por parte de la mayoría de los funcionarios a lo cual los usuarios han manifestado sus agradecimientos

Anexo D. Formato Recopilación de Incidentes Críticos



IPS MUNICIPAL DE IPIALES ESE
ACREDITADA COMO INSTITUCIÓN AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA

ESTIMADO USUARIO:

Con el ánimo de mejorar la calidad de nuestros servicios, la IPS Municipal de Ipiiales ESE le invita a participar del estudio de satisfacción del usuario que se está realizando. En esta etapa inicial le solicitamos por favor mencione 5 aspectos positivos y 5 aspectos negativos de nuestro servicio.

Lugar de Atención: _____ Servicio _____

Aspectos Positivos:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Aspectos Negativos:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fuente: Esta investigación

Anexo E. Clasificación Incidentes Críticos Solicitud Acuerdo entre Jueces

Ipiales, 11 de agosto de 2009

DOCTOR

LUIS ALFREDO CORAL FOLLECO
SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD
IPS. MUNICIPAL DE IPIALES ESE
Ciudad

Cordial saludo

Con el único propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios del Centro Local de la IPS Municipal de Ipiales, ESE, frente a los servicios de Medicina General, Urgencias, Odontología, Promoción y Prevención (Crecimiento y desarrollo, Planificación familiar, vacunación y citología), Psicología, Radiología y Laboratorio Clínico, se viene desarrollando la primera parte de este proceso que consiste en la identificación de las necesidades de los Usuarios. Dicho procedimiento nos ha arrojado una serie de Incidentes Críticos, que son aquellos aspectos o ejemplos específicos del desempeño institucional con los que los usuarios entran en contacto directo.

Es fundamental la participación del personal de la Institución para el desarrollo del estudio por lo que solicito a usted de manera respetuosa participe en el proceso de clasificación de Incidentes críticos, agrupando los ejemplos específicos en las Dimensiones de Calidad descritas a continuación; esto con el fin de hacer del estudio un proceso objetivo y efectivo a la hora de establecer los resultados.

DIMENSIONES DE CALIDAD

- A. **Disponibilidad del Servicio:** el grado hasta que el usuario puede ponerse en contacto con los servicios de la Institución.
- B. **Capacidad de Respuesta del Servicio:** el grado hasta que la institución reacciona con prontitud ante la solicitud del usuario.

- C. **Calidad de las Instalaciones:** el grado hasta que la Institución ofrece a sus usuarios comodidad mediante la disponibilidad de elementos en la infraestructura.
- D. **Manejo de la Información:** es la capacidad que tiene el personal de la Institución de informar al Usuario sobre los diferentes procedimientos y trámites que se realizan en la misma.
- E. **Profesionalismo del personal:** el grado hasta que el personal que labora en la Institución muestra comportamientos y modales profesionales mientras trabaja con el usuario.
- F. **Capacidad Tecnológica:** el grado hasta que los equipos tecnológicos disponibles en la Institución ofrecen beneficios a los usuarios.

Teniendo en cuenta su criterio, por favor indique frente a cada Incidente Critico la Necesidad del Usuario señalando con la letra A, B, C, D, E, ó F según corresponda.

Agradezco de antemano su atención y colaboración,

Atentamente

DIANA LILIBETH GUEVARA DELGADO
Estudiante Egresada
Programa Comercio Internacional y Mercadeo
Universidad de Nariño

a. MEDICINA GENERAL

Incidentes Críticos	Dimensión de calidad
1. En farmacia siempre hay disponibilidad de medicamentos	
2. Los medicamentos que me receto el doctor no curaron mi enfermedad	
3. El médico afirmo no poder darme una orden para ecografía del niño	
4. Pude obtener una cita telefónica sin ninguna dificultad	
5. Mi caso era de urgencia y no pude obtener una cita prioritaria	
6. No pude obtener dos citas médicas simultáneamente	
7. Solo pude obtener una cita médica en el mes	
8. Sacar una cita médica es un proceso complicado	
9. Pude sacar la cita médica para el día siguiente	
10. Me parece muy bueno el nuevo mecanismo para solicitar las citas - sin fichas	
11. No obtuve ayuda para sacar una cita en institución de segundo nivel - hospital civil	
12. En atención al usuario no me colaboraron con la numeración de un carnet de citas	
13. No hay ventilación en la sala de espera lo que genera malos olores	
14. Las instalaciones del centro de salud no permanecen limpias	
15. Los pisos del centro de salud permanecen limpios	
16. Los baños del centro de salud permanecen sucios	
17. En las salas de espera hay pocas sillas	
18. Los consultorios médicos son amplios y cómodos	
19. Las instalaciones tienen sillas suficientes	
20. No respetaron mi turno para recibir la atención médica	
21. El médico me atendió a la hora establecida	
22. Tuve que esperar mucho tiempo para que el médico me atendiera	
23. Mucha demora para el traslado de las historias clínicas	
24. En caja la atención es rápida - eficiente	
25. Tuve que esperar mucho tiempo en la fila para sacar la cita	
26. El vigilante me informo correctamente hacia donde debía dirigirme	
27. La doctora me informó bien hacia donde debía dirigirme	
28. Cuando ingrese al centro no sabía a dónde debía dirigirme	
29. El personal de atención al usuario supo informarme lo que debía hacer	
30. La señorita de admisiones 1 no presto atención a mi solicitud por estar charlando	
31. El médico no me dio información sobre mi enfermedad	
32. El médico me informo claramente las causas de mi enfermedad	
33. El médico me informo sobre el tratamiento que debía seguir	
34. El médico me hizo las recomendaciones necesarias para mejorar mi salud	
35. El médico me informo claramente sobre el uso de medicamento	
36. El médico no dedicó el tiempo necesario para hablar conmigo y escuchar mi problema	
37. Algunas enfermeras son muy antipáticas (aburridas)	
38. La señorita que me dio la cita médica fue descortés conmigo (cortante)	
39. La señorita de admisiones 1 me grito cuando le hice una solicitud	
40. El personal de farmacia no fue muy amable (no me saludó ni se despidió)	

41. Es personal de farmacia fue muy amable conmigo (me saludó y se despidió)	
42. El vigilante no respondió a mi saludo	
43. Las enfermeras fueron muy amables conmigo (me saludó y se despidió)	
44. El médico fue muy amable conmigo (me saludó y se despidió)	
45. El médico que me atendió me trato muy bien	
46. La señorita de admisiones 1 no me trato bien	
47. La señorita de admisiones 1 fue muy amable	
48. La señorita que me dio la cita fue muy amable conmigo	
49. La señoritas de pre-consulta fueron muy amables	
50. El personal de atención al usuario son muy amables	
51. Las enfermeras dedicaron tiempo para escucharme	
52. Las señoritas de pre-consulta fueron consideradas en mi estado de embarazo	
53. En la institución los médicos son excelentes profesionales	
54. El vigilante es muy colaborador y servicial	

b. URGENCIAS

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. Necesitaba sacar unos exámenes de laboratorio y no había bacteriólogo disponible	
2. Cuando llegue únicamente había un medico atendiendo urgencias	
3. Era de noche y no había fotocopiadora disponible	
4. En urgencias no hay ventilación lo que genera malos olores	
5. Las instalaciones en urgencias no permanecen limpias	
6. Los pisos de urgencias permanecen limpios	
7. Los baños en urgencias permanecen sucios	
8. Los baños en urgencias permaneces limpios	
9. En la sala de espera no alcanzan más sillas	
10. Tuve que estar de pie mucho tiempo	
11. Hay congestión de pacientes en la sala de espera	
12. La sala de espera de urgencias es muy pequeña	
13. Las instalaciones al interior de urgencias son muy estrechas	
14. El centro está muy retirado de mi vivienda	
15. No tuve que esperar mucho tiempo para que me atendieran	
16. Tuve que esperar mucho tiempo para que me atendieran	
17. Vine con mi bebe y no tuvo atención prioritaria	
18. El médico no me informo sobre mi enfermedad	
19. El médico me dio información clara sobre mi enfermedad	
20. El médico me dijo que no tenía nada grave y no fue verdad	
21. El médico me informo sobre el tratamiento de mi enfermedad	
22. No me informaron sobre los trámites	
23. Los tramites son muy complicados	
24. El médico fue muy amable (me saludaron y despidieron)	
25. Las enfermeras fueron amables (me saludaron y despidieron)	
26. El vigilante fue amable (me saludaron y despidieron)	
27. Las enfermeras fueron muy pacientes	
28. El médico fue muy paciente	
29. Las enfermeras estuvieron atentas a mi llamado	

30. La enfermera no me respondió cuando le hice una solicitud	
31. Los médicos son excelentes profesionales	
32. El servicio de curaciones es excelente	

c. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN:

Planificación Familiar

Incidentes Críticos	Dimensión de calidad
1. El consultorio de planificación familiar donde fui atendida estaba limpio	
2. En planificación familiar tuve la atención rápidamente	
3. No tuve que esperar mucho tiempo para recibir la atención del programa de planificación familiar	
4. Recibí información sobre las ventaja y desventajas del método de planificación que iba a utilizar	
5. No recibí información sobre la posibilidad de cambiar de método	
6. La señorita que aplico el método de planificación fue muy grosera	
7. Recibí información sobre el procedimiento a realizar para la utilización del método de planificación seleccionado	
8. La enfermera que me atendió en planificación familiar fue muy amable	

Crecimiento y Desarrollo

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. Me dieron la cita para crecimiento y desarrollo sin ningún inconveniente	
2. No he podido sacar una cita de crecimiento y desarrollo por teléfono	
3. Tuve que esperar mucho tiempo para recibir la atención de crecimiento y desarrollo	
4. Me explican cual debe ser el cuidado de mi bebe	
5. La enfermera explica claramente la situación actual del niño	
6. La enfermera nos enseña cómo proteger a los niños de las enfermedades	
7. Las enfermeras revisan muy bien a los niños	
8. Las enfermeras están pendientes de la buena salud del niño	
9. Las enfermeras fueron muy amables conmigo	

Vacunación

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. El niño recibió la vacuna	
2. El personal visitan mi casa para aplicar la vacuna al niño	
3. El servicio es únicamente hasta las 10 de la mañana	
4. La le aplicaron la vacuna al niño en la fecha establecida	
5. El niño recibió la vacuna rápidamente	
6. Tuve que esperar mucho para obtener la atención	
7. El personal se demoró mucho en la entrega de las historias clínicas	
8. Me explicaron sobre el cuidado que debe tener el niño durante la reacción de la vacuna	
9. No me explicaron e cuidado del niño después de la vacuna	
10. Recibí información sobre la vacuna y su beneficio	
11. Las enfermeras fueron muy amables y pacientes con el niño	
12. La enfermera que me atendió estaba de malgenio	
13. La enfermera que me atendió respondió mal a mi pregunta	
14. Las enfermeras están pendientes de las vacunas de los niños	
15. Las enfermeras son poco creativas haciendo traumático el procedimiento para los niños	

Citología

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. Me entregaron el resultado de la citología en la fecha indicada	
2. Hace mucho tiempo que viene a la citología y aun no me entregan los resultados	
3. No tuve que esperar mucho tiempo para recibir la atención	
4. Recibí la atención de citología rápidamente	
5. Tuve que esperar mucho tiempo para recibir la atención	
6. La señorita me informo sobre el procedimiento	
7. Tuve que preguntarle a la señorita para que me informe cual iba a ser el procedimiento	
8. La señorita que tomo la muestra de la citología fue muy amable	
9. La señorita que toma las muestra para la citología es muy grosera	
10. La señorita fue muy delicada a la hora de hacer su trabajo	

d. ODONTOLOGÍA

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. Me dieron la cita simultáneamente para las dos niñas	
2. Me dieron la cita sin ningún problema	
3. Sacar una cita odontológica es muy complicado	
4. Cambian mucho los horarios para la asignación de citas	
5. El consultorio odontológico estaba limpio	
6. El odontólogo me atendió a la hora indicada	
7. El odontólogo me atendió rápidamente	
8. No espere mucho tiempo para que el odontólogo me atiendan	
9. Tuve que esperar mucho tiempo para que el odontólogo me atendiera	
10. En el consultorio de la liga contra el cáncer hay mucho desorden en los turnos	
11. Me dieron la cita odontológica rápidamente	
12. Tuve que esperar mucho tiempo en la fila para sacar una cita odontológica	
13. El odontólogo me explicó sobre el tratamiento que debía seguir	
14. El odontólogo me dio unas recomendaciones para cuidar mi salud oral	
15. El odontólogo fue muy paciente	
16. El odontólogo fue muy amable	
17. El odontólogo fue muy paciente con el niño	
18. Las auxiliares fueron muy amables	
19. Las auxiliares fueron muy pacientes	
20. La señorita de admisiones 2 fue muy grosera	
21. El tratamiento fue muy bueno	
22. El odontólogo curó mi dolencia	
23. El odontólogo hace muy bien su trabajo	
24. El odontólogo me revisó muy bien	
25. El odontólogo cumplió con el tratamiento	
26. El odontólogo me dedicó el tiempo suficiente	
27. El personal de admisiones 2 estuvieron muy atentas a mi solicitud	

e. PSICOLOGÍA

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. El consultorio era muy cómodo	
2. El psicólogo me atendió rápidamente	
3. Tuve que esperar mucho tiempo para que el psicólogo me atendieran	
4. El psicólogo me explicó claramente lo que me pasaba	
5. El psicólogo me explicó la importancia del embarazo	
6. El psicólogo fue muy amable conmigo	
7. El psicólogo me dio un buen trato	
8. La asistente del psicólogo me dio un buen trato	
9. El psicólogo fue muy paciente	
10. El psicólogo tiene la voz muy baja	
11. El psicólogo muestra preocupación por el bienestar de las mujeres embarazadas	

12. El psicólogo es una buena persona	
13. El psicólogo se mostro muy comprensivo con mi situación	
14. El psicólogo me ayudo mucho en el proceso de embarazo	
15. El psicólogo me dedico el tiempo suficiente	
16. El psicólogo contribuyo en la solución de mis problemas	
17. El psicólogo se preocupa por el bienestar de sus pacientes	
18. El psicólogo no me dedico mucho tiempo para la consulta	
19. La asistente estaba muy pendiente de los pacientes	

f. LABORATORIO

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. Atención prioritaria a mujeres embarazadas	
2. Atención prioritaria a personas de la tercera edad	
3. Tuve que madrugar mucho para obtener un buen turno	
4. Las instalaciones son muy cómodas	
5. Las instalaciones estaban limpias cuando fui atendida	
6. Los resultados de los exámenes fueron entregados a tiempo	
7. El personal de laboratorio me atendió rápidamente	
8. Hay mucho desorden en la asignación de turnos - filas	
9. No respetaron mi turno para recibir la atención de laboratorio	
10. Tuve que esperar mucho tiempo para que me atendieran	
11. Estoy en embarazo y se demoraron mucho en atenderme	
12. Únicamente iba a entregar las muestras y se demoraron mucho en atenderme	
13. Me dieron información sobre los resultados de los exámenes	
14. El personal de laboratorio es muy amable	
15. El personal me dio un buen trato	
16. La enfermera fue muy paciente	
17. La señorita encargada de hacer pasar a los pacientes estaba de mal genio	
18. Muestran preocupación por el bienestar del paciente	
19. El personal es preparado	

g. RADIOLOGÍA

Incidentes Críticos	Dimensión de Calidad
1. Prioridad en la atención a mujeres embarazadas	
2. El consultorio es cómodo	
3. Los baños permanecen limpios	
4. No tuve que esperar mucho tiempo para ser atendida	
5. Estoy en embarazo y se demoraron mucho tiempo en atenderme	
6. Tuve que esperar mucho tiempo para que me atendieran	
7. Me entregaron los resultados en la fecha establecida	
8. Los resultados fueron entregados inmediatamente	
9. Me atendieron rápidamente	
10. No me entregaron los resultados en la fecha establecida	

11. El radiólogo me informo sobre el procedimiento	
12. El radiólogo no me explicó cuál iba a ser el procedimiento	
13. El radiólogo fue muy amable	
14. Recibí un buen trato de parte del personal	
15. El radiólogo no fue muy paciente	
16. El radiólogo estaba de mal genio	
17. No quisieron atender al niño, afirmaron que era muy difícil	
18. El radiólogo me dedico poco tiempo para el procedimiento	
19. El radiólogo no me dio la oportunidad de ver al bebe en pantalla	
20. Poca comunicación entre el profesional y el paciente	
21. La calidad de la imagen no es muy buena	
22. Tuve que sacar nuevamente la ecografía porque la imagen no fue clara	

Anexo F. Derechos y Deberes de los Usuarios

Derechos de los Usuarios

1. Elegir, escoger libremente las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud de acuerdo con las posibilidades de oferta de servicios (literal c Artículo 156 ley 100 de 1993)

.

2. Obtener siempre información completa, oportuna y clara, en su relación con los médicos y cualquier persona de la IPS Municipal de Ipiales ESE, en referencia con: Tratamientos, pronósticos, procedimientos, prescripciones, horarios, tarifas, derechos y deberes, acordes con sus condiciones psicológicas y culturales y el contexto de gestión de la IPS Municipal de Ipiales ESE; Incluye a sus familiares o representantes, en caso de incompetencia temporal o permanente, inconsciencia o minoría de edad, quienes en su representación podrán aceptar o rechazar los procedimientos que sean necesarios desarrollar. Es necesario que en ambos casos quede constancia escrita de su decisión.

Consentimiento Informado

Incluye el contexto de la relación médico paciente, esencia del ejercicio de la Medicina, se produce cada vez que un profesional a quien la estructura social y jurídica de un país ha catalogado como idóneo para ejercer la Medicina, acepta la petición de otro miembro de la sociedad que acude en búsqueda de su opinión, consejo y posible tratamiento.

3. Recibir trato digno, que además respete sus creencias, prácticas, costumbres y opiniones personales que tenga sobre su condición médica.

4. A que todos los informes y referencias contenidos en su historia clínica sean tratados de manera confidencial y sólo con su autorización escrita, puedan ser conocidos por otras personas.

5. Recibir durante todo el proceso de su enfermedad la mejor asistencia médica disponible, respetando sus deseos, en caso de enfermedad Terminal.

6. Revisar y recibir explicaciones claras y detalladas relacionadas con el costo de los servicios recibidos, por parte de los profesionales de la salud y de la IPS

Municipal de Ipiales ESE. En caso de urgencia, los servicios que reciba no pueden ser condicionados al pago anticipado de honorarios.

El consentimiento informado es un requisito necesario para la legitimidad constitucional de la práctica de procedimientos médicos, pues los profesionales de la salud no pueden decidir por sus pacientes...

SENTENCIA T-1021-03 CORTE CONSTITUCIONAL

7. Gestionar la atención de referencia y contrarreferencia que se requiera, de acuerdo a sus necesidades a fin de prestar servicios de salud integrales, sin afectar la integridad de la salud (Decreto 2759 de 1991, resolución 5261 de 1994, artículos 2 y 7).

8. A participar en programas de promoción y prevención de la salud, que coadyuven el mantenimiento y mejoramiento de su estado general de salud, su familia y su comunidad. Mediante programas de atención temprana y asistencia integral.

9. A que se salvaguarde su seguridad integral, durante todas las intervenciones que la IPS Municipal de Ipiales ESE le realice ya sean ambulatorias u hospitalarias, de tal forma que se garantice su integridad física y emocional y se evite su exposición injustificada a contraer infecciones intrahospitalarias (noscomiales), con la práctica de adecuados procesos internos de asepsia y antisepsia, que practiquen como ejemplo todas las personas vinculadas a la IPS Municipal de Ipiales ESE en su rutina diaria, en los equipos, instrumentales e instalaciones físicas. Incluye el trato y la comunicación durante la permanencia del paciente en la IPS Municipal de Ipiales ESE.

10. En caso de ser maltratado o agredido de cualquier manera, por parte de personas vinculadas con la IPS Municipal de Ipiales ESE es importante que presente su queja de inmediato, o realice sus observaciones en la dirección de atención al usuario.

11. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.

12. A que se le respete su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado detalladamente de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

13. Permitir o rechazar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos, también a recibir trasplantes de otras personas.

14. Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

15. Recibir atención de urgencias en todo el territorio Nacional, sin que se exija pago previo para garantizar su atención.

16. Participar en la organización y control de IPS Municipal de Ipiales ESE, directamente como veedor ciudadano o a través de asociaciones de usuarios.

17. A recibir por parte de la IPS Municipal de Ipiales ESE formación en competencias que le permitan mejorar su seguridad y calidad de vida. También aquellos aspectos orientados a mejorar sus condiciones de participación efectiva en el mejoramiento continuo, de la gestión de la Institución.

Deberes de los Usuarios

Para los pacientes atendidos en cualquier circunstancia por la IPS Municipal de Ipiales ESE, se relacionan a continuación sus deberes.

1. Afiliarse y pertenecer a las diferentes empresas administradoras de los recursos de salud del estado y/o población vinculada, cabildos indígenas, desplazados y a los servicios relacionados que ofrece la IPS Municipal de Ipiales ESE siempre que se encuentre satisfecho con los niveles de atención y tratamiento que ofrece.

2. Preocuparse por mantener siempre, el cuidado de su salud, la de su familia y su comunidad. (Artículo 49 de la Constitución), especialmente cuando no hacerlo, implique riesgos para la salud de otras personas.

3. Suministrar información veraz, clara, oportuna y completa sobre su estado de salud. Asistir oportuna y puntualmente a las citas que le sean concedidas, en los horarios acordados.
4. Cancelar personal o telefónicamente con 24 horas de anticipación, la asistencia a consultas o procedimientos, en caso de no poder asistir, indicando el motivo por el cual no puede hacerlo.
5. Seguir las indicaciones, tratamientos e instrucciones dadas por los equipos de salud de la IPS Municipal de Ipiales ESE orientados a alcanzar y mantener su bienestar físico y psicológico. Adquirir y tomar los medicamentos en las dosis y horarios recomendados, con la dieta sugerida y acatar las disposiciones preventivas, relacionadas con Hábitos higiénicos, como: corte de uñas, baño diario, lavado de dientes, como medidas elementales de seguridad y aseo para reducir los factores de riesgo que puedan amenazarlo.
6. Tratar con respeto a todas las personas de la IPS Municipal de Ipiales ESE que directa o indirectamente lo atienden, respetar la intimidad de los demás pacientes y cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Hospital contenidas en el manual correspondiente, entregado a cada usuario y difundido a través de las asociaciones de usuarios.
7. Cuidar y hacer buen uso de los recursos de la IPS Municipal de Ipiales ESE: prestaciones y derechos, puestos a su servicio, de acuerdo con sus necesidades de salud y en función de la disponibilidad de recursos hospitalarios, para facilitar el acceso a otras personas en condiciones de igualdad.
8. Pagar o facturar el pago oportuno de los servicios de salud recibidos por parte de la IPS Municipal de Ipiales ESE cuando le corresponda, de acuerdo a las facturas de servicio que se hayan originado por su atención.
9. Firmar el documento de alta voluntario, cuando no desee seguir recibiendo la asistencia que se le presta, sin que implique que la consecuencia sea su salida inmediata, si quedan tratamientos pendientes de aplicar o hay alternativas de atención que puedan contribuir con el mejoramiento de su calidad de vida. Quedará constancia en la Historia Clínica.
10. Utilizar y disfrutar de manera responsable las instalaciones, servicios y equipos hospitalarios, para garantizar su funcionamiento y conservación, que puedan ser

utilizados en condiciones similares por parte de demás pacientes de la IPS Municipal de Ipiales ESE.

11. Acatar las normas y recomendaciones de la institución.

12. No utilizar los servicios de salud en forma abusiva o de mala fe.

13. Solucionar los problemas de salud en primer lugar en nuestra institución y en el caso que no se dé solución al problema acudir a la autoridad competente.

**Anexo G. Cuestionarios Estudio de Satisfacción del Centro Local de la
IPS Municipal de Ipiales ESE junio- diciembre de 2009**