	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA CALIDAD DE ATENCION DE LA RUTA DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD DE LA IPS INDIGENA MUELLAMUES, GUACHUCAL-NARIÑO, 2023

USER'S SATISFACTION WITH THE QUALITY OF CARE OF THE HEALTH PROMOTION AND MAINTENANCE ROUTE IN THE INDIGENOUS IPS MUELLAMUES, GUACHUCAL, NARIÑO, 2023

Autores (Authors): CUASTUMAL CUATIN ANA CELY, BASTIDAS ACOSTA DEISY PAOLA

Facultad (Faculty): UNIVERSIDAD MARIANA

Programa (Program): MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD

Asesor (Support): Mg. YUDI DEL ROSARIO BASANTE CASTRO

Fecha de terminación del estudio (End of the research): NOVIEMBRE/ 2023

Modalidad de Investigación (Kind of research): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

Promoción de la salud, servicios preventivos de salud, calidad de la atención en salud.


KEY WORDS

Health promotion, preventive health services, health care quality.

RESUMEN:

Introducción: La promoción y mantenimiento de la salud pretende orientar a los usuarios en el fortalecimiento del autocuidado y la detección temprana, en búsqueda de una vida saludable, es por tanto indispensable el conocer la experiencia de los usuarios acerca de la calidad de atención en los programas preventivos, para lograr identificar factores deficientes y con ello fortalecer la adherencia a dichos servicios.

Objetivo: Determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud de la IPS Indígena Muellamués, Guachucal-Nariño, 2023. **Metodología:** estudio cuantitativo, observacional, descriptivo y de tipo censo. Para la recolección de la información se aplicó la encuesta sociodemográfica y el instrumento SERVQUAL a una muestra de 87 usuarios que acudieron a la valoración integral en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud en los meses de julio y agosto de 2023. **Resultados:** el grupo de edad más representativo fue adultez con un 64.4%; el nivel de escolaridad más alto fue primaria con el 51.7%; el 86.2% provenientes de zona rural, los estados civiles con mayor puntuación fueron soltero (a) y casado (a) con 37.9% y 35.6% respectivamente. La satisfacción global de los usuarios fue en general favorable, resaltando en el análisis las dimensiones de empatía y seguridad con un valor similar (93,1%), seguido de aspectos tangibles (87,9%), fiabilidad (83,7) y por último

	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5



capacidad de respuesta (80,2%). Se presentó asociación significativa entre fiabilidad con estado civil, seguridad con escolaridad, seguridad con de tipo de afiliación, empatía con tipo de afiliación y aspectos tangibles con zona de residencia. **Conclusión:** la satisfacción de los usuarios fue alta, sobresaliendo la de seguridad y empatía, continuando con aspectos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta; en general, no se obtuvo niveles de insatisfacción por mejorar (>60%) o en proceso (40-60%), sin embargo, se sugiere continuar con acciones enfocadas al mejoramiento continuo de la calidad.

ABSTRACT:

Introduction: The promotion and maintenance of health aim to guide users in strengthening self-care and early detection in search of a healthy life; for these reasons, it is essential to know the users' experience with the quality of care in preventive programs, to identify deficient factors and thereby strengthen adherence to the health services. Objective: To determine user's satisfaction with the quality of care of the health promotion and maintenance route in the indigenous IPS Muellamues, Guachucal, Nariño, 2023. Methodology: Quantitative, observational study, descriptive, and census type to collect the information; the sociodemographic survey and the SERVQUAL instrument were applied to a sample of 87 users who attended the comprehensive assessment in the health promotion and maintenance route in July and August 2023. Results: The most representative age group was adulthood, with 64.4%. The highest education level was primary school, with 51.7%, of which 86.2% came from rural areas. The marital statuses with the highest scores were single and married, with 37.9% and 35.6%, respectively. The overall satisfaction of the users was generally favorable, highlighting in the analysis the dimensions of empathy and security with a similar value (93.1%), followed by tangible aspects (87.9%), reliability (83.7), and responsiveness (80.2%). There was a significant association. between reliability with marital status, security with education, security with the type of affiliation, empathy with the type of affiliation, and tangible aspects with an area of residence. Conclusion: User satisfaction was high, with security and empathy standing out, subsequently with tangible aspects, reliability, and responsiveness. In general, no levels of dissatisfaction were obtained for improvement (>60%) or in process (40-60%). However, it is suggested that we continue with actions focused on continuous quality improvement.

CONCLUSIONES:

En cuanto a las características sociodemográficas se encontró que el curso de vida de adultez fue el más representativo; no hubo una diferencia muy marcada en el sexo, sin embargo, fue levemente mayor la participación de la mujer. En la escolaridad y estado civil, la mayoría de los participantes habían cursado primaria y eran solteros o casados, así mismo la población en su mayoría provenían de zona rural, en la ocupación lo más distintivo fue que se encontraban trabajando o

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

desempeñando oficios del hogar y pertenecían en gran mayoría al régimen subsidiado.

Los usuarios otorgaron una alta valoración en todas las dimensiones, resaltando la calificación dada a empatía, seguridad y aspectos tangibles siendo las que generaron mayor satisfacción, por su parte las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta también presentaron niveles de satisfacción, aunque un poco menor, resaltando que el ítem con la mayor insatisfacción fue el contar con mecanismo para la atención en cuanto a quejas y reclamos, perteneciente a la dimensión de fiabilidad.


Dentro de las asociaciones más significativas del estudio, se encontró que hubo relación entre fiabilidad con estado civil, seguridad con escolaridad, seguridad con de tipo de afiliación, empatía con tipo de afiliación y aspectos tangibles con zona de residencia, se reconoce entonces que si puede existir variabilidad entre la satisfacción de los usuarios y algunas características sociodemográficas, por tanto permite concluir que existen factores o variables determinantes en la percepción que deben ser analizadas para evaluar la variabilidad de cada dimensión.

CONCLUSIONS:

Based on sociodemographic characteristics, it was found that adult life was the most representative. There was not a very marked sex difference. However, the participation of women was slightly more significant. In terms of education and marital status, the majority of the participants had completed primary school and were single or married. Likewise, the majority of the population came from rural areas. In terms of occupation, the most common was working or performing household chores, and the vast majority belonged to the subsidized regime.

Users provided a high rating in all dimensions, highlighting the rating given to empathy, security, and tangible aspects that generated the most excellent satisfaction. At the same time, the reliability and responsiveness dimensions also presented lower satisfaction levels. The item with the most significant dissatisfaction was having a mechanism for addressing complaints and claims belonging to the reliability dimension.

Among the most significant associations of the study, it was found that there was a relationship between reliability with marital status, security with education, security with type of affiliation, empathy with type of affiliation, and tangible aspects with area of residence. There is variability between user satisfaction and some sociodemographic characteristics. Therefore, it allows us to conclude that there are determining factors or variables in perception that must be analyzed to evaluate the variability of each dimension.

	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

RECOMENDACIONES:

Considerando los resultados globales obtenidos en el estudio, se reconoce que la IPS Indígena de Muellamués debe continuar con sus procesos de mejora permanente para fortalecer la prestación del servicio de salud y consolidar los indicadores de calidad que presentan sus usuarios.

Al interior de la entidad se deben considerar los factores o variables que están afectando las expectativas de los pacientes en relación a las dimensiones de: fiabilidad y capacidad de respuesta, con el objetivo de identificar los principales aspectos de mejora, establecer estrategias que permitan mejorar continuamente, y prosigan con el fortalecimiento de la empatía, seguridad y aspectos tangibles al ser las que generaron más satisfacción.

Fortalecer la administración del programa de promoción y mantenimiento de la salud desde una buena planeación y gestión, con el fin de incidir de forma acertada en la disminución a la inasistencia a dichas atenciones, fortaleciendo su participación partiendo desde el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Finalmente, a los profesionales de administración en salud se recomienda adoptar un papel activo en el desarrollo de estudios de evaluación de la satisfacción de sus usuarios, desde el análisis de expectativas y percepciones de las atenciones, para que desde el interior de sus instituciones se generen datos que faciliten la toma de decisiones en las altas esferas de gerencia de las diferentes entidades.



RECOMMENDATIONS:

Considering the overall results obtained in the study, the Indigenous IPS of Muellamués must continue with its permanent improvement processes to strengthen the provision of health services and consolidate the quality indicators presented by its users.

Within the entity, the factors or variables that are affecting patients' expectations must be considered in the dimensions of reliability and responsiveness to identify the main aspects of improvement, establish strategies that allow continuous improvement, and continue to strengthen empathy, security, and tangible aspects as they were the ones that generated the most satisfaction.

Strengthen the administration of the health promotion and maintenance program through good planning and management in order to correctly influence the reduction of non-attendance to said care, strengthening their participation based on compliance with the users' expectations.

Finally, it is recommended that health administration professionals adopt an active role in the development of evaluation studies of the satisfaction of their users from the analysis of expectations and perceptions of care from within their institutions. Therefore, they generate data that facilitates decision-making in the high-

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

management spheres of the different entities.

Control de Cambios		
Versión	Vigencia	Descripción
01	30/03/2023	Se crea la adaptación del Formato Institucional