

Revisión Sistemática de Proyectos de investigación asociados a la satisfacción de usuarios de las IPS ubicadas en la Ciudad de Bogotá durante el año 2010 a 2020

Autores:

Angie Paola Miranda Bello

**Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Facultad de Ciencias de la Salud
Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud
Bogotá, 2021**

Resumen

La presente investigación se enfocó en la revisión sistémica de artículos que incluyeran la variable satisfacción de usuarios de Institutos prestadores de salud -IPS- en Bogotá D.C, tiene como objetivo realizar la revisión sistemática de los proyectos de investigación asociados a la satisfacción de los usuarios de las IPS ubicadas en esta ciudad, esta investigación se desarrolló mediante un estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo. Los datos fueron recopilados mediante revisión y análisis documental de 13 artículos que tuvieron en cuenta la variable satisfacción. En los resultados principales se evidencia que existen pocos estudios relacionados con satisfacción de los usuarios de las IPS de Bogotá, además que el 62% de estos tienen en cuenta palabras claves como satisfacción mientras que un 38% hacen uso de otro tipo de palabras y el 46% de los estudios tienen en cuenta los elementos humanos, técnica y entorno. Se concluye que hay evidencias de indicadores que son indispensables para asegurar la calidad en la prestación del servicio esta afirmación se refleja en la normativa legal y el desarrollo de los estudios los cuales son los siguientes: humano, técnico y entorno los cuales influyen mucho en la percepción de la prestación del servicio. En mayor medida es notable el uso e implementación de los elementos humanos, técnica y entorno, el segundo elemento más usado fue entorno y posteriormente, humano y entorno y finalmente técnica.

Palabras clave:

Satisfacción, encuestas, usuarios, calidad.

Abstract

The present research focused on the systematic review of articles that included the variable satisfaction of users of Health Providers Institutes -HPI- in Bogotá D.C, it aims to carry out a systematic review of the research projects associated with the satisfaction of the users of the HPI located in this city, this research was developed through a descriptive study with a quantitative approach. The data were collected through a documentary review and analysis of 13 articles that took into account the satisfaction variable. In the main results, it is evident that there are few studies related to the satisfaction of the users of the HPI of Bogotá, in addition, 62% of these studies take into account keywords such as satisfaction while 38% make use of other types of words and 46% of the studies take into account the human, technical and environmental elements. It is concluded that there is evidence of indicators that are essential to ensure quality in service provision, this statement is reflected in the legal regulations and the development of the studies, which are the following: human, technical and environment which greatly influence the perception of the service provision. To a greater extent, the use and implementation of the human, technique and environment elements is notable, the second most used element was environment and later, human and environment and finally technique.

Keywords

Satisfaction, surveys, users, quality

Tabla de Contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema.....	3
Justificación	7
Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Realizar la revisión sistemática de los proyectos de investigación asociados a la satisfacción de los usuarios de las IPS ubicadas en la Ciudad de Bogotá.....	10
Objetivos Específicos	10
Marco Referencial.....	11
Antecedentes	11
Marco Teórico.....	14
Marco Legal	18
Diseño Metodológico.....	20
Desarrollo de la revisión sistemática	23
Conclusiones	29
Referencias Bibliográficas	31

Lista de tablas y figuras

Índice de tablas:

Tabla 1: Artículos Incluidos en la revisión, según variables de estudio.....	23
Tabla 2: Frecuencia: años de publicación, Bases de Datos y Revistas y otros.....	26
Tabla 3: Similitudes y Diferencias Encontradas en los Estudios Revisados.....	27
Tabla 4: Dominios más utilizados en los estudios.....	28

Índice de gráficos:

Gráfico 1: Dimensiones de los 13 Artículos Revisados.	28
--	----

Introducción

La satisfacción de los usuarios a nivel de Latinoamérica ha sido muy importante en varios sectores, entre los cuales se destaca el sector salud; siendo este uno de los pilares evaluativos más representativos de esta área. Por tal motivo, este tema ha sido de mucho análisis e investigación. Lo que ha permitido la redacción de productos como lo son artículos científicos, libros y proyecto. La disponibilidad de este material supone el acceso a un portafolio de conocimientos y conclusiones referentes a la temática en mención, los cuales pueden variar de acuerdo al contexto de la organización donde haya sido objeto de estudio. Es en este punto, es donde se evidencia la necesidad de contrastar y validar esa gama de conocimientos que se encuentran abiertos al público para determinar la variedad de diferentes puntos de vista de acuerdo al contexto donde se planteó que fue objeto de estudio en esta investigación.

Partiendo de lo anterior, al analizar este planteamiento resulta visible evidenciar que esta situación no es exclusiva de un lugar predeterminado; si no todo lo contrario como un hecho puede definirse en distintos territorios como por ejemplo la ciudad de Bogotá, en donde debido a su tamaño se pueden observar diversas empresas prestadoras del servicio de salud en las cuales se han realizado investigaciones referentes al nivel de satisfacción de los usuarios. Esto ha con llevado a la ocurrencia de los hechos plasmados en el anterior párrafo donde se hayan una variedad de proyectos investigados que se encuentran asociados al contexto particular donde se efectuó el estudio. A través de este fenómeno se pueden detallar dos consecuencias relevantes, la primera resulta en la ausencia de una perspectiva general de la temática a causa de priorizar la atención de necesidades particulares de las organizaciones; mientras que la segunda se presenta como la falta de acciones que permitan verificar los conocimientos generados durante el proceso de investigación de la satisfacción de los usuarios, es decir, el desarrollo de un análisis comparativo donde se detallen los elementos trascendentales para la satisfacción dentro de un territorio determinado.

Esto implica las revisiones sistemáticas por medio de consultas que permitan la realización de una matriz de análisis que arrojen una conclusión general del tema.

Teniendo en cuenta todo lo citado anteriormente, en el presente proyecto se propenderá por realizar una revisión sistemática de diferentes investigaciones relacionadas con el tema de satisfacción del usuario con la finalidad de realizar un análisis documental general de este tema para la ciudad de Bogotá, lo que permitirá la identificación de variables esenciales para el estudio de este tema que se constituya en un punto de partida para futuros estudios similares.

Planteamiento del problema

Al día de hoy, para las organizaciones que operan en el sector salud la garantía de los estándares de calidad se ha vuelto un aspecto trascendente, no solo por las emanaciones de regulaciones legales y aplicables que cada vez son más rigurosas y específicas, sino también porque implica el logro de la satisfacción de los usuarios a los cuales cada entidad les oferta su portafolio de servicios. Este último concepto en particular es escuchado de manera cada vez más común, no solo en los niveles académicos o empresariales; sino también desde la cotidianidad, lo que implica que más personas sean conscientes de su importancia, y del papel que se les otorga durante la prestación de dicho servicio. La consecución de esta definición implica la adecuada aplicación de normas, procedimientos y técnicas que satisfagan el logro y/o cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios (Ortiz, Muñoz, & Torras, 2004).

La medición de la satisfacción de los usuarios con lleva a la identificación de fortalezas y debilidades que pueden estar presentes durante la prestación del servicio; es por ello que resalta la importancia de medir y evaluar el grado de satisfacción, el cual muchas veces es valorado mediante diversos métodos, el más conocido son las encuestas, con los que se propende la identificación de los aspectos a corregir y mejorar a través de análisis de variables claves, las cuales son aspectos que los grupos de interés tienen en cuenta al momento de definir la percepción referente a la prestación del servicio.

Al estudiar esta temática en un contexto nacional, resulta necesario destacar el decreto 1011 de 2006 (MinProtección Social, 2006); en el cual se encuentra enmarcado el sistema obligatorio de garantía de calidad en salud (SOGCS), que se entiende como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos que pretenden la mejora de la prestación de los servicios de salud. Esta normativa ha resultado un punto de partida para el desarrollo de cualquier actividad relacionada a la medición de la satisfacción de los usuarios, así como para la implementación de acciones en pro de mejora de ella, puesto que se identifican variables que deben tenerse en cuenta al momento de efectuar alguna acción para lograr la mejora continua. Es por ello que resulta prudente deducir que esta reglamentación se ha convertido en una piedra angular que orienta el desarrollo de estudios y acciones de este tema a nivel

país (Colombia), el cual ha ganado una relevancia a lo largo de estas últimas décadas para las organizaciones pertenecientes a este sector.

Por supuesto, lo anterior no ha sido pasado por alto por parte de las diversas comunidades académicas e investigativas del país, ni mucho menos por los entes encargados de regular el sector salud, quienes han desarrollado una diversidad de estudios con una relación directa o parcial sobre la satisfacción de los usuarios, en los cuales a pesar de tomar casos, circunstancias y contextos diferentes; siempre han contado en su gran mayoría con las mismas bases, como por ejemplo el decreto anteriormente mencionado.

Esta premisa expuesta se puede soportar al examinar algunos de los proyectos investigativos efectuados en el medio donde se haya realizado una valoración de la satisfacción de los usuarios, como por ejemplo en el estudio realizado en el año 2010 por Cerquera & Acevedo, en el cual se indaga la calidad en la atención en salud en el Hospital universitario del Valle, a fin de evaluar la percepción de los usuarios externos frente al servicio prestado en la institución; donde se determinó según la investigación un gran nivel de insatisfacción general con el servicio prestado puesto que los pacientes se encontraban inconformes con variables relacionadas con la infraestructura del lugar ;la limpieza de la sala de urgencias ,y el mal servicio prestado por el centro de información del hospital los pacientes exigen mejoras muy notables y específicas en la adecuación de la infraestructura general y de la institución y mejoras en el aseo de esta de la infraestructura de la sala de solicitud de citas y en el aseo de la institución lo que le da a la IPS un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios.

Por otro lado, en otra parte del país en el año 2018; más específicamente en Yopal - Casanare, Ibarra & Rúa realizaron una evaluación de la calidad en la atención en urgencias en el hospital de Yopal, Casanare, en el cual se logró identificar el alto grado de insatisfacción que tienen los usuarios con la infraestructura del lugar, donde también se le suma la mala atención prestada por parte la del personal médico y de enfermería, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos.

De igual forma, se destaca un estudio realizado en la ciudad de Bogotá por Vázquez & col. (2018) donde se determinó el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al

primer nivel de atención, permitió conocer la percepción del nivel de satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad, catalogada como muy buena (en comparación con otros informes); en esta investigación se destaca componentes con valoración positiva como la atención prestada por parte del personal médico y de enfermería, la accesibilidad, tiempos de espera para las citas, otras más.

Mediante la citación y descripción de las investigaciones anteriores, se logra sintetizar un panorama general resulta para esta temática, que se repite en muchos escenarios del territorio nacional donde el estudio de esta materia se ha centrado en el análisis y valoración de contextos particulares y puntuales; por supuesto, esto también se evidencia en la ciudad de Bogotá, lugar en donde existen una variedad múltiple de entidades y organizaciones pertenecientes al sector salud, las cuales debido a necesidad es de prepararse y afrontar la competencia en el sector; mejorar la calidad de los servicios; y/o lograr un valor agregado en sus procesos; han efectuado análisis y acciones referentes a la satisfacción de los usuarios, o en su defecto han contado con el apoyo de la academia para la estructuración de estudios; conllevando a que sea un temática cada vez más destacable y hasta cierto punto profundizada, pero que al tiempo con la diversidad de investigaciones y resultados; se genera una pluralidad de información y conocimientos que en muchos casos terminan a disposición del público en general.

En este punto resulta valido que una persona se haga el siguiente interrogante: ¿en algún momento se ha considerado necesario la revisión, comparación y análisis de toda la información generada de los proyectos de investigación referentes a la satisfacción de los usuarios?, a lo que se puede sustentar la afirmación desarrollada anteriormente, la cual es que hasta la fecha este tipo de ejercicios han sido limitados. Esto se debe a las principales necesidades detectadas para esta materia en una primera instancia, donde se han centrado en la resolución de casos particulares y del contexto propio de las organizaciones y/o grupos de personas que han sido objeto del estudio, lo que ha llevado a la omisión del problema destacado.

Si bien desde el enfoque por el cual se han desarrollado las investigaciones para este tema, se han logrado el cumplimiento de metas trazadas, con el no desarrollo de este tipo de estudios no se ha permitido ahondar en el entendimiento de la temática para un escenario en

específico como lo es la ciudad de Bogotá, lo que en primera medida posibilitaría el desarrollo de una mirada a nivel macro del contexto; así como la comprensión e interpretación de las variables presentes en el aseguramiento de la satisfacción dentro de la zona en mención, lo cual enmarca la importancia para el desarrollo de esta actividad, muy diferente a lo que se efectuaría de manera habitual para este tema, ya que desde la concepción mayoritaria de las personas se tiende a apreciar como una temática netamente de campo; es decir, de aplicación de herramientas para medición, evaluación y toma de acciones.

En pocas palabras, entendimiento de esta problemática ha permitido identificar la necesidad de desarrollar acciones para el análisis de una variedad considerable aspectos y factores a tener en cuenta, que han sido indagados mediante los estudios y proyectos investigativos referentes al tema de satisfacción de los usuarios aplicados en organizaciones prestadoras de servicio (IPS); con la finalidad de comprender su incidencia dentro de la prestación del servicio dentro del distrito capital.

Es por ello que se hace necesario el planteamiento de la siguiente pregunta problema ¿Cómo realizar una revisión sistemática de proyectos de investigación asociados a la satisfacción de usuarios de las IPS ubicadas en la Ciudad de Bogotá?

Justificación

El concepto de satisfacción resulta un elemento esencial para cualquier organización, puesto que a través de su alcance se percibe el éxito o decaimiento de una empresa indistintamente del sector en la que opera, y por supuesto; dentro de esta gama también se haya el sector salud. De este tema se pueden hallar muchas definiciones según el ámbito donde se decida estudiar, las cuales puede variar según las particularidades de cada una de ellas, en el caso del sector del cual se está haciendo énfasis es fundamental destacar lo afirmado por Castillo, Dougnac, Vicente, Muñoz & Rojas, (2007)

La satisfacción en los servicios de salud es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad. (pág. 697).

Así mismo los autores destacan que en el área de salud, la medición y evaluación de los criterios y variables que aseguran la calidad del servicio no resulta tan simple como en otros casos, ya que hacen presencia una variedad de aspectos que deben tenerse en cuenta, como pueden ser: la atención al usuario, incluyendo el trato recibido por parte del usuario y los protocolos para el desarrollo del servicio; la preparación profesional; las herramientas médicas o tecnológicas; la infraestructuras; el bienestar integral de los pacientes; entre muchas otras, los cuales se terminan mezclando con la cultura organizacional de la entidad y/o la cultura y valores de la sociedad donde se encuentra presente la organización. Esto forma una amalgama única, la cual ha sido objeto de estudio desde el punto de vista empresarial y académico. (Castillo, et. al, 2007)

Lo anterior se puede constatar en la diversidad considerable de estudios y proyectos investigativos que están presentes en el medio y donde una persona, grupo u organización pueden disponer de ellas; sin embargo, ante esta variedad de información y conclusiones que están basadas en el análisis de casos puntuales, se puede estar expuesto a encontrar contrastes que originarían interpretaciones discrepantes al momento de compararlas, todo a causa de lo afirmado en el párrafo anterior.

Es por ello, que resulta necesario emprender un camino para el entendimiento de este tema según las condiciones y contextos que estén presentes en un territorio en específico, para lo cual se plantea el desarrollo de un análisis de la satisfacción de usuarios o pacientes de las organizaciones mediante la revisión sistemática de los proyectos investigativos que se hayan efectuado en un territorio como lo es la ciudad de Bogotá, área escogida no solo por la variedad de Instituciones Prestadoras de Salud –IPS- que se hayan en este distrito; sino también por el gran número de estudios e investigaciones desarrolladas en esta metrópolis, cuya gran mayoría son provenientes de la academia.

La puesta en marcha de esta actividad permitirá en una primera instancia el desarrollo de una conclusión a nivel general de cómo se concibe la satisfacción de los servicios ofertados por las IPS, así como la definición y estructuración de los criterios y variables que deben tenerse en cuenta durante oferta de los servicios médicos y asistenciales; al igual que una lectura potencialmente propia de ellos según el contexto. Estos productos se plantean como referentes a tener en cuenta para las demás organizaciones ubicadas en la misma capital, que les permitirán una orientación y aplicación adecuada de estudios y acciones que propendan no solo en la mejora de la percepción; sino también en el aseguramiento de la calidad del servicio.

Es importante destacar que mediante el desarrollo de este estudio, se busca profundizar en la comprensión de esta temática desde un plano único para una comunidad y población en específica, donde se logre la construcción de una idea de la situación actual referente a la percepción de esta temática; al tiempo que se identifican aquellos factores que las organizaciones o investigadores que planteen efectuar acciones de análisis, evaluación, medición, o toma de acciones para la mejora en el grado de satisfacción deban tener en cuenta. Por otro lado, esta actividad se destaca como un precedente que puede fomentar e impulsar el desarrollo de acciones similares para las demás sociedades o ciudades a fin de se logre la realización de lecturas acordes a las necesidades y circunstancias propia de ellas; y, por ende, la toma de acciones pertinentes.

En este punto es importante hacer énfasis en un aspecto mencionado en los últimos párrafos, el cual es análisis de las variables y criterios presentes para el desarrollo de toda acción concerniente al tema de satisfacción de los usuarios en el sector salud; ya que mediante

la realización de la revisión de los resultados registrados en los distintos proyectos, no solo se busca determinar un estado de cómo se llevan aplicando, sino también el poder establecer una estructura donde se identifique los que resultan fundamentales para la prestación del servicio, así como aquellos que destaquen por su transversalidad; o en su defectos sean ajenos al control la organización y deban ser objeto de seguimiento para las IPS radicadas en la capital colombiana.

La consecución de este producto final puede ser insumo para el desarrollo acciones de carácter académico o empresarial más asertivas que permitan el logro de metas estipuladas; así como la obtención de un entendimiento concerniente al grado de satisfacción, ya sea para un caso de estudio en particular dentro de la ciudad; así como para la realización de acciones de análisis a nivel general del tema.

Objetivos

Objetivo General

Realizar la revisión sistemática de los proyectos de investigación asociados a la satisfacción de los usuarios de las IPS ubicadas en la Ciudad de Bogotá

Objetivos Específicos

- ❖ Realizar la construcción de una matriz de análisis documental que permita revisar los aspectos de título, objetivos, metodología, resultados y conclusión.
- ❖ Analizar las similitudes y diferencias en los resultados encontrados en cada uno de los estudios.
- ❖ Presentar los elementos fundamentales asociados a la satisfacción de los usuarios en las IPS ubicadas en la ciudad de Bogotá

Marco Referencial

Antecedentes

Haciendo una revisión general de los diferentes estudios referentes al tema de satisfacción del usuario a nivel de América latina se puede encontrar algunos referentes claves para la investigación, entre estos se evidencian diversos estudios realizados. A nivel Latinoamérica se encuentra una variedad de investigaciones relacionadas a la temática, entre ellas se destaca en una primera instancia la investigación realizada por Pedraja-Reja, Valdés-González, Riveros-Crawford, & Santibáñez-Rey, (2019), sobre la percepción de la calidad del servicio de Salud en una ciudad de Chile, en el cual se dan a conocer debilidades y fortalezas de la atención en estos centros, identificando aspectos por mejorar como la infraestructura y resaltando fortalezas como el trato y la calidad humana del personal asistencial. Estos resultados le aportan a la presente investigación en cuanto a los elementos conceptuales fundamentales a tener en cuenta en este proyecto

Bajo esta misma perspectiva, en Perú se identifica la investigación realizada por Teves & Cáceres, (2014), cuyo principal objetivo fue el análisis de las percepciones y expectativas de los usuarios externos que acuden a los Servicios de salud. Mediante el desarrollo de este proyecto se identificaron variables con alto grado de insatisfacción como: infraestructura, capacidad de respuesta y fiabilidad; o variables con mayor grado de satisfacción como Seguridad y empatía con el paciente. A través del estudio de estos aspectos se valoró las percepciones y expectativas de los usuarios del centro, en cuyo caso dicho resultado se determinó como negativo en su gran mayoría, indicado insatisfacción del servicio y la necesidad de acciones de mejora.

De igual forma se destaca la investigación desarrollada por Hernández, Rojas, Prado & Bendezu, (2019), que tuvo como objetivo el determinar el nivel de satisfacción con respecto atención prestada en establecimientos a cargo del Ministerio de Salud de Perú. A través de su aplicación se evaluaron se evaluaron diferentes variables donde se comprobaron el grado de conformidad de los usuarios; brindando una noción de la percepción de la atención recibida.

En Argentina, se destaca la investigación realizada por Acosta, et. al, (2011). La finalidad primordial de este estudio fue la identificación del nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud en la provincia en mención y cuya consecuencia fue la apreciación de cada uno de los aspectos trascendentales para la prestación del servicio en esta región; y entre los que se hallan: El acceso geográfico, tiempo de espera y las condiciones de infraestructura que se consideraron aceptables. Así mismo se destaca la atención del servicio, la comunicación establecida entre el profesional y el destinatario. Mediante el análisis de estos factores se observa la importancia de la administración de información válida que permitan generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios.

También se puede destacar la investigación efectuada en Ciudad de México, realizada por Jiménez, et. al, (2003), en donde se propendió por la identificación y análisis del grado de satisfacción de los usuarios externos directos e indirectos de los servicios de enfermería del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, y cuyas fortalezas y debilidades giraron en torno a aspectos como a) trato del personal, medios de comunicación e información, desarrollo de procedimientos asistenciales y médicos, prestación del servicio, entre otros. A través de la información recolectada se sintetiza como producto el desarrollo de indicadores que contribuyan al seguimiento y medición de este tema. Con ello se avanzó en esta institución hacia la consecución de la mejora continua.

Al analizar la información disponible dentro de la nación para este contexto de estudio, se logra la identificación de precedentes relacionados con la premisa de esta investigación, en donde se ha llevado a cabo análisis de los aspectos a tener en cuenta al momento de estudiar y comprender la satisfacción de los usuarios dentro del sector salud. En este sentido, cabe destacar alguno de las investigaciones preliminares que guardan una afinidad esta, como la aplicada en la ciudad de Ibagué, y desarrollada por Pava, Vargas, Infante, & Trujillo, (2020), en donde se analizaron variables como población, género, frecuencia de curso de vida, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud -EAPB, edad, estado civil, escolaridad, entre otros. Con ello, se propendió por comprensión de las expectativas y perspectivas que los usuarios. A través de la valoración de esta información se logró la identificación de cuestiones internas y externas que tienen un impacto en el servicio; así como falencias a corregir y oportunidades de mejora a aprovechar.

En la ciudad de Cali, se halla un informe, realizado por el Hospital Universitario del Valle, (2010), en donde como en los anteriores proyectos ha girado en torno a la valoración de la percepción de los usuarios externos frente al servicio prestado. En este caso en particular, los resultados evidenciados muestran una lectura negativa con respecto a lo relacionado con la infraestructura, la comunicación y la limpieza; por lo que dentro del plan de mejoramiento se destacaba la necesidad de tener en cuenta la instauración de cambios y ajustes relacionados a estos aspectos.

Al examinar cada uno de los estudios citados, se pueden hallar objetivos que si bien buscan la atención de las necesidades específicas de cada contexto, apuntaban a una misma finalidad para su cumplimiento, el análisis de la percepción y satisfacción de los usuarios; por lo cual es importante mencionar que en cada una de ellas se efectuó una identificación de los criterios y/o variables con impacto directo e indirecto en el correcto desarrollo de las actividades laborales, las cuales fueron objeto de estudio a fin de determinar acciones correctivas, preventivas o de mejoras.

Con ello, se demuestra que esta temática ha sido abordada a nivel de circunstancias específicas de cada organización; no obstante, al verificar la existencia de análisis a nivel general de un entorno, donde se comprenda a nivel de un contexto donde se abarque a una comunidad o sociedad como tal, no se logra el hallazgo de registros con estas características; o en su defecto, resultan limitados en el sentido de que se estudia una parte de las organizaciones que hace parte del sector en dicho territorio. En este sentido, la implementación de este estudio propenderá por ser un precedente para aquellos que tengan la iniciativa de implementar un tipo de investigación relacionada a la descrita.

Marco Teórico

Satisfacción de los usuarios

Resulta un tema importante al momento de valorar la conformidad y eficacia de los servicios prestados al día de hoy, ya que se concibe como información guía que orienta el desarrollo de acciones y procesos propios de la actividad económica de la organización. Para comprender lo anterior es necesario conocer en primera instancia como es definido; para ello se puede afirmar que:

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. (Lobo, Domínguez, & Rodríguez 2016)

Este contexto presente a la satisfacción como un análisis que se efectúa al final de la cadena del proceso productivo; o en este caso, de la prestación del servicio, donde se desarrolla un contraste de los resultados finales evidenciados sobre la percepción, con respecto al alcance y cumplimiento de los requerimientos iniciales por los cuales el usuario se acercó a la organización y adquirió dicho servicio, es decir, sus expectativas, a fin de determinar cuáles de las necesidades latentes de este cliente fueron atendidas y el grado en que este se siente conforme.

Por otra parte, Febres y Mercado. (2020); Mediante el estudio desarrollado, definen a la satisfacción de los usuarios como un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, cuyo conocimiento de esta información permite la mejora de falencias presentadas durante los procesos administrativos y/o operativos; así como reafirmar las fortalezas, a fin de poder desarrollar y mejorar el sistema de salud el cual pueda brindar la atención de calidad que los pacientes demandan. Desde la perspectiva de estos autores, la satisfacción este interpretada en mayor medida como una información de carácter cuantitativa, con la que una organización puede realizar acciones de análisis de los niveles de aprobación y aceptación de los servicios por parte de los nichos de mercados donde se oferta el portafolio de servicios; al igual que la forma en como es percibido por los usuarios.

Al tener en cuenta cada uno de estos postulados, se puede indicar que el análisis y estudio de esta temática se evidencia de forma directa en la fase del verificar perteneciente al ciclo PHVA formulado por Deming, el cual ha guiado a lo largo del planeta el desarrollo de los procesos administrativos y operativos de las organizaciones; y que muchas organizaciones aun sin ser conscientes de esta denominación lo aplican. No obstante, cabe resaltar que este concepto trasciende de lo cuantitativo, por lo que las variables cualitativas deben ser puestas a consideración al momento de que será valorado; por ello implica que las organizaciones identifiquen desde el inicio, antes de la prestación del servicio como tal, cuáles son los requerimientos y necesidades que se buscaran atender; así como los factores que deben considerarse para garantizar la conformidad; todo ello para ser tenido en cuenta desde el momentos de planificación y así al momento de efectuar las acciones de seguimiento constatar resultados más orientados a la mejora continua.

Atención de Usuario en el Sector Salud

En la actualidad, el concepto de la atención en el sector salud juega un papel muy importante en la consecución del éxito de las organizaciones, puesto que de su correcta aplicación se logran la consolidación de factores claves como la fidelización, confort del servicio, desarrollo óptimo de las actividades laborales, entre otras. Lo anterior se logra reflejar al observar las medidas estatales que se imponen para que esta variable sea de consideración, a fin de garantizar a su población la mejor atención posible; por su puesto, Colombia no es una excepción, por lo que desde sus entes reguladores se encuentran directrices que orientan la prestación del servicio de sector salud, e inclusive, brindan una definición oficial de lo que se para este concepto; entendiéndose como:

Conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Decreto 1011 2006)

A través de esta premisa impartida desde la normatividad legal para todas las entidades prestadoras del servicio de salud en el país, se propende por el desarrollo de gestiones que conlleven a que el desarrollo de las acciones que busquen en todo momento que dichos

servicios ofertados sean efectivos, atendiendo las necesidades que los usuarios traen consigo y protegiendo su bienestar integral.

En el contexto donde se desarrollan las actividades inherentes a la prestación del servicio, la atención de los usuarios tiene una relación estrecha y proporcional con el aporte y /o logro de la satisfacción de los usuarios, ya que para la aplicación adecuada de una atención implica gestionar el trato humano y cortés paciente-profesional; personal con competencias para la prestación del servicio; uso de los recursos tecnológicos idóneos, entre otros. Cada una de estas variables debe tenerse en cuenta al momento de desarrollo actividades de carácter médico o asistencial, para así lograr los resultados previstos y plasmar en la psiquis del usuario la percepción que se busca promocionar en el medio.

Calidad y el sector salud

Hoy en día, la calidad se ha consolidado como una de las metas más importantes a alcanzar por partes de las organizaciones, puesto que ello de nota no solo el cumplimiento de los requerimientos que se buscan suplir con la oferta de un producto o servicio, sino también el acatamiento de la normatividad legal que le sea aplicable, así como el impulso al crecimiento de la empresa; por tal motivo, desde la International Organization for Standardization (ISO en sus sigla en inglés) ha estructurado un definición para este término, comprendiéndola como el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (Norma ISO 9000:2015)

Dicha definición constituida para ser de una aplicación general para todo tipo de empresas, sin distinción de su sector, tamaño, etc.; no obstante, brinda una comprensión fácil y rápida de lo que se propende alcanzar, desarrollo óptimo y rápido de un bien, o en el caso del sector salud la prestación efectiva de un servicio.

Al entrar de forma específica a esta sección, si bien las premisas y/o propósitos antedichos anteriormente explicados se manteniendo, puesto que resultan transversales, se debe entrar consonancia con temáticas claves como las condiciones y bienestar del paciente, debido al papel fundamental de la integridad humana que se debe garantizar en todo momento. En este sentido es preciso tener en cuenta lo citado por Forrellat (2014):

Podríamos definir como la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

A través de esta afirmación, se entiende que para el logro de calidad dentro de este sector implica el aseguramiento de las condiciones necesarias para la protección del bienestar físico y mental, evidente y minimizando la exposición a peligros y riesgos que ocasionen eventos adversos donde se pueda ver comprometido la integridad una persona. Se puede decir que este aspecto es el factor diferenciador y propio para la consecución de la calidad para cualquier organización perteneciente al área de la salud. Para ello, deben tenerse en cuenta variables que se consideran al momento de medir, analizar y evaluar la consecución de la calidad como son: recursos físicos y tecnológicos, talento humano, estandarización de acciones (procedimientos, protocolos), atención de los usuarios entre muchas otras.

Marco Legal

A continuación, se referencian los principales elementos normativos que soportan la presente investigación.

- **Ley 100 de 1993** “Sistema de Seguridad General en Salud”. Tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.
- **Ley 1438 de 2011**: “por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”. Con el objetivo principal de fortalecer el Sistema General de Seguridad Social en Salud esto será orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud.
- **Decreto 2309 del 2002**. “Sistema de garantía de Calidad de la atención en Salud” por lo cual se podrá regular los prestadores de servicios de salud, las entidades promotoras de salud, las administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas, las empresas de medicina prepagada y a las entidades departamentales, distritales y municipales de salud. Donde sus principales características son:
 1. Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 2. Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
 3. Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

4. Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
 5. Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Resolución 1474 del 2002** “Sistema Único de Acreditación en Salud y Manual de Estándares”. Por el cual se Adoptar el Manual de Estándares de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y el Manual de Estándares de las Entidades Promotoras de Salud, Administradoras del Régimen Subsidiado, Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada del Sistema Único de Acreditación, los cuales forman parte integrante de la presente Resolución

Diseño Metodológico

Enfoque metodológico

En este estudio se propende por la resolución de la incógnita presentada en el presente estudio mediante el desarrollo de un proceso de revisión documental. Es Por ello, que al considerarse la aplicación de una investigación con un enfoque documental se plantea la consulta y verificación de la información de diversas fuentes documentales (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.) que sea aplicables al proyecto que se haya emprendido.

Este tipo de investigación es usualmente tomada de forma complementaria a otros tipos de investigaciones (sean de carácter cualitativo o cuantitativo) de los proyectos emprendidos y comprende acciones como Investigación bibliográfica y/o Revisión de narrativas y evidencias. Al implementar un proyecto de esta índole a través de este tipo de investigación se propende por dar claridad al interrogante problema mediante la estructuración de un análisis sistémico que permita la construcción de una o varias teorías coherentes que proporcionen respuestas a dicha conjetura.

Con ello se hace verificación de la información disponible en el medio de personas que en anteriores ocasiones ha examinado la temática objeto de estudio (satisfacción de los usuarios IPS de la ciudad de Bogotá), brindando, compartiendo y disponiendo a los demás sus interpretaciones y conclusiones. Para ello se hace necesario la identificación de información pertinente que corresponda al contexto planteado desde la problemática planteada; esto con el fin de que el resultado final sea lo más cercano y acorde a la realidad.

Teniendo en cuenta todo lo citado anteriormente, sobra destacar que el tipo de investigación que se propende por implementar es de carácter cualitativo, puesto que se busca la comprensión de la percepción que puede tener la población de la ciudad de Bogotá sobre la prestación de los servicios de salud por parte de las IPS mediante el análisis descriptivo de las experiencias e interpretaciones

Fuente de Información de la Investigación

Con base en la dinámica descrita anteriormente, la indagación se efectuara fundamentalmente con la búsqueda de información documentada ya estructurada y productos investigaciones ya desarrolladas por estudiosos del tema, la cual será objeto de revisión y análisis, a fin de extraer los datos necesarios que permita la construcción teórica de una interpretación de la percepción que pueden tener a nivel general los usuarios que reciben la prestación de los servicios de salud en las IPS a las que deben acudir.

En este caso, se debe resaltar que el tipo de documentación que será objeto de revisión es la documentación electrónica, la cual consta en el material documental que se puede encontrar por medios virtuales (internet) referente a artículos, revistas y proyectos que se relacionen a la temática de estudio.

Técnica de Recolección y análisis de Información

En este punto es importante tener en cuenta las diversas fuentes documentales y de información que se tienen disponible para la búsqueda, lo que permitirá el desarrollo de la revisión documental mediante la consolidación de los principales documentos en una matriz de revisión bibliográfica que permitirá acceder a los elementos fundamentales a revisar de cada publicación tales como título, objetivos, metodología, resultados y conclusión, para dar respuesta de esta manera al primer objetivo planteado.

Muestra

Con la finalidad de hacer una depuración y selección de la información documentada, de forma que se tenga presente aquella acorde a la temática de este proyecto, a fin de asegurar la obtención de la información necesaria, coherente y pertinente; se tendrá como primer criterio lugar o zona de aplicación del estudio, es decir que este será de carácter geográfico (muestreo topográfico); lo anterior con el propósito de cumplir a cabalidad la premisa de efectuar un análisis sistémico y documental de la satisfacción de los usuarios de las IPS ubicada en la ciudad de Bogotá.

En este punto se realiza un muestro selectivo de la documentación disponible, teniendo en cuenta aspectos como: a) sector económico en el que aplico, a) temática del estudio, y/o c) cantidad de información que dicho documento dispone de la temática. Dicha selección se efectúa a través de estos criterios con el propósito de conservar la objetividad y así evitar sesgos con base en los puntos de vistas propios del encargado de la investigación.

Procedimiento:

El desarrollo de la metodología planteada para la consecución del presente proyecto se desarrollará mediante la aplicación de los siguientes pasos:

- 1) **Selección de la documentación:** a través de la aplicación de la técnica de revisión documental se hará búsqueda en las fuentes identificadas de los estudios, investigaciones y/o proyectos relacionados a la temática de estudio.
- 1) **Análisis y clasificación del material recolectado:** una vez se haya recolectado la información, estas serán sometidas a un proceso de revisión de su contenido (teniendo en cuenta los criterios mencionados en la muestra) a fin de depurar y clasificar aquellos estudios que se consideren viables de los otros que no guarden relación con estos.
- 1) **Organización de la información:** una vez identificados los estudios pertinentes, se procede a examinar su contenido con la finalidad de extraer y organizar la información necesaria en una matriz diseñada para la presente actividad y que permitirá la comparación de la información.
- 1) **Análisis de la información:** se realiza comparación de la información detallada en la matriz, a fin de encontrar los factores y variables que sean semejantes en cada uno de estos estudios, así como aquellos aspectos particulares.
- 1) **Desarrollo de conclusiones:** con base en los resultados obtenidos se procede a la identificación de los elementos fundamentales que inciden en la satisfacción de los usuarios.

Desarrollo de la revisión sistemática

Para el desarrollo de lo planteado en este proyecto, se diseña una plantilla de revisión sistemática, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y necesidades del estudio, la cual permitió organizar cada uno de los aspectos contemplados en la investigación.

La búsqueda electrónica de los datos se realiza utilizando las referencias de estudios primarios encontrados en sitios web y bases de datos como: PubMed, Google Scholar, Dialnet y Public Knowledge Project, entre los años 2010 – 2020, que describen un enfoque de satisfacción del usuario de las IPS de la ciudad de Bogotá. Esta información se evidencia en la tabla 1 y en el anexo 1. Plantilla de Revisión Sistemática.

Tabla 1: Artículos Incluidos en la revisión, según variables de estudio

Título	Autores	Año	Revista u otros	Metodología	Técnica Utilizada
Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de UMHES Santa Clara.	Palacios Rozo, M. C., Rincón Panqueva, C. D. y Ensuncho Caraballo, C. P	2019	Tesis de especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud	Descriptiva, cuantitativa.	Encuestas basadas en el modelo SERVQUAL.
Evaluación de la satisfacción de los usuarios de atención domiciliaria con enfermedad pulmonar obstructiva crónica en una empresa de medicina.	Montañez Santoya Marcela	2019	Teisi para optar título de Magister en Administración en Salud.	Estudio de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo) con alcance descriptivo	Evaluación de Percepción del Servicio Domiciliario para el Paciente
Práctica de atención al cliente y satisfacción del usuario en el servicio de salud en Bogotá: caso de estudio en las localidades de Chapinero, Santa Fe y Usaquén.	Guáqueta y Pérez	2019	Tesis para optar el título de Administrador de empresas	No reporta	Encuesta a Pacientes
Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá	Morales-Sánchez y García-Ubaque	2019	Rev. Salud Pública. 21 (1): 128-134	Estudio descriptivo de corte transversal	Formulario de Puntos de Servicio al Ciudadano, Secretaría Distrital Formulario de Unidades de Servicios de Salud (USS) y Formulario de Puntos de Atención al Usuario (Pau)

Título	Autores	Año	Revista u otros	Metodología	Técnica Utilizada
					EPS Capital Salud.
Grado de satisfacción en las oficinas críticas de atención al usuario en Salud Total EPS en la ciudad de Bogotá	Gallego Cortes Y Blanquicett Luna	2019	Tesis de Para optar el título de Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud	Cualitativa, diseño No experimental transeccional o transversal, de tipo descriptivo.	Los empleados por la Gerencia Nacional de Servicio al cliente de Salud Total EPS (encuestas de satisfacción).
Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia.	Arteta-Poveda y Palacio-Salgar	2018	Rev. Salud Pública (Bogotá) 20 (5) p. 629 - 636	Revisión Bibliográfica	5 Bases de datos (artículos en inglés y español)
Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias	Fernández y Martínez	2016	Psicooncología: investigación y clínica biopsicosocial en oncología. Vol. 13 (2-3) p. 285-296	Cuanti-Cualitativo (mixto)	Cuestionario estructurado para pacientes y familiares y 4 entrevistas personales con preguntas abiertas
Evaluación de la calidad del servicio de salud en Bogotá ¿Realidad o ficción?	Contreras Cuesta, J. E.	2016	Revista Digital Academia y Virtualidad. 6(1), 181-201	Tiene un corte cuantitativo a nivel documental, con un alcance de tipo descriptivo.	Información pública y general de todas las instituciones prestadoras del servicio de salud (IPS) del país, que presenta el Observatorio de Calidad de la atención en salud, que se encuentra en la página Web del Ministerio de la Protección Social.
Percepción de la satisfacción en la atención en usuarios atendidos por estudiantes de fisioterapia de la Universidad del Rosario	Rodríguez, L. Martínez, J. Valencia, D. Daza, L. Luis Fernando Rodríguez Ibagué, Jaime Martínez Santa, Diana Marcela Valencia, Luisa Fernanda Daza Pinzón	2015	Revista Movimiento Científico	Estudio de Tipo Descriptivo	Se diseñó un instrumento construido a partir de la encuesta de satisfacción
Satisfacción de pacientes que acudieron al Primer nivel de Atención en Bogotá.	González- Quiñones, Restrepo y Chavarriaga,	2014	Rev. Salud pública. 16 (6): 871-884	Estudio descriptivo de tipo corte transversal	Encuesta telefónica
Índice de satisfacción multidimensional.	Jiménez Holguín, Vélez, Jiménez	2013	Acta Odontológica Colombiana	Esta investigación es un estudio piloto	Encuesta Anónima

Título	Autores	Año	Revista u otros	Metodología	Técnica Utilizada
Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios				que diseña el modelo de evaluación de la satisfacción de los usuarios tomando como base modelos multidimensionales más amplios como el IPM –Colombia.	telefónica, basada en el modelo de Índice de Pobreza Multidimensional (IPM)
Estudio de la satisfacción de los usuarios luego de la adopción del Sistema Único de Acreditación en Salud, en el Centro Policlínico del Olaya	Rodríguez García y Lozano Medina	2012	Revista SIGNOS	En cuanto a la metodología que se utiliza es muestral y a través del tiempo se han hecho algunas modificaciones	La encuesta del tipo cara a cara
Validación de una encuesta para evaluar la satisfacción del paciente en la consulta externa	Ordoñez Molina, Domínguez, R., Gómez Angarita, C. F., y Prada Uribe, D. M.	2010	Revista CES, Salud Pública. 1 (1)	Se realizó un estudio de validación de instrumento.	Encuesta

Fuente: Elaboración Propia a partir de la revisión sistemática realizada con los criterios de inclusión establecidos.

De los 13 artículos consultados tanto en idioma inglés como español, se pudo evidenciar que el 46% de ellos son publicados en año 2019; el 54% extraído del sitio web de Google Scholar, seguido por PubMed con un 31%. Por otro lado, el 62% de los artículos científicos consultados se encuentran publicados en revistas científicas, reflejando mayor número de publicaciones en la Revista de Salud Pública con un 24%; mientras que otro 31% de la información es obtenida de los repositorios de universidades, como son la Cooperativa de Colombia y Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA, tal como se describe en la Tabla 2.

Tabla 2: Frecuencia: años de publicación, Bases de Datos y Revistas y otros

	(N=13)	Frecuencia	Porcentaje
Año de Publicación	2010 – 2014	4	31%
	2015 – 2016	3	23%
	2017 – 2019	6	46%
Base de Datos	PubMed	4	31%
	Google Scholar	7	54%
	Dialnet	1	8%
	Public Knowledge Project	1	8%
Revistas u Otros	Revista Salud Pública	3	24%
	Rev. Acta Odontológico	1	7,6%
	Rev. Signos	1	7,6%
	Rev. Movimiento Científico	1	7,6%
	Rev. Psicooncología	2	15%
	Revista Digital Academia y Virtualidad.	1	7,6%
	Tesis de Grado	4	31%

Fuente: Elaboración Propia a partir de la revisión sistemática realizada con los criterios de inclusión establecidos.

Atendiendo al segundo objetivo específico relacionado con el análisis de las similitudes y diferencias de los estudios, se pudo evidenciar que el 62% de los artículos revisados utilizan entre sus palabras claves, “satisfacción”, en cuanto a las técnicas utilizadas con un 62% se reporta encuesta cara a cara, anónima y telefónica.

Continuando, en cuanto a la metodología un 38% utiliza un tipo de investigación Descriptivo, transversal, Cuantitativo.

En cuanto a las diferencias, se puede decir que el 38% tienen en cuenta como palabras claves “servicios de salud”, “percepción” o en su defecto no reportan palabras claves. Respecto a las técnicas utilizadas el 38% hacen uso de formularios, paginas web o cuestionarios. Mientras que en tipo de investigación con un 62% tienen en cuenta Descriptivo, transversal, Cualitativo, mixto, validación, revisión o en su defecto no lo reportan. Ver tabla 3.

Tabla 3: Similitudes y Diferencias Encontradas en los Estudios Revisados

	(N=13)	Frecuencia	Porcentaje
Palabras Claves más Utilizadas	Satisfacción	8	62%
	Servicios de Salud	1	7,7%
	Percepción	1	7,7%
	No Reportan	3	23%
Técnicas Utilizadas	Encuesta Telefónica	8	62%
	Encuesta Cara a Cara	8	62%
	Formulario	1	7,7%
	Página Web	3	23%
	Cuestionarios	1	7,7%
Tipo de Investigación	Descriptivo,transversal, Cuantitativo	5	38%
	Descriptivo,transversal, Cualitativo	1	7,7%
	Mixto	2	15%
	Validación	1	7,7%
	Revisión	1	
	No Reportan	3	23%

Fuente: Elaboración Propia a partir de la revisión sistemática realizada con los criterios de inclusión establecidos.

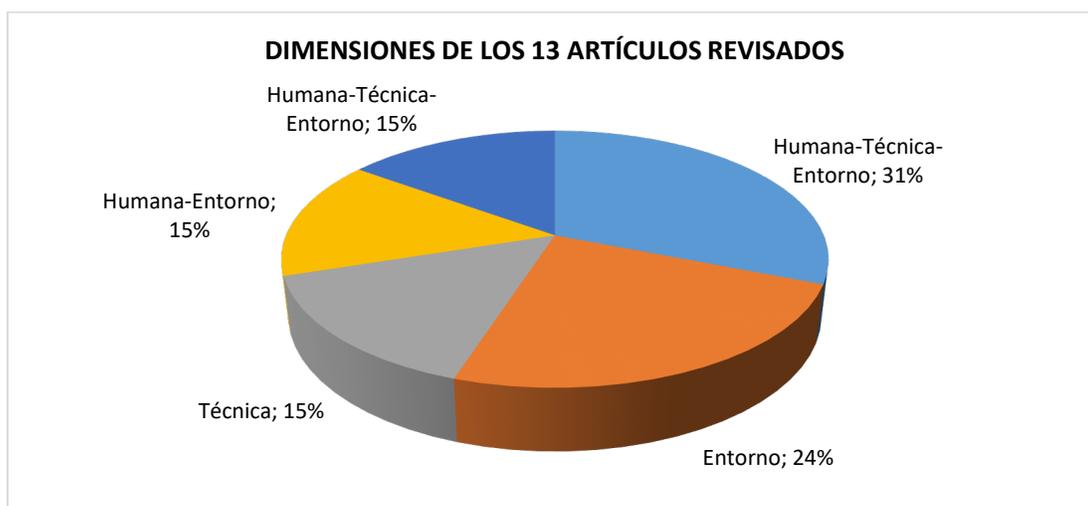
Por otro lado, al tener en cuenta lo estipulado por el Ministerio de Salud y de Protección Social, el cual, en el Decreto 1011 de 2006, define la calidad de la atención e incluye los siguientes elementos: “provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. Es así, que, en los 13 estudios revisados, se puede observar que el 31% de estudios tienen en cuenta los tres dominios o dimensiones de la calidad como son: técnica, humana y entorno; el 24% solo tienen en cuenta un dominio y el 44% restante, tienen en cuenta dos dominios. Según se puede observar en la tabla 4 y en el gráfico 1.

Tabla 4: Dominios más utilizados en los estudios

Dimensiones o Dominios más utilizados en los estudios (N=13)	Indicadores y/o Conceptos
Humano	Seguridad
	Empatía
	Comunicación
	Atención
	Cortesía
	Trato Digno
	Humanización
	Información
Técnica	Fiabilidad
	Áreas de mejora
	Disponibilidad
	Cuidado
Del Entorno	Planta Física
	Tiempo de Espera
	Disponibilidad de Recurso Humano
	Tiempo de Asistencia

Fuente: Elaboración Propia a partir de la revisión sistemática realizada con los criterios de inclusión establecidos.

Gráfico 1: Dimensiones de los 13 Artículos Revisados.



Fuente: Elaboración Propia a partir de la revisión sistemática realizada con los criterios de inclusión establecidos.

Conclusiones

- De acuerdo al primer objetivo específico, se concluye que se ha realizado una matriz donde se relacionan cada uno de los aspectos tales como título, objetivo, resultados, metodología y conclusiones en ellos se describen un enfoque de satisfacción del usuario de las IPS de la ciudad de Bogotá. Esta información se evidencia en la tabla 1 y en el anexo 1. Plantilla de Revisión Sistemática.
- En atención al segundo objetivo específico se puede concluir que la gran mayoría de los artículos reportan uso de las palabras claves como satisfacción, mientras que un 38% hacen uso de otras palabras o no hacen uso de las mismas. Por otro lado en cuanto al tipo de técnica utilizada la gran mayoría hizo uso de la encuesta cara a cara o telefónica, y las demás de otras técnicas. Finalmente en cuanto al tipo de investigación se hizo uso en mayor medida del Descriptivo, transversal, Cualitativo, mixto, revisión, validación o no reporta.
- Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico; se evidenciaron indicadores que son indispensables para asegurar la calidad en la prestación del servicio, esta afirmación se refleja en la normatividad legal y en las investigaciones que fueron objeto de análisis, donde los aspectos a tener en cuenta para la comprensión y aseguramiento de la satisfacción de los usuarios se clasifican en tres dominios o dimensiones, que en su conjunto representan la consolidación del concepto de calidad para las instituciones prestadores del servicio de salud; estas son: humano, técnico y entorno. Dichas dimensiones permiten a los encargados de la evaluación y valoración de la percepción del servicio, la aplicación de técnicas de estudio más efectivas (sean encuestas, focus group, observación, entre otras); puestos que al tener como bases esas agrupaciones de variables como base orientativa, la medición apunta a verificar la atención de las necesidades y expectativas que los pacientes poseen con respecto a la prestación de servicio.

Es importante resaltar que dicha aplicación y/o análisis de estos dominios debe ser primordialmente de forma trasversal, sin descuidar alguno de ellos; o en su defecto, dando prioridad a uno principalmente por encima de los demás (en este

aspecto se debe tener en cuenta las condiciones propias de la organización), todo lo anterior se ve reflejado en los resultados encontrados, puesto que en la gran mayoría de los estudios se evidencia la implementación de los tres dimensiones citadas, mientras que en los demás se detalla la aplicación media (dos dimensiones), o en su defecto, una sola de estas; no obstante, vale destacar que este último resultado descrito no significa que aquellos donde se haya determinado examinar de forma parcial alguno de los elementos mencionados sean menos apropiados, es decir, no tengan solides en sus resultados puesto que como se ha resaltado previamente, todo parte de la necesidad que el investigador o la organización establezcan.

Referencias Bibliográficas

- Arteta-Poveda, L. E., & Palacio-Salgar, K. (2020). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20, 629-636.
- Acosta, L., Burrone, M., Lopez de Neira, M., Lucchesse, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., . . . Fernández, A. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*, 1-13.
- Cerquera, M.L., Viáfara L.E., Acevedo M.E. Calidad de la atención en Salud. Percepción de los Usuarios. Hospital Universitario del Valle, Cali 2010.
- Cuesta, J. E. C. (2013). Evaluación de la calidad del servicio de salud en Bogotá ¿Realidad o ficción? *Academia Y Virtualidad*, 6(1), 181-201.
- Castillo, L., Dougnac, A., Vicente, I., Muñoz, V., & Rojas, V. (2007). Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Revista Médica Chile*, 696-701.
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Fernández, B., & Martínez, A. (2016). Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. *Psicooncología: investigación y clínica biopsicosocial en oncología*, 13(2), 285-296.
- Guáqueta, J. P., & Pérez, D. (2019). Prácticas de atención al cliente y satisfacción del usuario en el servicio de salud en Bogotá: caso de estudio en las localidades de Chapinero, Santa Fé y Usaquén.

- Gallego Cortes, M. F., & Blanquicett Luna, C. C. (2019). Grado de satisfacción en las oficinas críticas de atención al usuario en salud total eps en la ciudad de Bogotá. Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/12306>.
- González-Quiñones, J. C., Restrepo-Chavarriaga, G., Hernández-Rojas, A. D., Ternera-Saavedra, D. C., Galvis-Gómez, C. A., & Pinzón-Ramírez, J. A. (2014). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. *Revista de salud pública*, 16, 871-884.
- Holguín, N. C. J., Vélez, C. E., & Jiménez, W. G. (2013). Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana*, 3(1), 15-29.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peru Med Exp Salud Pública*.
- Holguín, N. C. (2019). Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para . *Investigaciones originales*.
- Hospital Universitario del Valle. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali.
- Ibarra Picón, Aradeisy, & Rúa Ramirez, Edwin. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31.
- Jiménez, M., Ortega, M., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M., Mendoza, E., . . . Hernández, M. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 58-65.

- Ministerio de Protección Social Decreto Numero 1011 Por el cual se establece El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud; 3 de abril de 2006.
- Montañez Santoya, M. (2019). Evaluación de la satisfacción de los usuarios de atención domiciliaria con enfermedad pulmonar obstructiva crónica en una empresa de medicina prepagada en Bogotá (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21, 128-134.
- Molina, J. E. O., del Pilar Dominguez, R., Angarita, C. F. G., Laguado, L. D., & Uribe, D. M. P. (2010). Validación de una encuesta para evaluar la satisfacción del paciente en la consulta externa. *CES Salud Pública*, 1(1), 49-64
- Ortiz Espinosa R.M., Muñoz Juárez S, Torras Carreño E. Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo México. *Rev. Esp. Salud Pública*. Ags 2004; 78 (49 529 – 535)
- Palacios Rozo, M. C., Rincón Panqueva, C. D., & Ensuncho Caraballo, C. P. (2019). Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de UMHES Santa Clara. Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de UMHES Santa Clara (Tesis de posgrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500,12494,16350>.
- Pava, M. A., Vargas, M. A., Infante, M. D., & Trujillo, Y. (09 de 2020). Satisfacción de los usuarios con la Telemedicina en la IPS Cardiología Siglo XXI de la Ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia COVID 19 durante los meses abril a agosto de 2020. Ibagué.
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la Calidad de Servicio de Salud en la Ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 514-520.
- Rodríguez Ibague, L. F., Martínez-Santa, J., Valencia, D., & Daza, L. F. (2015). Percepción de la satisfacción en la atención en usuarios atendidos por estudiantes de Fisioterapia de la Universidad del Rosario. Corporación Universitaria Iberoamericana.

Rodríguez García, L. A., & Lozano Medina, S. R. Estudio de la satisfacción de los usuarios luego de la adopción del Sistema Único de Acreditación en Salud, en el Centro Policlínico del Olaya.

Teves, B. N., & Cáceres Bueno, M. (2014). Expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al centro materno infantil Chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur. *Tesis para optar por el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14470>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., ... & Campos-Navarroy, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-2

<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>