



## INFORMACIÓN GENERAL

Por favor conserve en todo momento el formato de mayúsculas y minúsculas siguiendo las normas gramaticales. No escriba algo únicamente en mayúsculas a menos que sea necesario. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica".

**Fecha de presentación:**

Día

Mes

Año

**Título del producto:**

Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios de los servicios de consulta externa de la IPS Centro Médico Egeiro SAS del Municipio de Sogamoso Boyacá.

**Información de estudiantes asociados al desarrollo del producto:**

Por favor copie y pegue el recuadro con la información las veces que sea necesario para completar la información de todos los docentes y estudiantes involucrados.



*Jóvenes investigadores y estudiantes*

Nombre completo		Martha Janeth Univio Vargas			
Rol (seleccione uno)	Joven investigador	X	Estudiante	2	Semestre
Facultad o Departamento Académico		Facultad de Administración de Empresas			
Link del CvLAC actualizado		Tutorial para crearlo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=FOH8LPspbko">https://www.youtube.com/watch?v=FOH8LPspbko</a>			
Correo electrónico institucional y personal		<b>maryha.univio@usantoto.edu.co</b> <b>martikaunivio@gmailcom</b>			
C.C. #	1.053.586.325	Teléfono	3155931868		

## ACEPTACIÓN DE CONDICIONES Y AVAL DEL WORKING PAPERS

Los abajo firmantes (totalidad de autores del producto) manifiestan que todos los datos acá consignados son verídicos; todas las personas involucradas han sido notificadas sobre su participación en el desarrollo del manuscrito, tienen conocimiento y están de acuerdo con todos los aspectos aquí presentados.

En común acuerdo se garantiza el respeto por la autoría de los productos de los estudiantes, garantizando justicia en la autoría y propiedad intelectual según el trabajo de los mismos. Por último, otorgamos autorización para el tratamiento de datos personales<sup>1</sup>

Firma: 	Firma:
Nombre: Martha Janeth Univio Vargas	Nombre:
Facultad: Administración de Empresas	Facultad:
Autor	Autor
Firma: 	Firma:

### <sup>1</sup> AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Santo Tomás mediante la Unidad de Investigación, como sujeto que recolecta y almacena datos personales, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, requiere obtener su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada permita a los miembros de los grupos de investigación de la Universidad dar tratamiento, y disponer de los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en las distintas bases de datos con que cuenta la Unidad de Investigación de la Universidad. Las finalidades con las que se recolectan los datos aquí solicitados son: A) Llevar a cabo todas aquellas actividades para lograr el correcto desarrollo de la Investigación. B) Mantener comunicación con el interesado en relación con la Investigación. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, podrá presentar una consulta o reclamo al correo electrónico [sgdp.ustatunja@ustatunja.edu.co](mailto:sgdp.ustatunja@ustatunja.edu.co). Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal en [www.ustatunja.edu.co](http://www.ustatunja.edu.co)

Nombre: Martha Janeth Univio Vargas	Nombre:
Facultad: Administración de Empresas	Facultad:
Autor	Autor

### DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL CONTENIDO PARA EL WORKING PAPERS

A continuación, se debe realizar una descripción básica del producto desarrollado. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica". Como documento adjunto debe anexar el producto en medio digital (CD).

<b>Título del producto</b>
Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios de los servicios de consulta externa de la IPS Centro Médico Egeiro SAS del Municipio de Sogamoso Boyacá.
<b>Resumen (no mayor a 200 palabras)</b>
<b>Objetivo:</b> Evaluar la percepción frente a la calidad de los servicios prestados en los servicios de consulta externa a usuarios del Centro Médico Egeiro SAS. <b>Metodología:</b> La población de estudio estuvo conformada para el presente estudio por 24.732 usuarios atendidos en los servicios de consulta externa Centro Médico Egeiro SAS. La muestra se realizó de manera aleatoria a 149 usuarios que asistieron a los servicios de consulta externa del Centro Médico Egeiro. En caso de menores de edad (la encuesta fue contestada sus acudientes). <b>Resultados:</b> La edad de mayor frecuencia de uso de los servicios de salud se clasifico en el grupo de edad de 31 a más de 50 años, El servicio de medicina general tiene una participación del 59%. La experiencia Global con respecto a los servicios de Salud que presta el Centro Médico Egeiro fue calificada como "Muy Buena" con un 79%.
<b>Abstract</b>
Objective: To evaluate the perception of the quality of the services provided in the outpatient services to users of the Centro Médico Egeiro SAS. Methodology: The study population for this study consisted of 24,732 users attended at the outpatient services of Centro Médico Egeiro SAS. The sample was randomly selected from 149 users who attended the outpatient services of the Egeiro Medical Center. In the case of minors (the survey was answered by their guardians). Results: The most frequent age of use of health services was classified in the age group from 31 to more than 50 years old, the general

medicine service has a participation of 59%. The overall experience with respect to the health services provided by the Egeiro Medical Center was rated as “Very Good” with 79%.

**Palabras Clave.** (mínimo 3 máximo 5)

Calidad en Salud, Percepción, Consulta Externa

**Keywords.** (min 3 – máx. 5)

Health Quality, Perception, Outpatient Consultation

**Introducción****Introducción**

La calidad en salud es un aspecto fundamental en el desempeño del sistema en salud, puesto que a través de ella se garantiza a la población afiliada la satisfacción en los servicios de salud a los que acceden los pacientes asegurando el mínimo riesgo en la prestación de estos. La accesibilidad, oportunidad, continuidad y trato humanizado (entre otros), son algunas de las características más representativas para lograr satisfacer las necesidades de los afiliados.

La búsqueda de la calidad es un esfuerzo conjunto en el sistema de salud colombiano. Aseguradores, prestadores, entidades públicas y los propios usuarios colaboran para mejorar los servicios de salud. Este trabajo en equipo tiene como objetivo asegurar que todos los colombianos reciban una atención de calidad, independientemente de sus condiciones (Kerguelen,2008).

La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención médica es subjetiva y se basa en una variedad de factores, como el entorno físico, la competencia del personal y la calidad de la interacción. La brecha entre lo que los pacientes esperan y lo que realmente experimentan influye directamente en su satisfacción general. Constituyéndose así la percepción del usuario frente a los servicios de salud en un factor representativo para poder evaluar y monitorear la calidad en los servicios que ofrecen aquellas entidades congregadas a la prestación de los servicios de Salud (Boada-Niño et al., 2019)

Este proyecto se realizó con el fin de evaluar la percepción que tienen los usuarios que asisten a los servicios de consulta externa del Centro médico Egeiro SAS en la ciudad de

Sogamoso Boyacá. Los datos de la evaluación fueron recolectados por medio de la aplicación de una encuesta telefónica estructurada por la IPS. De tal manera que contribuya a evaluar los niveles de calidad en la prestación de los servicios de salud de este prestador, como a la toma de decisiones por parte de la gerencia.

### **Planteamiento del problema**

La calidad en la atención en salud es pieza clave en el sistema, por medio de esta se busca garantizar a la población afiliada gozar a plenitud y satisfacción de los servicios a los cuales acceden y tienen derecho. Por ende, es importante que las entidades congregadas a prestar dichos servicios velen por contar con un sistema de Calidad que les permita ejecutar las actividades de forma idónea y responsable con el afiliado y con el sistema. Existen diversas causas que han hecho que la calidad en los servicios de salud esté en continuo deterioro; las barreras de acceso a la prestación de los diferentes servicios como: falta de oportunidad en citas médicas, trámites administrativos lentos, demora en autorizaciones y procedimientos, fallas en el suministro de medicamentos, contratación dilatada entre las EPS y las IPS, inadecuado manejo de los recursos e inoportunidad en pagos a los prestadores; son generadores en el deterioro en la vida de los pacientes al no poder acceder de manera oportuna a los tratamientos de salud ordenados por el médico tratante, lo que conllevaba a la inconformidad de los usuarios con respecto al funcionamiento del sistema de salud (Cobo-Mejía et al., 2018).

En Latinoamérica se han realizado diversos estudios con propósito de conocer la percepción de satisfacción de los usuarios frente a la calidad del sistema de salud de cada país. En México se llevó a cabo un estudio de la atención ambulatoria, en el cual se demostró que el servicio de salud es bueno y que el paciente mejoró después de recibir la atención durante el mismo tiempo. Así mismo se destacaron otras variables de gran relevancia como lo fueron: la consulta sin necesidad de cita previa, la elección oportuna del servicio de salud. Lo cual garantiza satisfacción en el paciente (Reyes-Morales et al., 2013).

En Colombia, el Decreto 780 del 2016 establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, el cual está encaminado a que todas aquellas Instituciones prestadoras de salud (IPS), Empresas Promotoras de Salud (EPS), y demás actores que

hacen parte de la atención en salud garanticen al usuario servicios seguros y de calidad, bajo los estándares establecidos en la norma con el fin de que aquellas entidades que ejercen inspección vigilancia y control puedan tomar acciones correctivas o sancionatorias de acuerdo con el incumplimiento de la norma por el prestador de salud (Pabón, 2020)

Por tal razón, el Ministerio de Salud y Protección Social lleva a cabo encuestas anualmente con el fin de evaluar los servicios de las EPS del régimen contributivo y régimen subsidiado a nivel nacional, con el propósito de conocer la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios de salud. Los resultados de hace cuatro años mostraron una alta satisfacción general, especialmente en cuanto a accesibilidad y adherencia al régimen subsidiado (MinSalud, 2020).

Debido a lo anterior, se hizo necesario realizar una evaluación con el fin de conocer la percepción de la calidad de los usuarios frente a los servicios de consulta externa que presta el Centro Médico Egeiro SAS. Siendo esta una Institución Prestadora de Servicios de Salud de primer Nivel Privada, la cual presta servicios de exclusividad a la EPS Sanitas en el Municipio de Sogamoso Boyacá, esta institución cuenta con una población asignada aproximadamente de 24.732 usuarios a los cuales se les ofrece servicios de Medicina General, pediatría, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna, Medicina Familiar, Nutrición, Psicología, Trabajo Social Enfermería programas PyP.

### **Pregunta**

¿Cuál es la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención de los servicios de consulta externa de la IPS Centro Médico Egeiro SAS?

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Evaluar la percepción frente a la calidad de los servicios prestados en los servicios de consulta externa a usuarios del Centro Médico Egeiro SAS.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar la satisfacción de los usuarios que reciben atención en los servicios de consulta externa del Centro Médico Egeiro

- Analizar la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud ofrecidos en la IPS

### **Justificación.**

La satisfacción del paciente es un indicador cualitativo de la efectividad del sistema de salud. Aunque no toda la población acude a estos servicios, las percepciones individuales pueden verse influenciadas por las experiencias de otros, especialmente si estas han sido negativas. Si bien la satisfacción es subjetiva, los patrones generales pueden revelar la medida en que las necesidades de salud de la población son escuchadas y atendidas. Dada la existencia de desigualdades en el acceso a servicios y tratamientos entre diferentes grupos sociales, analizar la satisfacción puede impulsar reformas que garanticen un acceso más equitativo y un mayor apoyo gubernamental a aquellos grupos con mayores necesidades.

La calidad en la prestación de servicios de salud se caracteriza por la optimización de atributos como la seguridad, la efectividad, la oportunidad, la eficiencia y el acceso equitativo. El logro de estos atributos requiere de una adecuada organización y gestión de los servicios, así como de una transformación constante de los sistemas de salud (Mejorar la Calidad de la Atención En la Prestación de Servicios de Salud, s. f.)

La evaluación de la calidad en los servicios de salud ha tomado gran importancia en el sistema de salud debido a que es a través de este instrumento que se pueden medir la satisfacción que tienen los usuarios frente a la atención de salud recibida de los diferentes actores que prestan servicios salud, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas con el fin de aportar con la mejora continua en el SGSSS.

Ahora bien, respecto al presente trabajo, se busca identificar y medir la percepción del usuario sobre los servicios de Consulta Externa recibidos en el Centro Médico Egeiro, con el fin de tomar las acciones preventivas y/o correctivas que permitan mejorar la calidad del servicio prestado a población usuaria de la EPS Sanita y que es atendida en este centro de atención.

### Estado del arte

En Latinoamérica, se realizó una investigación sobre la calidad de servicio de diversas organizaciones en Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. Se utilizó un método cualitativo no experimental de tipo descriptivo. Los investigadores seleccionaron, analizaron y recopilaron datos de 16 artículos relacionados con la calidad de salud en fuentes de información como SCOPUS, SciELO, WoS, Dialnet y Redalyc durante los últimos 5 años, desde 2016 hasta 2020. La mayoría de los estudios sobre la medición de la calidad de los servicios utilizaron el modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación, lo que permite conocer la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios (Terán Ayay et al., 2021).

### Metodología

#### Tipo de Investigación:

Como lo menciona Tinto Arandes (2013), “los estudios descriptivos se proponen realizar esencialmente una medición precisa de una o más variables en alguna población definida o en una muestra de dicha población” (p.137). Este trabajo de investigación se hizo de manera descriptiva utilizando la metodología de medición cuantitativa; la recolección de la información se hizo por medio de una encuesta suministrada por el Centro Médico Egeiro SAS; la cual permite analizar variables como: calidad en la atención recibida, la experiencia global sobre los servicios y los canales de información que ofrece el prestador.

#### Población de estudio:

La población de estudio estuvo conformada para el presente estudio por 24.732 usuarios atendidos en los servicios de consulta externa Centro Médico Egeiro SAS.

La muestra se realizó de manera aleatoria a 149 usuarios que asistieron a los servicios de consulta externa del Centro Médico Egeiro. En caso de menores de edad (la encuesta fue contestada sus acudientes) con el fin de hacer un muestreo representativo que nos permitiera determinar la satisfacción de los usuarios.

### Desarrollo/ análisis / Resultados / Argumentación

A continuación, se realizará la descripción de los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del Centro Médico Egeiro S.A.S. con diversos aspectos relacionados con la percepción de los usuarios sobre los servicios de consulta externa ofrecidos por esta Institución Prestadora de Servicios de Salud.

**Tabla 1***Edades de los encuestados*

<b>Edades</b>	<b>Resultado</b>
0 a 10	8
11 a 20	4
21 a 30	6
31 a 40	20
41 a 50	12
Más de 50	20
<b>Total</b>	<b>70</b>

*Nota:* Elaboración Propia

La mayor frecuencia de uso de los servicios de salud estuvo clasificada en el grupo de edad de 31 a más de 50 años, representado cerca del 58% de la población, por otro lado, las edades de 11 a 20 años asistieron con menor frecuencia con un porcentaje del 6% de la población afiliada.

**Tabla 2***Dependencia donde fue atendido*

<b>Dependencia</b>	<b>Resultado</b>
Enfermería	4
Ginecobstetricia	3
Medicina Familiar	2
Medicina General	41
Medicina Interna	2
Nutrición	8
Pediatría	3
Psicología	2
Recepción/Facturación	5
Trabajo Social	0
<b>Total</b>	<b>70</b>

*Nota:* Elaboración Propia

El servicio de medicina general tiene una participación del 59% seguido de nutrición con una 11% y siendo Medicina interna, Psicología y Medicina Familiar las menos frecuentadas con 3% cada una.

**Tabla 3**

*¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?*

<b>Linea de Frente</b>	<b>Resultados</b>
Buena	53
Muy Buena	16
Regular	1
<b>Total</b>	<b>70</b>

*Nota:* Elaboración Propia

Los usuarios calificaron como Buena con un 76% Muy Buena con un 23% y tan solo un 1% como Regular.

**Tabla 4**

*Profesional en la consulta y/o procedimiento.*

<b>Profesional</b>	<b>Resultados</b>
Buena	47
Muy Buena	17
Muy Mala	1
Regular	5
<b>Total</b>	<b>70</b>

*Nota:* Elaboración Propia

Un 67% de los usuarios califico como "Buena" y un 24% "Muy Buena". La categoría "Regular" con 7% sugiere que aún hay margen para mejorar en algunos aspectos de la atención.

**Tabla 5***Calidad de la Información Suministrada por Parte del Profesional*

<b>Información</b>	<b>Resultados</b>
Buena	47
Muy Buena	17
Muy Mala	1
N.A.	1
Regular	4
<b>Total</b>	<b>70</b>

Nota: Elaboración Propia

La categoría "buena" obtuvo la mayor frecuencia del 67%, y "muy buena" con un 24% y con un 6% de los usuarios calificaron como regular.

**Tabla 6***Puntualidad en la atención en el consultorio*

<b>Puntualidad</b>	<b>Resultados</b>
Buena	56
Muy Buena	11
Regular	3
<b>Total</b>	<b>70</b>

Nota: Elaboración Propia

La puntualidad recibió una calificación de "Buena" con un 80% y "Muy Buena" con un 16%. Y tan solo con un 4% fue "Regular".

**Tabla 7***Sobre Instalaciones – Orden y Aseo*

<b>Orden y Aseo</b>	<b>Resultados</b>
Muy Buena	31
Buena	39
Regular	0
<b>Total</b>	<b>70</b>

Nota: Elaboración Propia

Los encuestados considera que el orden y aseo de las instalaciones son "muy buena" con un 44% y "buena" con un 56% lo que nos indica que los usuarios perciben el centro como un lugar limpio y organizado.

**Tabla 8**
*Sobre Instalaciones*

<b>Comodidad</b>	<b>Resultados</b>
Muy Buena	24
Buena	46
Regular	0
<b>Total</b>	<b>70</b>

Nota: Elaboración Propia

La mayoría de los usuarios también califican la comodidad de las instalaciones como "muy buena" con el 34% o "buena" con el 66%.

**Tabla 9**
*Experiencia global frente a los servicios de salud recibidos a través de su IPS*

<b>Experiencia Global</b>	<b>Resultado</b>
Buena	55
Muy Buena	12
Regular	3
<b>Total</b>	<b>70</b>

Nota: Elaboración Propia

La experiencia global por parte de los encuestados obtuvo un resultado de "muy buena" con 79% y "buena" con un 17%. Y como "regular" con un 4%

**Tabla 10**
*Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS*

<b>Recomendaria la IPS</b>	<b>Resultado</b>
DEFINITIVAMENTE, NO.	2
DEFINITIVAMENTE, SÍ.	34
PROBABLEMENTE, SÍ.	34
<b>Total</b>	<b>70</b>

Nota: Elaboración Propia

Un porcentaje significativo de los encuestados respondió que "Definitivamente sí" con un 49% recomendarían la IPS a sus familiares y amigos. Esto indica un alto nivel de satisfacción general con los servicios ofrecidos por la institución.

### Conclusiones

- Los usuarios que asisten al Centro médico EGEIRO en general se encuentran en la etapa de la adultez
- Los asistentes a los servicios del Centro médico EGEIRO, en su mayor proporción ingresan al servicio de consulta general.
- La percepción de los usuarios, respecto a la calidad de los servicios ofertados es buena, sin embargo, se evidenció oportunidades de mejora en todos los ítems evaluados, ya que estos arrojaron que la calificación "Muy buena" no superaron el 25% de los asistentes a los diferentes servicios de consulta externa, en la mayoría de casos.

### Referencias

#### Referencias Bibliográficas

Kerguelen, C. A. (2008). *Calidad en salud en Colombia Los principios*. Editorial Scripto Ltda. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/calidad-saludcolombiaprincipios-2008-pars.pdf>

Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Cobo-Mejía, E., Estepa-Rodríguez, K., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Vista de Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud.

Figueroa Pedraza, D., & Cavalcanti Costa, G. (2014). Accesibilidad a los servicios públicos de salud\_ la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. 13(33).

MinSalud. (2020). *evaluacion-eps-2020-minsalud*.

Pabon, M. & P. (2020). Percepción de la Calidad en Los Servicios De Salud. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

*Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud.* (s. f.). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Cai, O. (s/f). *¿Qué factores influyen en la satisfacción con los servicios médicos y de salud pública en América Latina y el Caribe?* Vanderbilt.edu. Recuperado el 26 de agosto de 2024, de <https://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/10960es.pdf>

Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo- Venezuela, A., Vértiz-Ramírez, J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V., & Pérez-Cuevas, R. (2013). Artículo originAl.

Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

Tinto Arandes, J. (2013). REDALY~1.