



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Acreditación de  
Alta Calidad

en el camino de la excelencia

Res. 013600 - 09 dic.2019- vig. 4 años

## CALIDAD DEL SERVICIO DE MEDICINA LABORAL EN ASOTRANSCAL IPS DEBIDO A LA PANDEMIA COVID 19

Claudia Leticia Sánchez Cardona Claudia  
María Verónica Franco Díaz  
William Alberto García García  
Davis Andrés López Obando

Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Especialización en Administración de la salud  
Manizales  
2021



## Contenido

Contenido.....	2
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	5
2. RESUMEN.....	6
ABSTRACT .....	7
2.2. INTRODUCCIÓN .....	8
2.4 JUSTIFICACIÓN .....	16
3. OBJETIVOS .....	19
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	19
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
4. MARCO TEORICO .....	20
4.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	20
4.2 RESEÑA HISTÓRICA O REFERENCIA INSTITUCIONAL.....	25
4.2.1 INFRAESTRUCTURA .....	26
4.2.2 NIVEL DE COMPLEJIDAD .....	27
4.2.3 INFRAESTRUCTURA FÍSICA.....	28
5. METODOLOGÍA.....	30
5.1 ENFOQUE Y DISEÑO .....	30
5.1.1 Enfoque .....	30
5.1.2 Diseño – no experimental.....	30
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	31
5.2.1 POBLACIÓN.....	31
5.2.2 MUESTRA .....	32
5.2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	33
5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	33
5.4 INSTRUMENTOS .....	34
5.4.1 INSTRUMENTOS VALIDADOS .....	34
5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	38
5.6 COMPONENTE ÉTICO .....	38
5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	40
6. RESULTADOS Y DISCUSION .....	41
6.1 RESULTADOS.....	41
7. CONCLUSIONES.....	62
8. RECOMENDACIONES.....	64
9. BIBLIOGRAFÍA.....	70

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. RELACION DE FUNCIONALRIOS AREA ASISTENCIAL .....23  
TABLA 2. RELACION DE SUSRIOS AREA ADMINSTRATIVA .....23

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Percepción del cliente frente a la accesibilidad al servicio 2019 –2020.....	37
Gráfico 2. La solución a la necesidad de salud.....	39
Gráfico 3. Calificación de la calidad del servicio. Año 2019 - Año 2020.....	40
Gráfico 4. La atención recibida en la institución.....	42
Gráfico 5. Tiempo de Espera.....	43
Gráfico 6. Respuesta a inquietudes.....	44
Gráfico 7. Trato recibido por el médico.....	45
Gráfico 8. Trato recibido por personal administrativo.....	47
Gráfico 9. Volvería a la IPS.....	48
Gráfico 10. Aseo de la institución.....	49
Gráfico 11. Planta física.....	50
Gráfico 12. Comodidad de la instalación.....	51
Gráfico 13. Capacidad del profesional dar solución a las necesidades de salud.....	52



Universidad  
Católica  
de Manizales

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
DESARROLLO**

**1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título:

**CALIDAD DEL SERVICIO DE MEDICINA LABORAL EN  
ASOTRANSICAL IPS DEBIDO A LA PANDEMIA COVID 19**

Investigadores:

MARIA VERONICA FRANCO DIAZ.  
WILLIAN ALBERTO GARCIA GARCIA.  
DAVIS ANDRES LOPEZ OBANDO.  
CLAUDIA LETICIA SANCHEZ CARDONA

Línea de Investigación: Administración en Salud

Programa de Posgrado al que se articula: ESPECIALIZACIÓN EN  
ADMINISTRACIÓN EN SALUD.

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: MANIZALES Departamento: CALDAS

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2 SEMESTRES  
FEBRERO A DICIEMBRE DE 2021

## 2. RESUMEN

### 2.1. RESUMEN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo evaluar la afectación de calidad por la emergencia sanitaria generada por covid 19 al servicio médico laboral y ocupacional de la IPS ASOTRANSCAL, ubicada en la ciudad de Manizales, con el fin de medir la calidad desde la oportunidad en la prestación del servicio a los usuarios, a través del análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas durante los segundos semestres de 2019 y 2020, evaluándolas con la adaptación realizada al instrumento PECASUSS.

Como propuesta del tipo de estudio se planteó que fuera descriptivo a través de la recolección de información de manera independiente sobre los conceptos o variables a las que se refirió. Lo anterior mediante el uso de herramientas que permitieron la recolección de la información cualitativa ya que compiló la percepción del usuario frente al servicio, y, cuantitativa, debido a que permitió la recopilación de la información a través del instrumento de investigación; se pretendió contribuir al desarrollo de estrategias para el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud en medicina laboral y ocupacional y aportar al desarrollo de investigaciones encaminadas a analizar la influencia de factores externos que pudieran afectar la percepción de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos de cada una de las preguntas que fueron adaptadas del instrumento PECASSUS a la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que asistieron al servicio de salud ocupacional y laboral de la

IPS ASOTRANSICAL durante el segundo semestre de 2019 y el mismo periodo del 2020 con el fin de evaluar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación; se encontró como resultados un indicador de cifras positivas con relación a las variables de SATISFACCION y OPORTUNIDAD y de cada una de las dimensiones según el resultado de las encuestas al interior de la institución, donde se observa que a pesar de las condiciones de emergencia sanitaria declarada por COVID-19, en el servicio de medicina laboral y ocupacional, no se afectó las variables evaluadas, evidenciando que el servicio mantiene los estándares de calidad esperados en la prestación del servicio de medicina laboral ocupacional.

#### **ABSTRACT**

The objective of this research work was to evaluate the impact of quality by the health emergency generated by covid 19 to the labor and occupational medical service of the IPS ASOTRANSICAL, located in the city of Manizales, in order to measure quality from the opportunity in the provision of the service to users, through the analysis of the satisfaction surveys applied during the second semesters of 2019 and 2020, evaluating them with the adaptation made to the PECASUSS instrument. As a proposal of the type of study, it was proposed that it be descriptive through the collection of information independently on the concepts or variables to which it referred. The above through the use of tools that allowed the collection of qualitative information since it compiled the user's perception of the service, and quantitative, because it allowed the collection of information through the research instrument; It

was intended to contribute to the development of strategies to improve the quality of health services in occupational and occupational medicine and to contribute to the development of research aimed at analyzing the influence of external factors that could affect the perception of quality in the provision of health services. Health services.

The analysis and interpretation of the results obtained from each of the questions that were adapted from the PECASSUS instrument to the satisfaction survey applied to users who attended the occupational and occupational health service of the IPS ASOTRANSCAL during the second semester of 2019 and the same period of 2020 in order to evaluate the perception of quality in user care according to the objectives set out in this research; The results were an indicator of positive figures in relation to the variables of SATISFACTION and OPPORTUNITY and of each of the dimensions according to the results of the surveys within the institution, where it is observed that despite the declared health emergency conditions Due to COVID-19, in the occupational and occupational medicine service, the variables evaluated were not affected, showing that the service maintains the quality standards expected in the provision of the occupational occupational medicine service.

## **2.2. INTRODUCCIÓN**

Según la OMS “La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado



con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.<sup>1</sup> La Calidad sin duda alguna durante la evolución conceptual, se fundamenta en la satisfacción del usuario ante sus necesidades al recibir el servicio, sin embargo ésta es determinada por la percepción del paciente después de haber utilizado el servicio.

Según W. Deming la calidad es hacer lo correcto, tiene que ver con la eficacia de un procedimiento y tratamiento para atender a un paciente y sus necesidades, lo cual determina la efectividad con las que trabajan en los servicios y el respeto con el que se trata a los pacientes.<sup>2</sup> Todo inicia con el trato respetuoso de los pacientes, de ahí en adelante los profesionales deben garantizar el cumplimiento de las necesidades requeridas con el fin de alcanzar el pensamiento subjetivo de una buena calidad.

Es así como algunos autores coinciden en la definición de la calidad de los servicios de salud como los servicios prestados al usuario de una forma accesible y equitativa, en las mejores condiciones científicas, profesionales e institucionales para satisfacer y adherir al usuario, cumpliendo con sus expectativas, lo que favorece la percepción en la calidad en salud.

La prestación de un servicio con calidad y su mantenimiento requiere de la implementación de estrategias que permitan estar preparados para afrontar diferentes variables, determinadas por factores internos y externos, en este caso la situación de Pandemia por COVID 19, ha exigido la modificación de muchos aspectos en los diferentes ámbitos de la sociedad; de esta forma el sistema de salud

colombiano ha tenido el reto de modificar varios estándares en la prestación del servicio con calidad, es así como la IPS ASOTRASCAL ofreció la asistencia en medicina laboral, por ello fue importante valorar la percepción de la calidad, para evidenciar que tanto afectó la emergencia sanitaria la prestación del servicio y de esta forma asumir con responsabilidad estrategias que permitieran estar preparados para afrontar futuros inconvenientes de cualquier índole.

Durante las últimas décadas, la calidad del servicio se ha convertido en un área de especial interés para entidades prestadoras de servicios de salud, investigadores, directivos, entre otros; debido a su impacto en el desempeño de los negocios, la reducción de los costos, la rentabilidad, así como en la lealtad del cliente y la satisfacción en los servicios, demostrándose el mejoramiento de la salud de los mismos; pues un paciente satisfecho con el servicio que recibe de su IPS, se muestra más receptivo y predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas.<sup>3</sup> Esta tiene una alta correlación con la calidad, ya que se debe tener en cuenta el papel que juega el usuario, referido con su opinión, quienes finalmente son la primera fuente de información a la hora de supervisar y juzgar la calidad de los servicios, siendo la percepción subjetiva del paciente la que evalúa la calidad de la atención recibida, involucrando tanto sus necesidades como sus expectativas.<sup>3</sup>

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) “define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores”<sup>4</sup>. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las

enfermedades laborales mediante la reducción de las condiciones de riesgo. Esta definición se puede correlacionar con la prestación de servicios basada en la medicina laboral y Calidad de la Atención en Salud Ocupacional la cual se describe como “provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra adhesión y satisfacción de trabajadores y empresarios”.<sup>5</sup> por tanto el concepto de la calidad de acuerdo al sistema de seguridad y salud en el trabajo; enfoque que se pretendió aplicar para la evaluación, análisis, y toma de decisiones que conllevaran a un mejoramiento continuo para la prestación de los servicios en la IPS ASOTRANSCAL redundó en la necesidad de realizar la presente investigación.

Desde que comenzó la pandemia, definida ésta como “una enfermedad que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas”.<sup>6</sup>; los servicios de salud fueron reorganizados o interrumpidos y muchos dejaron de brindar atención a las personas y empresas. Así mismo, muchos trabajadores de la salud que brindaban esta atención fueron redirigidos para responder a las acciones requeridas por la infección de COVID-19, “coronavirus, que debe su nombre a “ la partícula vírica de SARS-CoV-2, el cual tiene la apariencia de una corona solar”<sup>7</sup>., afectando directamente la calidad en la prestación de los servicios, en cuanto a la respuesta oportuna, la rentabilidad y la oferta de los mismos, lo que implicó la restructuración de la oferta y la demanda.

Los servicios de salud se han visto parcialmente o completamente interrumpidos a raíz de la pandemia Estas interrupciones han afectado todo tipo de atención,

incluyendo los servicios en medicina laboral y ocupacional, por lo que han requerido realizar acciones como: la cancelación de la atención, la inasistencia de los usuarios, la disminución en la oferta y oportunidad, esto “en consonancia con las recomendaciones iniciales de la OMS de reducir al mínimo la atención no urgente en centros sanitarios mientras se lucha contra la pandemia” <sup>7</sup> .

Situación evidente en la IPS ASOTRANSCAL de la ciudad de Manizales, quien presta el servicio de salud ocupacional para exámenes de ingreso, egreso y periódicos, lo cual requirió de la interrupción de la atención y posteriormente reinició actividades con los ajustes de bioseguridad determinados por el ministerio de salud. Esta circunstancia obligó a la IPS modificar la prestación del servicio por lo cual tuvo valor realizar el estudio sobre la afectación de la calidad, en sus variables de oportunidad y satisfacción de la atención.

Fue necesario revisar e identificar varios instrumentos que fueron de utilidad para evaluar la calidad de un servicio o empresa; para ellos se revisó la evaluación diseñada por el ministerio de protección social y el Banco Interamericano de Desarrollo (2004) el cual logra validar el instrumento PECASUSS, “acrónimo del instrumento por su especificidad permite medir la Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, para gestionar la calidad a través de la evaluación de los servicios prestados”.<sup>8</sup>

### 2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la organización mundial de la salud (OMS) "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (1).

La calidad en la prestación de los servicios en salud en los últimos años ha tomado relevancia entre las IPSs, ya que busca garantizar las mejores condiciones en la prestación y ejecución de la atención de los usuarios, para ello deben incorporar las normas vigentes que definen los estándares de habilitación en las cuales se determinan las directrices fundamentales para que las instituciones que prestan los servicios y sus profesionales formen parte del proceso de la gestión de la calidad, que conlleva a una buena administración y así realmente se pueda evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud, según el ministerio de protección social y salud, dentro de su "Sistema Obligatorio de Garantía de La Calidad de la Atención En Salud" (9). El (SOGCS) contempla los siguientes elementos:

-Accesibilidad: La cual posibilita la utilización de los servicios.

Oportunidad: Permite obtener los servicios que requiere el usuario, sin retrasos que ponga en riesgo su vida o su salud, la cual se encuentra relacionada con la oferta y

demanda.

-Seguridad: Con el fin de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso o mitigar las consecuencias, se determina un conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías.

-Pertinencia: Definido como el grado en el cual el usuario obtiene el servicio que requiere.

-Continuidad: Donde el usuario recibe las intervenciones requeridas.

Dichos elementos hacen parte de los procesos de la calidad que pretenden beneficiar al usuario, por eso deben ser parte fundamental de la institución prestadora del servicio.

La IPS ASOTRANSCAL es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, constituida para el servicio del gremio transportador, la cual cuenta con servicios habilitados en consulta externa: medicina general, psicología y medicina laboral y ocupacional.

Con el fin de determinar si la IPS ASOTRANSCAL ubicada en Manizales cumplió con criterios de calidad en la prestación de servicio de medicina laboral y ocupacional, por la contingencia generada por el Covid 19, durante el segundo periodo del año 2020, se planteó la problemática de estudio, con el propósito de detectar posibles deficiencias en el proceso de atención y brindar un servicio de mejor calidad que satisficiera la necesidades y expectativas del usuario, ya que

estos esperaban recibir un servicio óptimo e integral en la prestación del servicio de medicina laboral y ocupacional.

La prestación del servicio con calidad se convirtió en un reto para la IPS, que permitiera la competitividad con otras entidades similares, para garantizar la sostenibilidad, asegurar la fidelización de los usuarios hacia los servicios ofertados, respondiera a la permanencia en el mercado y ampliara la cobertura a nivel nacional.

Para el desarrollo del proyecto referido a la evaluación de calidad del servicio en medicina laboral, se tuvo en cuenta los registros de las pruebas de satisfacción aplicadas en el segundo semestre de 2020, comparado con el mismo periodo del 2019, a los usuarios del servicio, esto debido a que por condiciones de emergencia sanitaria declarada por COVID -19, se generó la disminución en la demanda del servicio, afectando los elementos del “sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud (SOGCS), accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad” (9), debido a que el servicio de medicina laboral y ocupacional desarrolló acciones orientadas a la evaluación de ingreso, egreso y periódicas de los usuarios que solicitaron el servicio, por ello fue importante responder a la siguiente pregunta:

¿Cómo evaluar la calidad de la prestación del servicio de medicina laboral en la IPS Asotrascal de la ciudad de Manizales durante el segundo periodo del año 2020?

## 2.4 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación, busco de abordar dentro de la problemática de la crisis sanitaria generada por la pandemia del virus COVID19, resolver la duda de: ¿cómo se vio afectada la calidad en la prestación del servicio de medicina laboral y ocupacional en la IPS ASOTRANSCAL, para la realización del exámen de ingreso, egreso y consultas periódicas, durante el segundo semestre del año 2020?; con el fin de plantear posibles soluciones que ayudaran a garantizar la continuidad del servicio en medicina laboral y ocupacional, y, que los usuarios siguieran recibiendo una atención integral a pesar de las restricciones y las dificultades que ha acarreado la problemática actual; también da pie a la creación e implementación de planes de contingencia y medidas preventivas para garantizar la prestación del servicio en medicina laboral y ocupacional.

La problemática desencadenada por la emergencia sanitaria no solo concierne a la parte clínica u hospitalaria en el aspecto asistencial, sino que ha afectado diferentes áreas funcionales de las empresas, que perturban la administración, situación presentada a nivel mundial; esta circunstancia afectó por ende a la IPS ASOTRANSCAL en la prestación del servicio de medicina laboral y ocupacional en la realización de exámenes para el ingreso, egreso y consultas periódicas, es por ello que abordar esta contingencia en relación a la prestación de servicios, permitió adoptar y adaptar protocolos adecuados y medidas preventivas para garantizar a futuro que instituciones que presten un servicio homólogo sepan afrontar la situación y estén preparadas para la resolución de este tipo de problemas, siendo una



prioridad para el actuar del presente estudio.

El trabajo de investigación podrá servir de referente bibliográfico para directivos, administradores de la salud en IPS o estudiantes de la administración en salud, que quieran conocer, verificar o consultar la afectación de la calidad en la prestación de los servicios de medicina laboral y ocupacional, por causas externas, como pandemia por coronavirus, facilitando visualizar a las empresas alternativas para la atención, en materia de garantizar la prestación de los servicios médicos laborales, enmarcados en mantener la calidad en la prestación del servicio a través de los exámenes de ingreso, egreso y periódicos, que den cuenta de la salud laboral y ocupacional de los trabajadores, y que tipo de intervenciones se llevaron a cabo para que el servicio de consulta especializada en medicina laboral y ocupacional se prestara con accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en garantía de la calidad.

La prestación de los servicios en salud con calidad en Colombia está regida por diferentes disposiciones normativas, que pretenden el mejoramiento continuo en la atención en salud. La calidad es un referente dinámico, no estático que busca la prestación de un servicio óptimo sin importar las condiciones actuales. Es así como el gobierno nacional de acuerdo a “la ley 100, crea el sistema de seguridad social integral, y dicta disposiciones, que determinan acciones en garantía de la calidad de la prestación de los servicios en salud”( 10) , dentro de las disposiciones para garantizar la atención en salud, se considera el uso de la telemedicina como un modelo de atención pertinente en la actualidad, por la declaratoria de la emergencia

sanitaria, el cual se vuelve importante para determinar: ¿hasta qué momento es factible y conveniente utilizarla, en la prestación de la atención integral en el servicio de medicina labora y ocupacional? , ya que de acuerdo a lo determinado por “ Resolución 2654 de 2019, la telemedicina tiene por objetivo facilitar el acceso y mejorar la oportunidad y resolutiveidad en la prestación de servicios en salud en cualquiera de sus fases”(11). Así mismo el virus COVID 19, en el año 2020 generó en innumerables entidades hospitalarias la baja en la consulta médica por el aumento de riesgo de contagio, situación que bajó ostensiblemente la frecuencia de la consulta. Ésta amenaza aún no desaparece, pero la necesidad de la certificación y consulta médica laboral y ocupacional persiste; entonces se hizo necesario realizar un estudio orientado a evaluar la calidad en la prestación del servicio que garantizara la oportunidad en la atención.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la afectación de calidad por la emergencia sanitaria generada por covid 19 el servicio médico laboral y ocupacional de la IPS ASOTRANSCAL, ubicada en la ciudad de Manizales, con el fin de medir la calidad desde la oportunidad en la prestación del servicio a los usuarios, a través del análisis de las encuestas de satisfacción implementada durante el segundo semestre de 2020.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Analizar las encuestas de satisfacción existentes en el segundo periodo del 2020 con el fin de examinar el estándar de oportunidad en la prestación del servicio de medicina laboral y ocupacional, durante la pandemia.
- ✓ Cuantificar el número de citas realizadas por la especialidad en medicina laboral durante el segundo periodo del 2020 con el fin de comparar el número de consultas realizadas y la satisfacción en la atención por la especialidad en medicina laboral durante el segundo periodo del 2019.
- ✓ Evaluar la oportunidad en la asignación de la cita basados en los indicadores de calidad, en el que se valoró el tiempo que transcurrió entre la solicitud y la asignación de la misma.
- ✓ Determinar las estrategias de mejoramiento de la calidad en el servicio de medicina laboral y ocupacional prestado en la IPS Asotrascal, frente a los nuevos protocolos y decretos emanados por la emergencia sanitaria, desde el ministerio de protección social.

## 4. MARCO TEORICO

### 4.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Según la OIT y la OMS, la salud ocupacional es "la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo" (12). Así mismo la calidad en la prestación de los servicios en salud medicina laboral y ocupacional, ha sido de gran interés en las instituciones.

“La calidad en la atención se trata de un conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos adecuados que ayuden a conseguir una atención sanitaria óptima, en donde se debe tomar en cuenta todos los conocimientos y factores del servicio médico y del usuario, logrando al final resultados favorables reflejados en la máxima satisfacción del usuario con un mínimo de riesgo; en cambio, la salud ocupacional se refiere al estado completo de bienestar social, físico y mental de las personas” (1).

La necesidad de evaluar la calidad de la prestación de los servicios en salud, se evidencia en innumerables estudios a nivel internacional, nacional y local. Estos buscan medir en general la percepción en la satisfacción del usuario, es así que, de acuerdo a estudios internacionales como el realizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador en el año 2021, por Samaniego. E., centra la necesidad de realizar una investigación orientada a “la percepción de la calidad del servicio de salud ocupacional que tienen los trabajadores de la empresa - Palmera de los Andes S.A.”(13), dicho estudio le permitió determinar que existe un alto nivel

de satisfacción de los usuarios por la disposición de ayuda del personal, calificándolo como excelente y buena, así mismo fue evaluado otros elementos como la ambientación, climatización y señalización de la unidad de atención, esto muestra que la calidad no solo se centra en la satisfacción de la prestación del servicio por oportunidad, pertinencia, sino que revela la necesidad de tener en cuenta otros factores, además visibiliza el desconocimiento de los trabajadores frente a la importancia de realización de evaluación de salud ocupacional, los cuales buscan prevenir enfermedades o patologías adquiridas en el ámbito laboral.

Por otro parte un estudio realizado en Chile, en el año 2019, en la Universidad de Tarapacá, por Pedraja L, et al <sup>14</sup>. se centró en “La percepción de la calidad del servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de Mejora” (14). Se enfocó en la evaluación de percepción de la calidad del servicio en el hospital regional. Dr Juan Noe Crevani y los cinco centros de salud familiar en la ciudad de Arica, Chile, con el fin de acercarse hacia un plan de mejora, cuyo resultado del estudio reveló las principales debilidades y aspectos a mejorar; encontrando que el mayor grado de satisfacción se relaciona con los elementos tangibles, y señaló como desfavorable la percepción de la fiabilidad, lo que reflejó la desconfianza de la comunidad frente a seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Estos estudios internacionales demuestran que, si bien es importante evaluar la percepción de la calidad en la atención del servicio de salud, como elemento subjetivo o intangible, no se puede desligar la evaluación de la percepción de la

calidad, en los elementos tangibles, que complementan la prestación de los servicios, que permitan además determinar planes de mejora.

En investigaciones nacionales como el descrito por Torres C. del 2012, orientado hacia el estudio de “la calidad técnica de los servicios que en el área de medicina de trabajo ofertan las Instituciones prestadoras de los servicios de salud ocupacional en las principales ciudades del país” (15), encontrando que la deficiencia en las técnicas administrativas, de gestión de infraestructura y de personal, afectan la calidad de los servicios de la medicina del trabajo.

Además un estudio realizado por Cobo E. et al <sup>16</sup> en 2018, orientado hacia “Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud” (16), en su análisis de resultados reporta que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus percepciones, sin embargo recomienda que, “desde la gerencia administrativa de la Institución Prestadora de Salud, se generen estrategias organizacionales que permitan promover cambios en cuanto a la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación e información, limpieza y comodidad”(16). Nuevamente en los estudios nacionales se encuentra como común denominador que la percepción de la calidad en prestación de servicio de salud, además de la atención, se evalúan otros elementos complementarios a dicha atención como:  
la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

A nivel local se evidencia un estudio realizado en el 2014 por Acevedo R. y et al <sup>17</sup>. El cual se denominó: “ percepción de la calidad en la atención en salud ; en la ciudad de Manizales, con el fin de conocer la percepción de la calidad en la prestación de los servicios de salud de los usuarios, personal administrativo y asistencial del servicio ambulatorio de salud Confamiliares, durante el segundo semestre de 2014”(17), donde se encontraron que los factores relacionados con la percepción de la calidad, se centran en la expectativa que los usuarios tienen para recibir un servicio, la cual debe cumplir con sus necesidades, entre ellas se evaluaron: la oportunidad de la atención, el cumplimiento en horarios de atención de las citas y la calidad humana del personal de la institución.

Así mismo un estudio realizado para medir la “Calidad de la atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la IPS Mediccol S.A.S 2017”(18), desarrollado por Barrero, J. et al <sup>18</sup>. Revela que la evaluación de dimensiones intangibles como fiabilidad, empatía, confianza, oportunidad, tanto en los prestadores de servicios del personal asistencial y administrativo, son significativos para medir la satisfacción del usuario. Demostrando ambas investigaciones de tipo local, la importancia de vigilar estas dimensiones referidas a la calidad humana de los prestadores directos e indirectos de los servicios.

De la misma manera un estudio realizado en la ciudad de Pereira en el año 2017 por ” Rojas A, y Ossa L.”<sup>19</sup>, orientaron su investigación hacia “el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud en PULCARDI,

cuyo objetivo se centró en “Diseñar un programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC), para el cumplimiento de la normatividad vigente en salud, de la IPS PULCARDI en la ciudad de Pereira, durante el primer semestre de 2017” ( 19), en dicho estudio pudieron priorizar los estándares de acreditación de acuerdo a los establecidos por las normativas vigentes, determinantes que les permitió obtener mayor calidad para la IPS PULCARDI.

Los estudios realizados a nivel internacional, nacional y local, revelan que, de acuerdo a la percepción de los usuarios, es importante evaluar factores tangibles como: infraestructura, equipos, personal, entre otros y evaluar dimensiones intangibles, que subyacen a la prestación de servicios con calidad y que redundan en la percepción de la satisfacción del cliente.

No obstante, ninguno contempla elementos o factores externos a las IPS, que pueden afectar la calidad en la prestación de los servicios como lo revela un estudio realizado por “Correa K, Rodríguez L, Margarita G. en el año 2020” <sup>20</sup>, el cual se denominó “El Covid-19, su Impacto, Efectividad y Calidad en la Atención en Salud en Medellín, Colombia” (20). de acuerdo a la investigación, describen que “la calidad de la atención en la salud, más allá de la observación técnica y reglamentaria, para entender las apreciaciones que poseen los usuarios acerca de la calidad de la atención en salud, los usuarios evidencian que el acceso al cuidado en salud esta mediado por obstáculos o limitaciones, donde el retraso en la atención es transversal a ésta; ya que la calidad representa una atención que no debe tener barreras para el



acceder a ella, pues la relación usuario-agentes de salud debe ser afable y cálida”(20).

#### **4.2 RESEÑA HISTÓRICA O REFERENCIA INSTITUCIONAL**

Con el único ánimo de fortalecer el gremio de trasportadores, atender intereses comunes, implementar políticas tendientes al mejoramiento de la actividad transportadora, la calidad del servicio y el bienestar de los conductores, se creó la Asociación Nacional de Transportadores “ASOTRANSCAL” en el año 2002 como resultado de la unión de empresas de transporte público terrestre que cubre rutas municipales, veredales, nacionales y urbanas.

En el año 2009 como una necesidad de ASOTRANSCAL, para prestar servicios de salud ocupacional y medicina laboral a los trasportadores, se constituye ASOTRANSCAL IPS, la cual presta servicios orientados a la realización de exámenes de EVALUACIONES MÉDICAS DE INGRESO, PERIODICOS Y DE EGRESO, con el fin de determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador como requisito de contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estará expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

En la actualidad la IPS cuenta con la habilitación de 3 servicios: medicina del trabajo y ocupacional, psicología y medicina general; los cuales, durante 12 años, son ofrecidos a sus clientes; en busca de ampliar la oferta y comprometidos con la calidad e integralidad; la IPS en los últimos años ha tercerizado otros servicios como laboratorio clínico, audiometría, pruebas psicosenométricas, imágenes diagnósticas,

que garanticen las condiciones de salud física, mental y social del trabajador, para que desempeñe en forma eficiente las labores sin perjuicio de su salud o la de terceros.

Además, la IPS desarrolla otras actividades especialmente de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, que buscan dar cobertura a muchas necesidades en salud que demandan los conductores y demás usuarios del sector transporte, acciones que permiten ayudar a reducir la probabilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito apoyados en mecanismo de gestión en seguridad vial.

#### **4.2.1 INFRAESTRUCTURA**

##### **4.2.1.1 Recurso humano.**

Actualmente ASOTRANSCAL IPS, cuenta con el área asistencial cuyos colaboradores prestan servicios de atención en consulta externa ambulatoria en el área de salud ocupacional y medicina laboral, con el fin de desarrollar procesos orientados al objeto social de la IPS.

Tabla. 1. Relación de funcionarios área asistencial.

Área	Colaborador	Cantidad
Asistencial	Medico laboral	1
	Psicólogo	1
	Auxiliar de enfermería	7
	Enfermera jefe	1

Tabla 2. Relación de usuarios del área administrativa

Área	Colaborador	Cantidad
Administrativos	Economista	1
	Psicólogo	1
	Auxiliar de enfermería	1
	Enfermera jefe	1
	Funcionario de servicios generales	1

Estos tienen como función la representación legal de la entidad, así como la vigilancia y control de la contabilidad, comercialización y mercadeo de la entidad, relaciones corporativas, revisión de contratos, determinación de tarifas para prestar los servicios de manera competitiva con entidades homologas, contratación de personal, control y seguimiento a la calidad en la prestación de los servicios, diseño y oferta de propuestas. Procesos relacionados con el talento humano (selección, contratación, capacitación gestión, clima laboral) área financiera (determinar la financiación, inversión, liquidez, y rentabilidad de la organización).

#### **4.2.2 NIVEL DE COMPLEJIDAD**

ASOTRASCAL IPS, se encuentra en el primer nivel de complejidad, el cual por sus servicios es el más cercano a la población objeto de atención es decir al gremio transportador y otros usuarios del sector transporte. La IPS cuenta con recursos que permite resolver las necesidades de atención básicas y despliega acciones orientadas a actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Se caracteriza por contar con establecimientos de baja complejidad, como consultorios, lo que permite una adecuada accesibilidad a la población objeto de atención, pudiendo realizar una atención oportuna y eficaz.<sup>13</sup>

#### **4.2.3 INFRAESTRUCTURA FÍSICA.**

ASOTRASCAL IPS, se encuentra ubicado actualmente en el Terminal de transportes de Manizales corredor 1 - local 1, cuenta con 1 sala de espera, 1 consultorio, 1 área de toma de muestras de laboratorio, la estación de enfermería, 1 sala de bienestar para los conductores, dotado de sillas masajeadoras, caminadores, 6 camarotes individuales y 1 sala interactiva.

#### **4.2.4. ÁREA DE INFLUENCIA.**

ASOTRASCAL IPS, se encuentra ubicada en la ciudad de Manizales capital del departamento de Caldas, ubicado en el centro occidente de Colombia, sobre la Cordillera Central de los Andes, situada a una altura de 2.153 msnm; tiene una población de 434,403 habitantes, de acuerdo al censo poblacional oficial para el año 2018; distribuidos en 47,1 % de la población son hombres y el 52,9 % mujeres. La ciudad cuenta con una tasa de analfabetismo del 5% en la población mayor de 5 años de edad. En cuanto a la cobertura de los servicios públicos el 99,4% de las viviendas cuenta con servicio de energía eléctrica, 97,3% tiene servicio de acueducto, 73% de comunicación telefónica.

Su actividad central, tradicionalmente ha sido el cultivo y producción del café y otras empresas se dedican a productos como licores, zapatería, cauchos, chocolate,

bancos, autopartes, electrodomésticos, detergentes y jabones, trillado y empaclado del café, dulces y metalúrgicas entre otras. Además, se encuentran instituciones y empresas dedicadas al sector cafetero, y otro gran número de industrias dedicadas al procesamiento del café (trilladoras, procesadoras, torrefactoras, cooperativas, exportadores). Gracias a la riqueza natural y la gran cantidad de bosques y reservas naturales que rodean la ciudad, se ha convertido en un importante referente para el impulso del turismo y la economía.

Actualmente, la ciudad ha tenido un importante desarrollo comercial, industrial, tecnológico y de infraestructura. Se han puesto en marcha proyectos de construcción de nuevas vías, puentes, túneles y glorietas en diferentes puntos de la ciudad, renovación de parques, construcción de proyectos de carácter educativo, deportivo y turístico, así como la puesta en funcionamiento del sistema de Cable Aéreo como medio de transporte urbano. De igual forma, se ha impulsado la construcción del Aeropuerto Internacional del Café en el municipio de Palestina, como solución a los constantes problemas de conectividad aérea en el área metropolitana y la región centro sur del departamento de Caldas.<sup>14</sup>

La ciudad cuenta con barrios agrupados en once comunas, cada una de las cuales está integrada por al menos 15 barrios, la IPS se encuentra ubicada en la comuna Universitaria, pero su área de influencia también llega al municipio de la Dorada y Chinchiná a través de acciones de brigada de salud, dirigido a empresas afiliadas a la asociación nacional de transportadores.

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1 ENFOQUE Y DISEÑO

#### 5.1.1 Enfoque

El enfoque que se utilizó en este proceso investigativo fue de carácter MIXTO, Las investigaciones con enfoque mixto” consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, puede decirse que surgieron por la complejidad de algunos fenómenos: las relaciones humanas, las enfermedades o el universo” (21).

A través de este estudio se buscó especificar como afectó la pandemia la calidad en la prestación del servicio médico laboral, durante el segundo periodo 2020 y realizar un comparativo con el mismo periodo del 2019. Lo anterior mediante el uso de herramientas que permitieran la recolección de la información cualitativa ya que compiló la percepción del usuario frente al servicio, y, cuantitativa, debido a que permitió la recopilación de la información a través del instrumento de investigación.

#### 5.1.2 Diseño – no experimental.

“El estudio no experimental, no genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quién la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron al igual que sus efectos”

(22). En la presente investigación el diseño fue no experimental trasversal ya que se realizó el análisis de los datos existentes a través de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único (año 2021), con el propósito de describir las variables recopiladas a través de la encuesta de satisfacción y observar su incidencia e interrelación en un momento dado que permitió analizar las variables determinadas.

## **5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **5.2.1 POBLACIÓN**

La población objeto de estudio se centró en el número de encuestas aplicadas a los usuarios que fueron atendidos en el segundo semestre del año 2019 y en el mismo periodo del año 2020 en ASOTRANSCAL IPS, para evaluaciones de ingreso, egreso y periódicos en medicina laboral y salud ocupacional.

En el año 2019 durante el segundo semestre se atendieron un total de 959 usuarios y durante el mismo periodo del año 2020 se atendieron un total de 606 usuarios. Sin embargo, es necesario aclarar que las encuestas de satisfacción no fueron aplicadas al 100 % de los usuarios atendidos durante estos periodos, sino que éstas fueron aplicadas de manera aleatoria, a los usuarios beneficiarios de los distintos servicios, encontrándose que de acuerdo a los criterios de inclusión definidos como:

1. En la encuesta de satisfacción esta deberá tener los 5 ítems de evaluación de la calidad diligenciados en su totalidad por los usuarios beneficiarios del servicio de medicina laboral y/o ocupacional.

2. Solo se tendrán en cuenta las encuestas diligenciadas durante los periodos definidos para el análisis de datos (segundo periodo 2019 y segundo periodo 2020).

3. Independientemente del genero del usuario que diligencie la encuesta, se tendrá en cuenta la información para su respectivo análisis

Para la presente investigación, solo un total de 65 encuestas, de las cuales 30 corresponden al año 2019 (segundo periodo del año) y 35 encuestas al año 2020 (en el mismo periodo), serán tenidas en cuenta para el análisis de la investigación.

### **5.2.2 MUESTRA**

Para el presente trabajo de investigación se determinó que no fue posible catalogar una muestra, debido a que el número de encuestas aplicadas a la población escogida para el presente estudio fue limitado, encontrando un total de 30 encuestas para el segundo semestre del año 2019, y 35 encuestas para el año 2020 en el mismo periodo a los usuarios del servicio de medicina laboral y ocupacional de ASOTRANSICAL IPS .

Nota: con un total de 30 encuestas aplicadas a los usuarios para el año 2019 y 35 encuestas para el año 2020, se observó un nivel de confianza del 100 %. Debido a que se realizó análisis de las encuestas totales aplicadas a los usuarios del servicio de medicina laboral – ocupacional de la IPS ASOTRANSICAL.



### 5.2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición	Indicador
Oportunidad	La oportunidad permite evidenciar la capacidad de la Institución de dar respuesta a un usuario desde el momento en que solicita el servicio y el tiempo de asignación de la cita	El tiempo de repuesta trascurrido entre la solicitud de la valoración y la asignación de la cita , que podrá ser evaluada a través de la accesibilidad y disponibilidad	Cualitativa Cuantitativa	Ordinal Categoría Politémica	La oportunidad será presentada a través de porcentaje ( promedio) de acuerdo a las categorías establecidas
Satisfacción	Agrado del usuario con la atención recibida en los servicios de salud (Atención humanizada)	Percepción del usuario frente a la atención recibida y cumplimiento de expectativas en relación a  Efectividad  Atención  Confianza  Adhesión  Continuidad y Coordinación	Cualitativa Cuantitativa	Ordinal Categoría Politémica	La satisfacción será presentada a través del porcentaje ( promedio) de acuerdo a las categorías establecidas

### 5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Durante el mes de agosto del presente año se inició con el proceso para el desarrollo de la investigación a través de la solicitud de autorización dirigida a la gerente de la IPS ASOTRANSCAL, con el propósito de obtener la respuesta de aceptación que permitió la recopilación de la información para el desarrollo de la investigación.

Posterior a la aprobación se realizó un primer acercamiento del equipo investigador con los colaboradores de la IPS ASOTRANSCAL, para socialización del proyecto de investigación, con el fin de lograr difundir el propósito de éste; luego se requirió de la

recopilación de las encuestas de satisfacción determinadas, con base a los criterios de inclusión y exclusión, para las encuestas correspondientes al segundo semestre del año 2019 ( 30 encuestas ) y segundo semestre del año 2020 ( 35 encuestas ) ; siendo un total de 65 encuestas, las cuales son el 100% de la referencia documental a analizar.

A continuación se realizó la adaptación y equiparación de las encuestas de satisfacción, al instrumento de investigación PECASSUS, instrumento que fue adaptado de acuerdo a las necesidades de los investigadores, los cuales realizaron recolección de datos cualitativos y cuantitativos para revisión; seguidamente la preparación de datos para la Codificación y transferencia a la base de datos, los cuales permitieron el análisis mediante el programa estadístico IBM SPSS; a partir de esto se adelantó el estudio descriptivo de datos por variables y dimensiones, a través de la realización de gráficas, con su respectiva representación y descripción.

## **5.4 INSTRUMENTOS**

### **5.4.1 INSTRUMENTOS VALIDADOS**

El instrumento usado en el presente trabajo es la encuesta de PECASUSS; “ésta herramienta fue desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo ; cuyo principal objetivo de la misma es la medición de la percepción de la calidad de los servicios de salud“ ( 21); para lo cual el instrumento permitió evaluar a los usuarios que fueron encuestados en el periodo determinado en la IPS ASOTRANSICAL ; con el fin de promover mejoras en la eficiencia, eficacia, disponibilidad y optimizar la calidad de los servicios.

La asociación con esta herramienta permitió la identificación rápida de las principales variables que intervinieron en la calidad de prestación de servicios de esta institución y nos dieron pie para realizar el análisis de la calidad percibida por los usuarios de la IPS ASOTRASCAL durante en el segundo semestre del año 2019 y el segundo semestre del año 2020, tiempo durante el cual fue alterada la atención por temas de la Pandemia.

A la encuesta PECASUSS<sup>21</sup> (anexo1), le fue realizada una serie de ajustes, que nos permitieron evaluar los ítems, determinados en la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRASCAL ( anexo 2), con el fin de asociar la información documentada en la IPS durante el segundo semestre del año 2019 y el segundo semestre del año 2020; de esta forma se adaptó la información de los datos básicos a los utilizados en la encuesta principal de la IPS ASOTRASCAL, se organizaron los ítems para realizar cubrimiento a los 5 pilares básicos que utilizó la IPS ASOTRASCAL:

1. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud en esta IPS?
2. Cómo evaluar el tiempo de atención?
3. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?
4. Considera usted que hubo comodidad en el servicio?
5. Entendió usted los deberes y derechos que usted tiene como usuario?

En la adaptación a la encuesta también hubo la necesidad de excluir los ítems 12

y 13 del instrumento PECASUSS ya que no se acogían al propósito de este estudio. (ítems 12. Si pago para ser atendido (a), ese pago le pareció: (si no tuvo que pagar, pase a la 13: 1. Muy caro 2. Caro 3. Ni caro ni barato 4. Barato 5. Muy barato 13. El tiempo desde que llego a consulta externa a pedir o cumplir cita, hasta que lo (a) atendieron fue de: \_\_\_ minutos.)

**5.4.2 ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE IPS ASOTRANSICAL, ADAPTADA AL INSTRUMENTO PECASUSS**

PREGUNTA ENCUESTAS DE SATISFACCION ASOTRANSICAL	VARIABLE	DIMENSIONES	PREGUNTA PECASUSS	VALORACION
1. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud en esta IPS?	OPORTUNIDAD	ACCESIBILIDAD	1. El trámite que hizo para ser atendido (a), hoy o el día que ingreso a la institución, le pareció:	1. Muy complicado, 2. Ni complicado ni sencillo 3. Complicado 4. Sencillo 5. Muy sencillo
	SATISFACCION	EFFECTIVIDAD	2. La solución que le dieron a la necesidad de salud por la que consulto en esta IPS le pareció:	1. Muy complicado 2. Ni complicado ni sencillo 3. Complicado 4. Sencillo 5. Muy sencillo
	SATISFACCION	ATENCION	3. ¿De cero (pésimo) a cinco (excelente), con cuanto califica la calidad del servicio recibido?	0. Cero - Pésimo 1. Uno - Malo 2. Dos - Regular. 3. Tres - Bueno 4. Cuatro – Muy Bueno 5. Cinco - Excelente

	SATISFACCION	CONFIANZA	4. ¿La atención recibida en la institución lo dejó en general?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy insatisfecho</li> <li>2. Insatisfecho</li> <li>3. Ni insatisfecho ni satisfecho</li> <li>4. Satisfecho</li> <li>5. Muy satisfecho</li> </ol>
2. Como evaluar el tiempo de atención?	OPORTUNIDAD	DISPONIBILIDAD	5. El tiempo que tuvo que esperar hasta que lo (a) atendieron, le pareció:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy largo</li> <li>2. Largo</li> <li>3. Ni largo ni corto</li> <li>4. Corto</li> <li>5. Muy corto</li> </ol>
3. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	SATISFACCION	CONFIANZA	6. Las respuestas del personal de la institución ante sus inquietudes o preguntas le parecieron:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy inapropiadas</li> <li>2. Inapropiadas</li> <li>3. Ni inapropiadas ni apropiadas</li> <li>4. Apropiadas</li> <li>5. Muy apropiadas</li> </ol>
	SATISFACCION	ATENCIÓN	7. El trato que recibió de por parte del profesional en salud ocupacional le pareció?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy malo</li> <li>2. Malo</li> <li>3. Ni malo ni bueno</li> <li>4. Bueno</li> <li>5. Muy bueno</li> </ol>
	SATISFACCION	ATENCION	8. El trato que le dieron porteros, cajeros, auxiliares y otro personal administrativo le pareció:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy malo</li> <li>2. Malo</li> <li>3. Ni malo ni bueno</li> <li>4. Bueno</li> <li>5. Muy bueno</li> </ol>
	SATISFACCION	ADHESION	9. Volvería a la IPS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. si</li> <li>2. No</li> </ol>
	SATISFACCION	CONFIANZA	10. El aseo de la institución le pareció:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy malo</li> <li>2. Malo</li> <li>3. Ni malo ni bueno</li> <li>4. Bueno</li> <li>5. Muy bueno</li> </ol>

4. Considera usted que hubo comodidad en el servicio?	SATISFACCION	CONFIANZA	11. La planta física, la condición de la IPS le pareció:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy descuidada</li> <li>2. Descuidada</li> <li>3. Ni descuidada ni cuidada</li> <li>4. Cuidada</li> <li>5. No Cuidado</li> </ol>
	SATISFACCION	CONFIANZA	12. Las salas de espera, sillas, camas, y camillas si las vio o las uso, le parecieron:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy incómodas</li> <li>2. Incómodas</li> <li>3. Ni incómodas ni cómodas</li> <li>4. Cómoda</li> <li>5. Muy cómoda</li> </ol>
5. Entendió usted los deberes y derechos que usted tiene como usuario?	SATISFACCION	CONTINUIDAD Y COORDINACION	13. La capacidad de los profesionales para solucionar sus necesidades de salud le pareció:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy baja</li> <li>2. Baja</li> <li>3. Ni baja ni alta</li> <li>4. Alta</li> <li>5. Muy alta</li> </ol>

### 5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez que los datos se seleccionaron fueron transferidos a una matriz de variables y guardados en un formato de base de datos de Excel, se procedió a analizar y graficar estos resultados, para consolidar toda la información en un archivo.

La frecuencia fue medida en términos de porcentajes y el análisis de este estudio se definió como bivariado ya que nos concentramos en hallar correlaciones entre dos variables, las cuales para el presente estudio fueron oportunidad y satisfacción.

### 5.6 COMPONENTE ÉTICO

Para el desarrollo de la investigación se solicitó la autorización ante la representante legal, para la aprobación que permitió el acceso a la información

contenida en las encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a los usuarios del servicio de medicina laboral y ocupacional como herramienta utilizada para la recolección de los datos, que permitió su análisis posterior.

Se explicó a la representante legal el objetivo de esta información, la finalidad, los riesgos, los beneficios, así como la reserva en el manejo de la información, la cual fue considerada con reglas explícitas de confidencialidad para los investigadores. Se les garantizó que toda la información recolectada, y generada en el transcurso de la investigación fue de carácter confidencial, terminada la investigación, la representante legal fue informada sobre los resultados, como reconocimiento del aporte de la IPS a la investigación.

Por el tipo de investigación que se desarrolló, el cual consistió en la revisión de encuestas de satisfacción previamente diligenciadas por los usuarios beneficiarios del servicio de medicina laboral y ocupacional, durante el segundo semestre del año 2019 y el mismo periodo del 2020, no se identificaron riesgos, definidos en la resolución 8430 de 1993, determinados por el ministerio de salud relacionados con afecciones de tipo biológico, fisiológicos, psicológicos y/o sociales, debido a que los usuarios, los profesionales de la IPS y los miembros del equipo de investigación, no estuvieron expuestos a ningún riesgo durante la ejecución del presente estudio.

### **5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Para el presente estudio no se aplicó el consentimiento informado contemplado en la resolución 8430 del 1993 “por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud” ( 23), debido a que no se realizó estudio con seres humanos, menores de edad o discapacitados, en comunidades, mujeres en edad fértil, embarazadas, recién nacidos, embriones, óbitos, (...),<sup>23</sup> entre otros aspectos contemplado en dicha resolución, dado que en el presente estudio se plasma el análisis de datos de encuestas de satisfacción realizados en los periodos establecidos para la presente investigación.



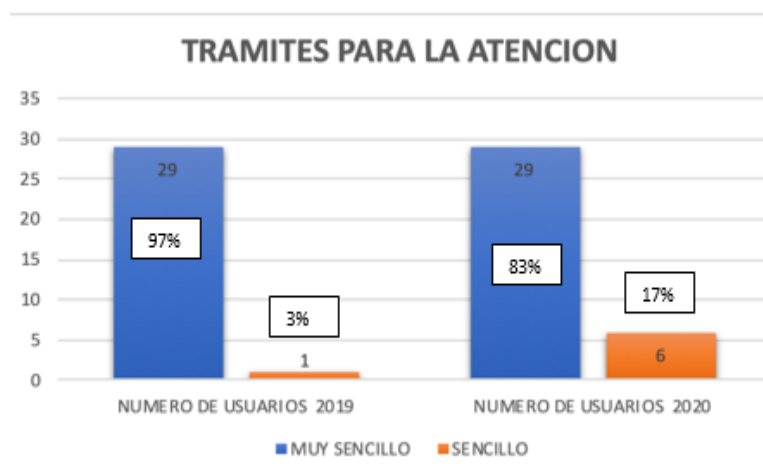
## 6. RESULTADOS Y DISCUSION

### 6.1 RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados encontrados con la recolección del cuestionario del PECASUSS adaptada a 65 encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios del servicio de medicina laboral ocupacional pertenecientes a la IPS ASOTRANSCAL; dichas encuestas permitieron medir las variables de oportunidad y satisfacción del servicio en mención con cada una de sus dimensiones.

A continuación, se exponen las gráficas con sus respectivos análisis.

**Gráfico 1. Percepción del cliente frente a la accesibilidad al servicio 2019 – 2020.**



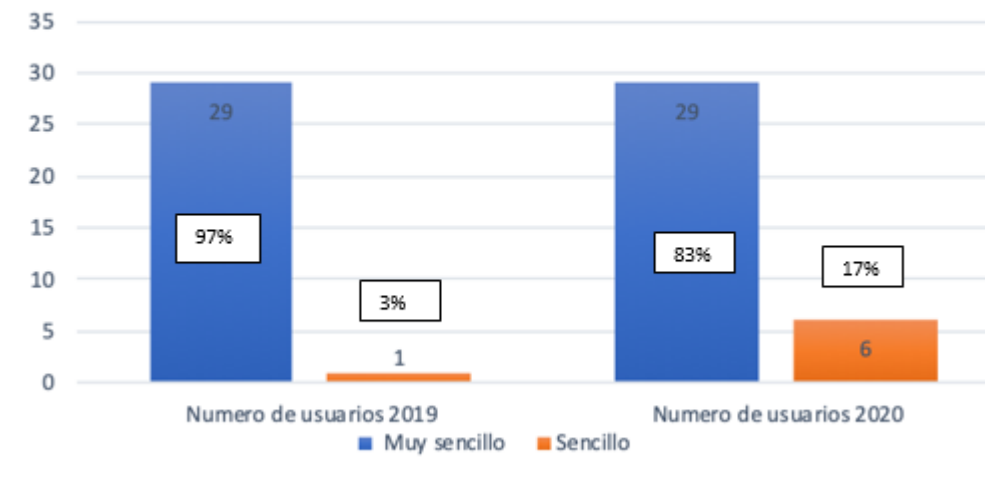
**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de accesibilidad perteneciente a la variable de oportunidad, donde se evaluó la percepción del cliente frente al trámite de la atención para el ingreso al servicio, en el año 2019 los usuarios atendidos percibieron facilidad al acceso del servicio de medicina laboral ocupacional, calificando el proceso como

muy sencillo lo que correspondió al 97 % de los encuestados e igualmente en al año 2020 el 83 % de los usuarios tuvo la misma percepción; en tanto un 3 % en el 2019 refirió que los trámites para el acceso del servicio fue sencillo y en el 2020 el 17 % de los usuarios manifestaron el mismo criterio.

**Análisis cualitativo:** En la IPS ASOTRANSICAL los tramites de accesibilidad a las citas de medicina laboral y ocupacional fueron percibidos como sencillos por los usuarios, para el segundo periodo de año 2019 y 2020, ya que se utilizaron herramientas telefónicas y/o presenciales, lo que demostró buenos resultados.

**Gráfico 2. La solución a la necesidad de salud**  
**SOLUCION A LAS NECESIDADES**



**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSICAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de atención perteneciente a la variable de satisfacción, donde se evaluó la rapidez en la solución que le dieron a la necesidad de salud por la que consultó en esta IPS, 29 usuarios que solicitaron el servicio en el año 2019 percibieron el proceso como muy sencillo, lo que perteneció al 97 % de los encuestados e igualmente en el año 2020 el 83 %, que correspondió a 29 usuarios, tuvo la misma apreciación; en tanto que un 3 % en el 2019, relacionado con 1 usuario, refirió que la solución a la necesidad de su salud fue sencilla y en el 2020 el 17 %, que correspondió a 6 de los usuarios encuestados manifestó que la solución a sus necesidades de salud fue también sencilla.

**Análisis cualitativo:** en la IPS ASOTRANSCAL para el segundo periodo del año 2019 y del 2020, los usuarios tuvieron una buena percepción del cumplimiento de las necesidades requeridas durante la consulta de medicina laboral y ocupacional, sin embargo se observó un porcentaje mínimo que calificó con la apreciación de “sencillo”, cuando se valoró la dimensión de atención, perteneciente a la variable de satisfacción, sin que esto signifique deficiencia en el proceso donde se evaluó la rapidez en la solución que le dieron a la necesidad de salud por la que se consultó en la IPS.

**Gráfico 3. Calificación de la calidad del servicio. Año 2019 - Año 2020**

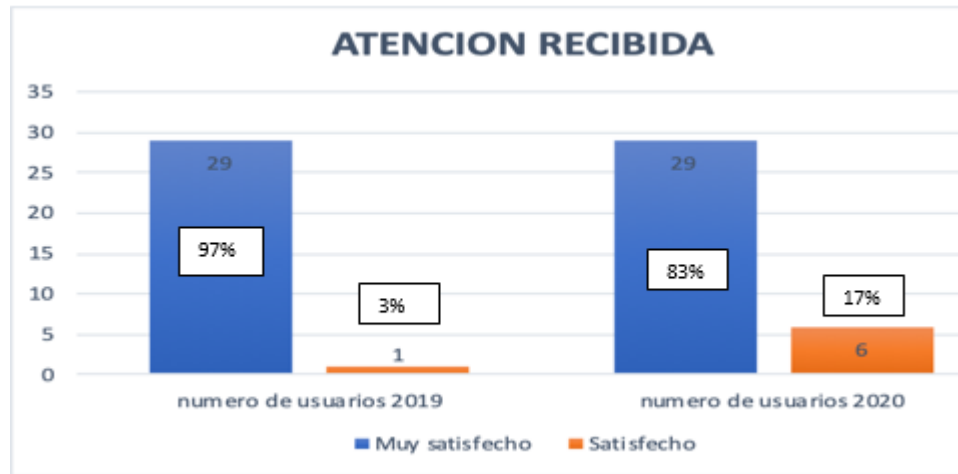


**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRASCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de atención perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó la calidad del servicio recibido, en el año 2019, 29 usuarios percibieron una excelente calidad en la prestación del servicio, lo que correspondió al 97 % de los encuestados e igualmente en al año 2020 el 83 %, es decir 29 usuarios, también tuvieron la misma apreciación, en tanto que un 3 % en el 2019, relacionado con 1 usuario refirió que la calidad del servicio es muy buena y en el 2020 el 17 % relacionado con 6 usuarios, describió como muy buena la calidad de la atención.

**Análisis cualitativo:** en términos generales los usuarios del servicio de medicina laboral y ocupacional para los segundos semestres del año 2019 y 2020, tuvieron una buena percepción de calidad del servicio, debido a que los profesionales que realizaron la atención se mostraron receptivos al cumplimiento de requerimientos de cada usuario.

**Gráfico 4. La atención recibida en la institución**

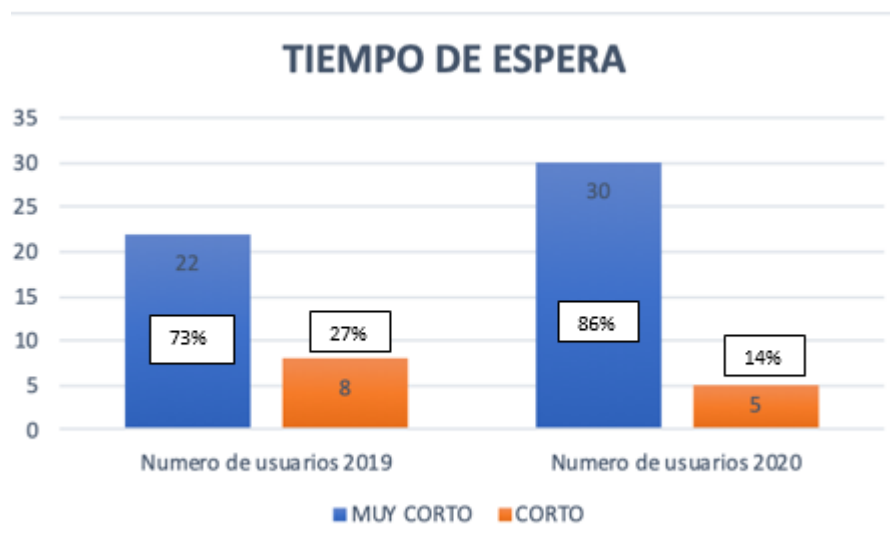


**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSICAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de confianza perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó la atención recibida en la institución, en el año 2019, 29 usuarios percibieron estar muy satisfechos con la atención recibida en la prestación del servicio, lo que correspondió al 97 % de los encuestados e igualmente en el año 2020 el 83 %, es decir 29 usuarios, también tuvieron la misma apreciación, en tanto que un 3 % en el 2019, relacionado con 1 usuario refirió que la atención recibida en la institución lo dejó satisfecho y en el 2020 el 17 % relacionado con 6 usuarios, describieron encontrarse también satisfechos.

**Análisis cualitativo:** en términos generales los usuarios del servicio de medicina laboral y ocupacional para los segundos semestres del año 2019 y 2020, manifestaron sentirse satisfechos, porque la IPS contó con personal administrativo calificado que realizó la atención y se mostraron receptivos a las necesidades de cada usuario.

**Gráfico 5. Tiempo de Espera**



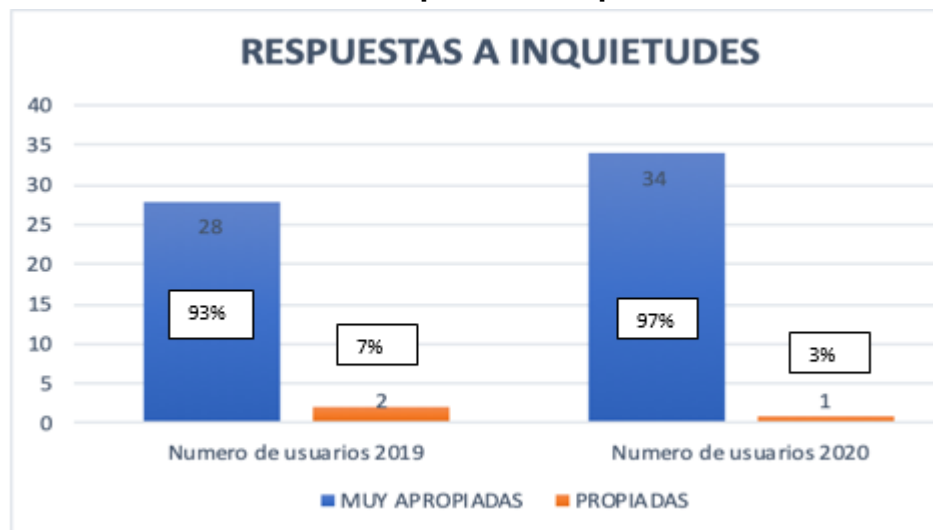
**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de disponibilidad perteneciente a la variable de oportunidad, donde se calificó el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo (a) atendieron, en el año 2019, 22 usuarios percibieron un tiempo de espera muy corto lo que correspondió al 73 % de los encuestados e igualmente en al año 2020 el 86 %, es decir 30 usuarios, también tuvieron la misma apreciación, en tanto que un 27 % en el 2019, relacionado con 8 usuario refirió que el tiempo de espera en la institución le pareció corto y en el 2020 el 14 % relacionado con 5 usuarios, describieron encontrarse también con percepción corta en la espera.

**Análisis cualitativo:** si bien los tiempos de espera para el acceso del servicio es un estado subjetivo del usuario, en promedio en la IPS ASOTRANSCAL, los clientes que hicieron uso del servicio se encontraron satisfechos debido a que

percibieron un margen de tiempo muy corto y corto, lo que fue favorable en la dimensión de disponibilidad del servicio y su variable de oportunidad.

**Gráfico 6. Respuesta a inquietudes.**



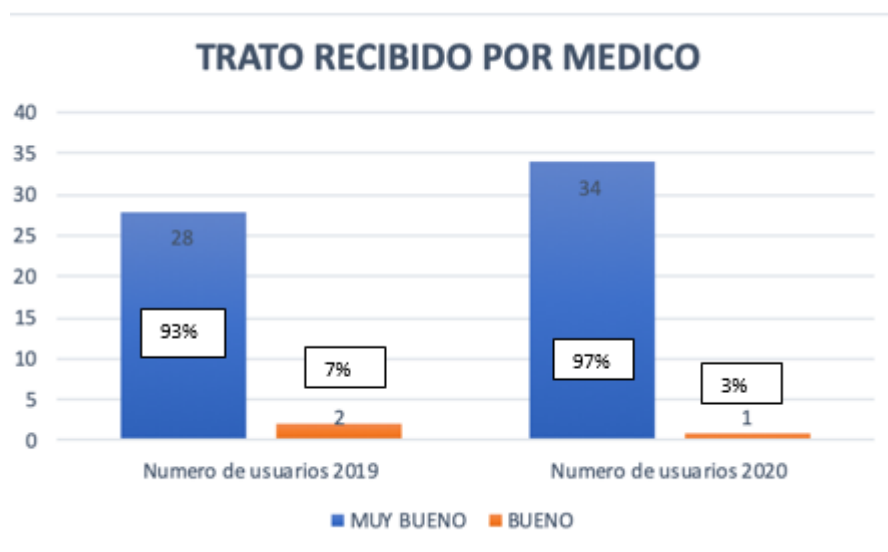
**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de confianza perteneciente a la variable de satisfacción, donde se califica las respuestas del personal de la institución ante sus inquietudes o preguntas, en el año 2019, 28 usuarios percibieron como muy apropiado lo que correspondió al 93 % de los encuestados e igualmente en al año 2020 el 97 %, es decir 30 usuarios, también tuvieron la misma apreciación, en tanto que un 7 % en el 2019, relacionado con 2 usuario refirió que fue apropiado las respuestas a las inquietudes y en el 2020 el 3 % relacionado con 1 usuarios, describió como apropiado las respuestas.

**Análisis cualitativo:** los usuarios que consultaron los servicios de medicina laboral

y ocupacional, evaluaron con un alto nivel de confianza, los profesionales que ofrecieron el servicio, esto debido a que consideraron que las respuestas a sus inquietudes durante la atención fueron muy apropiadas y apropiadas, gracias al equipo calificado con el que cuenta la IPS ASOTRANSCAL, que lograron claramente responder a las inquietudes de los consultantes.

**Gráfico 7. Trato recibido por el médico**



**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de atención perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó el trato que recibió por parte del profesional en salud ocupacional en el año 2019, 28 usuarios percibieron como muy bueno lo que correspondió al 93 % de los encuestados e igualmente en al año 2020 el 97 %, es decir 30 usuarios, también tuvieron la misma apreciación, en tanto que un 7 % en el 2019, relacionado con 2 usuario refiere que fue bueno el trato recibido y en el 2020 el 3 % relacionado



con 1 usuario, lo describió como bueno.

**Análisis cualitativo:** los usuarios que consultaron durante el segundo semestre del 2019 y 2020 de medicina laboral y ocupacional, evaluaron con conceptos de muy bueno y bueno en general el trato recibido por el personal médico, adscrito a la IPS, lo que demuestra que en el área de talento humano, se realizó un buen proceso de selección del personal, donde se tuvo en cuenta además de las capacidades conceptuales, las habilidades de interacción y empatía, trato personalizado, cortesía amabilidad, disposición personal, valores intangible al servicio, fortaleciendo relación médico-paciente.

**Gráfico 8. Trato recibido por personal administrativo**



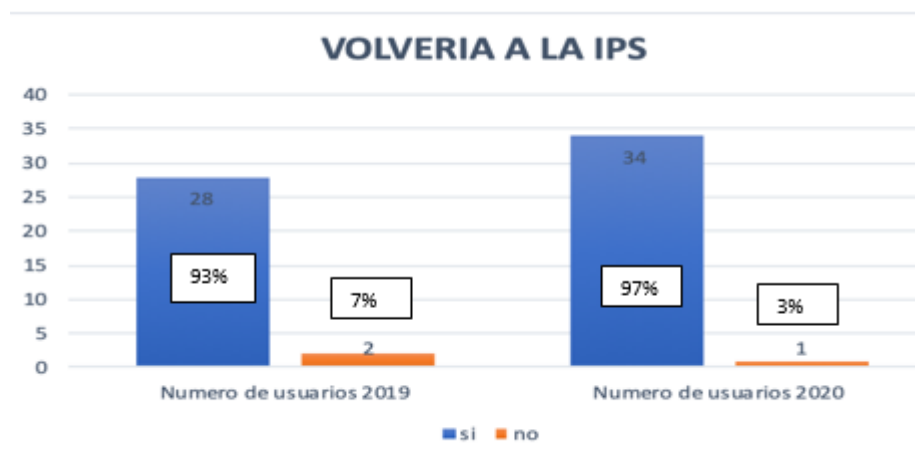
**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSICAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de adhesión perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó el trato que recibió por parte del personal administrativo en el año

2019 el 93 % de los encuestados que correspondió a 28 usuarios percibieron el trato como muy bueno e igualmente en al año 2020 el 97 %, es decir 30 usuarios, tuvieron la misma percepción, en tanto que un 7 % en el 2019, relacionado con 2 usuario refirieron que fue bueno el trato recibido y en el 2020 el 3 % relacionado con 1 usuarios, describió como bueno.

**Análisis cualitativo** : los usuarios que consultaron durante los periodos del 2019 y 2020, en medicina laboral y ocupacional, evaluaron con conceptos de muy bueno y bueno en general el trato recibido por parte del personal administrativo adscrito a la IPS, lo que demostró que en el área del talento humano se realiza un buen proceso de selección del personal, donde se tuvo en cuenta su perfil ocupacional labora además de sus habilidades empatía, buen trato y atención al cliente entre otras, como valor intangible al servicio.

**Gráfico 9. Volvería a la IPS**

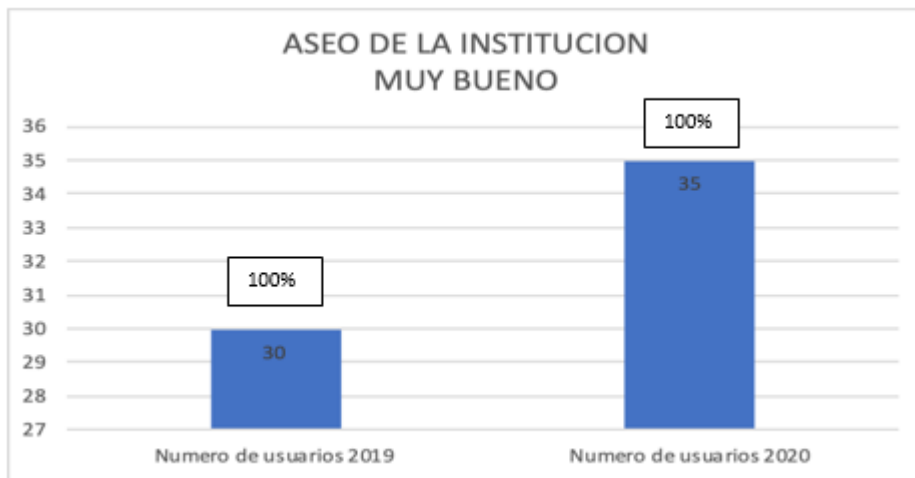


**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

De acuerdo a la dimensión de confianza perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó si un usuario volvería a la IPS, en el año 2019 el 93 % de los encuestados que correspondió a 28 usuarios respondieron que sí volverían a la IPS, igualmente en el año 2020 el 97 %, es decir 30 usuarios, se encontraron satisfechos por ello también volverían a la IPS, en tanto que un 7 % en el 2019, relacionado con 2 usuarios refirió que no volverían, al igual que en el 2020 el 3 % relacionado con 1 usuario, también comentó que no volvería a recibir los servicios en la IPS.

**Análisis cualitativo :** La mayoría de los usuarios que consultaron durante los periodos determinados para la presente investigación del 2019 y 2020, en medicina laboral y ocupacional, describieron que, si volverían a la IPS, para recibir el servicio, es atribuible a los trámites, a los tiempos de espera, a la resolución de inquietudes, atención de profesionales y administrativos, no obstante, un porcentaje menor consideró algún aspecto como negativo lo que influyó en su intención de no volver a consultar a la IPS

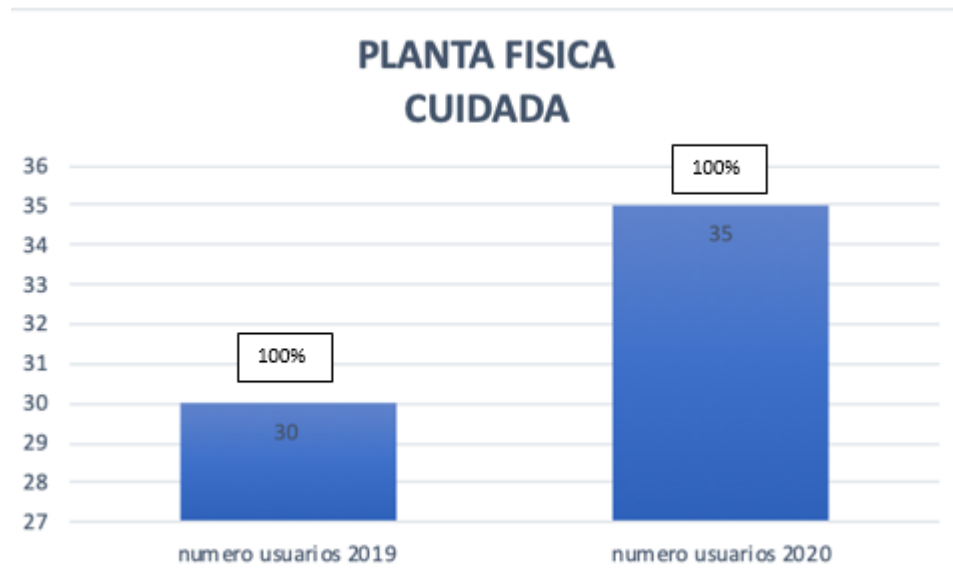
**Gráfico 10. Aseo de la institución**



**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSICAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

**Análisis cuantitativo y cualitativo:** De acuerdo a la dimensión de confianza perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó el aseo de la institución, el 100 % de los usuarios encuestados tanto en el segundo semestre de 2019 y el mismo periodo de 2020 consideraron que la IPS ASOTRANSICAL, refleja un aseo satisfactorio para los consultantes, donde sus condiciones de limpieza, desinfección, organización de los espacios de consulta y áreas comunes, son óptimas y favorables en la percepción de los usuarios.

**Gráfico 11. Planta física**



**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

**Análisis cuantitativo y cualitativo:** De acuerdo a la dimensión de confianza perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó las condiciones en cuanto a cuidado de la planta física, el 100 % de los usuarios encuestados describieron que las instalaciones estaban cuidadas para garantizar la prestación de los servicios con los requerimientos mínimos.

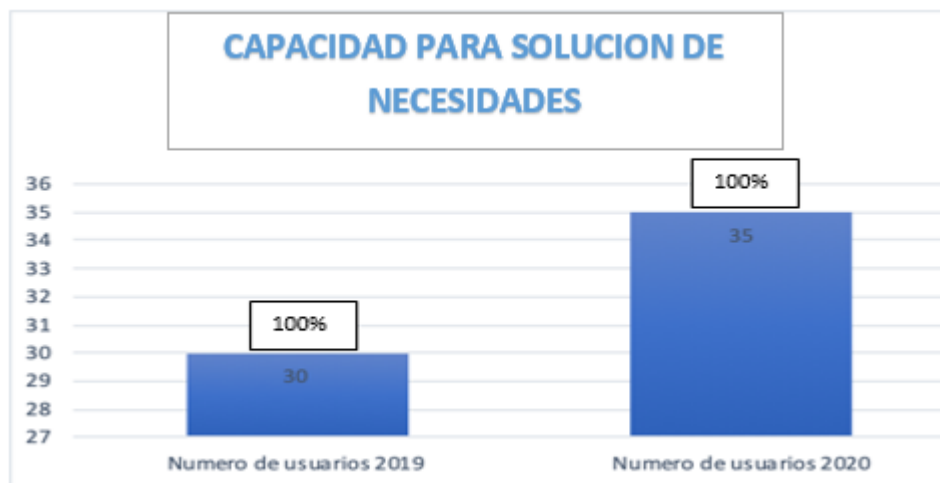
**Gráfico 12. Comodidad de la instalación**



**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

**Análisis cuantitativo y cualitativo:** De acuerdo a la dimensión de confianza perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó las condiciones en cuanto a comodidad de las instalaciones de la IPS, el 100 % de los usuarios encuestados describió que los muebles y enseres ofrecieron comodidad tanto en espacios de atención, como en espacios de áreas comunes.

**Gráfico 13. Capacidad del profesional dar solución a las necesidades de salud.**



**Fuente:** resultados de la adaptación de la encuesta PECASSUS a la encuesta de satisfacción de la IPS ASOTRANSCAL, durante el segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020

**Análisis cuantitativo y cualitativo:** De acuerdo a la dimensión de continuidad y coordinación perteneciente a la variable de satisfacción, donde se calificó la capacidad de los profesionales en medicina laboral y ocupacional para resolver las necesidades de salud y/o el motivo de consulta, el 100 % de los encuestados en ambos periodos, describieron como muy alta la capacidad de los profesionales. Debido a que la IPS contó con un personal idóneo y capacitado para resolver las necesidades de los usuarios frente a sus condiciones de salud.

## DISCUSION

Según Vargas G. et al.<sup>24</sup> La calidad en salud es el resultado de la interacción de múltiples factores los cuales se pueden agrupar en tres categorías: la calidad científico técnica, la cual se refiere a la capacidad para utilizar el conocimientos, y disponer de el para abordar los problemas de salud del paciente y ofrecer claridades a las inquietudes de la consulta; la satisfacción de los usuarios, la cual es una actitud positiva, producto de la interacción de las expectativas del paciente (“usuario”) y la atención recibida componente basado en las relaciones interpersonales y la accesibilidad al servicio lo cual facilita la superación de las barreras que se pudieran presentar tanto en la organización, barreras económicas y/o culturales para obtener el servicio. (24); lo cual también se ve evidenciado en el presente estudio, puesto que la calidad en la prestación del servicio depende de la percepción del usuario teniendo en cuenta las dimensiones de atención, accesibilidad, confianza, efectividad, disponibilidad entre otras; según Ávalos M<sup>25</sup>. refiere que “ la mejora continua de la calidad en salud y en particular la evaluación como uno de los componentes, tiene que adecuarse a las particularidades de los sistemas y servicios de salud que los diferencian de la industria, el comercio e incluso de otros servicios” (25) puesto que los servicios en salud tiene un valor humano los cuales defienden la vida por encima de los intereses económicos de la sociedad; según Pedraja – Reja L.<sup>14</sup> “la importancia que tiene el área de la salud a nivel nacional e internacional es algo innegable y se ha hecho presente durante toda la historia de la humanidad. Los gobiernos han volcado



su esfuerzo para tratar de mejorar la salud en términos de calidad y cobertura, reflejado en los programas de gobierno. Por lo tanto, ofrecer calidad en salud es estrictamente necesario, pero es fundamental descubrir los componentes de importancia para el usuario, más aún en la actualidad, cuando la competencia en el mundo de los servicios desarrolla un crecimiento vertiginoso” (14).

Es por ello que se encontró la necesidad de valorar la calidad de la IPS ASOTRANSCAL, a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos de cada una de las preguntas que fueron adaptadas del instrumento PECASUSS a la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que asistieron al servicio de salud ocupacional y laboral de la IPS ASOTRANSCAL durante el segundo semestre de 2019 y el mismo periodo del 2020, con el fin de evaluar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios, de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación; se encuentra como los resultados arrojan un indicador de cifras positivas con relación a las variables de satisfacción, oportunidad y cada una de sus dimensiones, según el resultado de las encuestas al interior de la institución, donde se observa que a pesar de las condiciones de emergencia sanitaria declarada por COVID -19, en el servicio de medicina laboral y ocupacional, esta situación no afectó las variables evaluadas frente a la oportunidad y satisfacción, permitiendo evidenciar que el servicio mantiene la calidad a pesar de las condiciones particulares en la prestación de sus actividades.

Se realizó análisis de las encuestas de satisfacción, evidenciándose un mayor

número de registro de encuestas en el segundo semestre del año 2020, el cual se encontró 35 encuestas, a diferencia del segundo semestre del año 2019, en el cual se registraron 30 encuestas, para un total de 65 encuestas en ambos periodos, que cumplieran con los criterios de inclusión.

Conforme a lo expuesto previamente, se determina en general que los usuarios, conciben la calidad del personal de salud como un factor excelente que se deriva del servicio percibido incidiendo directamente en su satisfacción.

Es importante precisar, que la percepción de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario se constituye en una valoración importante para la institución; razón por la cual desarrolló éste estudio.

Se espera que los diferentes estudios que se han realizado en Colombia y otros países frente a la percepción de la calidad, permitan generar cambios en la prestación de los servicios que favorezcan el acceso, la oportunidad, la continuidad y la integralidad en la atención, bajo una perspectiva de calidad centrada en la garantía del derecho a la salud y la vida digna de las personas y las comunidades.

Es así que Según el Ministerio de Salud y Protección Social, las instituciones de salud tienen que monitorear la calidad y la percepción de esta a través de variables de oportunidad, satisfacción, entre otras, “tendientes a la generación de acciones de mejoramiento que incrementen la posibilidad de que los usuarios reciban los servicios que necesitan sin que se generen retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud, aspecto que requiere del seguimiento al cumplimiento de las políticas nacionales en

salud, así como del compromiso de las aseguradoras en brindar garantías que permitan la atención oportuna e integral de los ciudadanos” (26)

En un estudio realizado en Colombia, en el año 2018, en la Universidad de Nariño, por Yepes M, et al <sup>27</sup>. El cual se centró en “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia” (27). Se enfocó en conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto, Colombia frente a la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención, cuyo resultado reconoció que “el buen trato del personal asistencial es un aspecto que incide de manera positiva en la percepción de la calidad; encontrando que el mayor grado de satisfacción se relaciona con los elementos intangibles”. (27) este estudio permite revelar que la percepción de la calidad en salud está relacionada con la claridad de información, elementos intangibles como empatía del paciente con el médico, el buen trato, claridad en la resolución de sus inquietudes; “teniendo en cuenta que la calidad de la atención sanitaria ha sido ampliamente estudiada bajo enfoques cuantitativos centrados en las características objetivas de los servicios, se resalta la necesidad de reconocer las experiencias de los usuarios y re significar la noción de calidad no como un fin que favorece la competencia en el mercado, sino, como un imperante fundamental de todo proceso en el que la vida y el bienestar de un ser humano estén implicados.” 27

Existen diversos estudios que ratifican que se observan factores que influyen en la percepción de la calidad, pueden mencionarse elementos relacionados con la

estructura (edificio, características de consultorios), así mismo el proceso, en el que se evalúa la interacción entre los médicos y el paciente, y el resultado frente a la atención, que coincide con la satisfacción. Según Martin C (2000) <sup>28</sup>, “la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles.” (28)

Diferentes autores concuerdan que “la calidad de la atención en salud debe considerar al menos las siguientes dimensiones o factores: accesibilidad, equidad, competencia profesional, efectividad, eficiencia, eficacia, seguridad, confort, continuidad, oportunidad, privacidad y confidencialidad” (29). Dichas dimensiones fueron evaluadas en la presente investigación a través del modelo PECASUSS, facilitando la observancia y calificación objetiva de los usuarios beneficiarios frente al servicio de medicina laboral ocupacional en la IPS ASOTRANSCAL.

Cuando se mide la calidad en los servicios de salud con algún instrumento consensuado o avalado, como el PECASUSS, ésta valoración se vuelve más objetiva. Un estudio realizado por Szwako. A, y Vera. F (2013) <sup>29</sup>. “Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar en Asunción, Paraguay”; (29) resaltan como “la percepción de la calidad abarcar todos los aspectos del proceso de atención: provisión de información, capacidad de elección, gestión administrativa, hospedaje, continuidad de los cuidados entre niveles de atención, y como esta percepción de la calidad figura cada vez más como un factor que afecta y

modula notablemente a la calidad técnica, tanto en términos de los procesos como de los resultados” situación observada en el presente estudio donde se coincide con que la percepción de la calidad de los usuarios que utilizaron el servicio médico laboral en IPS Asotranscal , están directamente relacionados con la calidad científico técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad al servicio.

Así mismo de acuerdo a lo expuesto por Andrade C. y Gómez L. ( 2013) <sup>30</sup> “la oportunidad no está directamente relacionada con los niveles de satisfacción del usuario, en esta circunstancia influye otros aspectos como la favorable percepción de los encuestados sobre la información, atención y servicios recibidos, al igual que sobre las instalaciones locativas, factores éstos que determinan la satisfacción final”. (30), y que son consecuentes con las diferentes dimensiones evaluadas en el presente estudio donde se ratifica nuevamente la importancia de la valoración multicausal de la calidad.

## 7. CONCLUSIONES

La calidad es un constructo multidimensional en el que tanto el servicio asistencial, administrativo y la planta física de la institución son abordados por los usuarios desde dos enfoques, uno objetivo, centrado en las variables que inciden en la prestación de los servicios en salud, como disponibilidad, accesibilidad, efectividad, atención, confianza, adhesión, continuidad, coordinación entre otros, y uno subjetivo, desde donde se reconoce la importancia de las expectativas y la experiencia que los usuarios logran tener durante la atención, convirtiéndose en un indicador indispensable de la calidad.

Es pertinente reconocer que las condiciones objetivas y subjetivas de la calidad de los servicios, debe ser una condición indispensable en todo proceso de calidad, por esta razón se fundamenta la necesidad de realizar estudios que permitan aproximarse a las experiencias de los usuarios frente a los procesos de atención.

La investigación arrojó que a pesar de las condiciones que requirieron ajustes en la atención secundario a la pandemia por COVID 19, no se identificaron limitantes en los trámites para la atención, lo que posibilitó la accesibilidad al servicio de medicina laboral ocupacional, el cual buscó mantener un óptimo desempeño en lo físico, mental y ocupacional, no se presentaron problemas en la oportunidad, así mismo los usuarios lograron identificar en términos generales la resolución de sus requerimientos durante la consulta, lo que se convirtió en un factor preventivo y se reconoció en términos generales como una buena calificación en la prestación y

calidad del servicio, pues logró superar la mayoría de las expectativas; se reconoció el trato recibido por el personal asistencial –médico y administrativo como una de las principales razones que contribuyeron con esta percepción, se debe tener en cuenta todos los conocimientos y factores del servicio médico , logrando al final resultados favorables reflejados en la máxima satisfacción del usuario con un mínimo de riesgo.

Sin duda los cuidados de la planta física, el aseo y la comodidad como factores tangibles evaluados por los usuarios beneficiarios del servicio, agregaron un valor que redundo en la percepción de la satisfacción del cliente, aun a pesar de las circunstancias generadas por la pandemia.

Es necesario realizar estudios que permitan aproximarse a las experiencias de los usuarios frente a los procesos de atención sanitaria durante la pandemia, ya que ésta obligó a las instituciones a efectuar cambios en la prestación de sus servicios, utilizando otras modalidades de atención como tele consulta, lo que propuso un nuevo escenario y método en la prestación de los servicios.

La entidad debe continuar trabajando por alcanzar mejores resultados de satisfacción en cada uno de los servicios ofertados en la IPS, dado que se debe superar la media obtenida en la presente investigación, buscando el incremento de los valores de calificación en las variables de oportunidad y satisfacción, llegando al 100 % en la calidad esperada.

## 8. RECOMENDACIONES

De acuerdo al resultado del análisis de los gráficos en el que se logró evidenciar calificativos que en su mayoría fueron positivos para los usuarios que utilizaron el servicio de medicina laboral y/o ocupacional, se considera necesario dar las siguientes recomendaciones:

En el trámite para la atención del servicio de la IPS ASOTRANSICAL donde los usuarios calificaron como “muy sencillo” el proceso debido a que en el momento se fundamentó de herramientas telefónicas y presenciales para garantizar la oportunidad en la prestación del servicio, se requiere que la IPS se mantenga dentro de la vanguardia tecnológica, utilizando todos aquellos medios de comunicación como las redes sociales, que faciliten a los usuarios optimizar la atención dependiendo de sus particularidades o requerimientos.

Así mismo, en el trámite donde al usuario se le ha dado respuesta y solución a las necesidades de salud en la IPS ASOTRANSICAL el proceso es “muy sencillo”, no obstante se requiere de la valoración periódica y la formulación de indicadores basados en la información recolectada del buzón de sugerencias, quejas y reclamos, para de esta forma anticiparse a la solución de las principales necesidades de los usuarios, también se sugiere la designación de personal calificado para dar solución en tiempo real a las problemáticas presentadas en la prestación del servicio de medicina laboral y/o ocupacional de esta IPS. Para mantener el calificativo de “excelente” en la calidad del servicio se debe



implementar estrategias novedosas, las cuales deben cumplir a cabalidad con las necesidades de los usuarios, buscando ser al máximo costo-efectivas, para ello se debe realizar un ejercicio continuo de planificación, acción y verificación que retroalimente y fortalezca la prestación del servicio de medicina laboral y/o ocupacional de esta IPS.

Con el fin de continuar fortaleciendo la confianza de los usuarios durante la atención, los cuales han manifestado estar “muy satisfechos”, se debe dar a conocer que el servicio de medicina laboral y/o ocupacional cumple con todos los requerimientos de habilitación, de acuerdo a las normativas vigentes, estipuladas por el ministerio de salud colombiano y de esta forma permitir la actualización a través de la planeación, ejecución y verificación de planes de mejora, soportados en los procesos de control de auditoria interna de la institución.

Con el propósito de garantizar que la percepción del tiempo de espera de la atención en el servicio de medicina laboral y/o ocupacional siga siendo calificado como “muy corto”, se debe optimizar al 100% la respuesta a la necesidad del usuario, para ello se requiere tener el número preciso de profesionales que puedan atender a los usuarios, determinado por el promedio de consultas diarias y la capacidad instalada, adicionalmente se recomienda que el personal este constantemente capacitado con las mejores herramientas de comunicación que recepcionen y direccionen de manera clara y oportuna a los usuarios.

Así mismo se requiere continuar con una apropiada elección de personal, basados

en el tiempo de experiencia, referencias laborales y valoración psicológica previa al ingreso, para avalar que el personal asistencial y administrativo sigan siendo “muy buenos” en el trato de los usuarios.

Finalmente, para garantizar que el 100% de los usuarios de medicina laboral y/o ocupacional de la IPS ASOTRANSCAL continúen con la percepción de que la institución es cómoda, se debe mantener un buen aseo de las instalaciones, así como del cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo, con el cual se busca ejercer las labores, con la mínima interrupción del servicio prestado en esta IPS.

## Plan de mejora

Nº	Descripción de la no conformidad	Tipo de Acción			Acción de Mejoramiento						Fecha Inicio	Fecha Final
		C	P	Co								
					Qué	Cómo	Por qué	Quién	Cuándo	Dónde		
1	Existe una encuesta de satisfacción global en la IPS ASOTRASCAL que no permite evidenciar diferentes dimensiones propuestas por PECASUSS	X			Rediseñar la encuesta de percepción de la calidad de la IPS de acuerdo al instrumento PECASSUS	Realizar adaptación de la encuesta propuesta en la presente investigación	Porque la actual encuesta no aporta elementos suficientes que permitan evidenciar y evaluar las dimensiones y elementos intangibles de los usuarios frente a la calidad del servicio como lo propone PECASUSS, que permita tomar decisiones concretas en la mejora de la prestación del servicio.	Líder del área de calidad.	Una vez se establezca el plan de mejoramiento para esta oportunidad de mejora	IPS ASOTRASCAL	30/11/2021	30/1/2022
Nº	Estado del Seguimiento											
	Fecha	1 de FEBRERO DE 2022	Se realizará seguimiento de esta actividad (REDISEÑO DE LA ENCUESTA) una vez culminado el plazo de elaboración en el tiempo establecido, posteriormente se realizará socialización a dirección para su aprobación.									
Estado de seguimiento:		Abierto	X	Cerrado								

**Clasificación:** P: Acción Preventiva - C: Acción Correctiva - Co: Acción corrección inmediata.

## Plan de mejora

Nº	Descripción de la no conformidad	Tipo de Acción			Acción de Mejoramiento						Fecha Inicio	Fecha Final
		C	P	Co								
					Qué	Cómo	Por qué	Quién	Cuándo	Dónde		
2	Falta de aprovechamiento de nuevas tecnologías que mejoren el agendamiento de citas en el servicio de medicina laboral y ocupacional de la IPS Asotrascal	X			Adaptación de nuevas tecnologías que mejoren el agendamiento de citas	Diseñar una encuesta que permita evidenciar con los usuarios la forma más sencilla para acceder a la cita de medicina laboral y realizar implementación de dichas estrategias que se adapten a las condiciones particulares de los usuarios.	Porque la encuesta aporta elementos suficientes que permitan evidenciar las particularidades de los usuarios para acceder a la cita y brindan la información suficiente para conocer los medios de comunicación más utilizados y se conoce las facilidades de los usuarios para hacer más sencillo la solicitud de la cita.	Líder del área de calidad.  Líder de atención al usuario.	Una vez se establezca el plan de mejoramiento para esta oportunidad de mejora	IPS ASOTRASCAL	30/11/2021	31/3/2022
Nº	Estado del Seguimiento											
	Fecha	1 de abril de 2022	Se realizará seguimiento de esta actividad (aprovechamiento de TIC) una vez culminado el plazo de elaboración en el tiempo establecido, posteriormente se realizará socialización a dirección para su aprobación.									
Estado de seguimiento:		Abierto	X	Cerrado								

**Clasificación:** P: Acción Preventiva - C: Acción Correctiva - Co: Acción corrección inmediata.

## Plan de mejora

Nº	Descripción de la no conformidad	Tipo de Acción			Acción de Mejoramiento						Fecha Inicio	Fecha Final
		C	P	Co								
					Qué	Cómo	Por qué	Quién	Cuándo	Dónde		
3	Ausencia de seguimiento periódico al buzón de sugerencias que permitan identificar las sugerencias, quejas y reclamos que respondan a las necesidades de salud de los usuarios más comunes	X			Establecer protocolo de seguimiento al buzón de sugerencias, quejas y reclamos, que respondan a las necesidades de salud de los usuarios más comunes	Implementar y socializar el protocolo de seguimiento al buzón de sugerencias, quejas y reclamos	Porque el protocolo permite definir una periodicidad de revisión del buzón para cumplir con el objetivo de responder y solucionar las necesidades de salud	Líder del área de calidad.  Líder de atención al usuario.	Una vez se establezca el plan de mejoramiento para esta oportunidad de mejora	IPS ASOTRANSICAL	30/11/2021	28/2/2022
Nº	Estado del Seguimiento											
	Fecha	1 de marzo de 2022			Se realizará seguimiento de esta actividad (aprovechamiento de TIC) una vez culminado el plazo de elaboración en el tiempo establecido, posteriormente se realizará socialización a dirección para su aprobación.							
Estado de seguimiento:		Abierto			X	Cerrado						

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- 1.ESAN. Graduate School of Business. Los diferentes conceptos de calidad en salud Edu.pe. [Internet]. 2016 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
2. Heredia F, Barragán J, et al. Calidad y Auditoria en Salud. 19ed. Bogotá. Ecoe Ediciones;2003.
3. Díaz, R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Rev calidad asistencial. [Internet] 2002. [Citado 18 de abril 2019]; 17“1”: 22-9. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X02774708>
4. Definicion. de [Internet]. Definición de salud ocupacional, 2013. [citado el 10 de marzo de 2021].  
Disponible en: <https://definicion.de/salud-ocupacional/>
5. Colombia M de SPS. Glosario de términos [Internet]. Gov.co. [citado el 17 de marzo de 2021]. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=10&ContentTypeld=0x0100B5A58125280A70438C125863FF136F22>

6. Organización Panamericana de la Salud. Glosario sobre brotes y epidemias. Organ Mund La Salud. 2020;1:20. Disponible en: <https://www.paho.org/es/node/70518>

7. Soto GP. Bases Genéticas y Moleculares del COVID-19 ( SARS-CoV-2). Mecanismos de Patogénesis y de Respuesta Inmune. Int J Odontostomatol. 2020;14(3):331-7. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v14n3/0718-381X-ijodontos-14-03-331.pdf>

8. Cabrera- Arana Gustavo A, Londoño- Pimienta Jaime L, Bello- Parías León D. Validación de un Instrumento para Medir Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales de Colombia. Rev. salud pública [Internet]. 2008 July [cited 2021 Mar 17] ; 10( 3 ): 443-451. Tomado de : [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642008000300009&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642008000300009&lng=en).

9. Ministerio de salud y protección social. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). [Internet]. Bogotá: Ministerio de salud y protección social; 2016.

Parte 5, Título 1, Capítulo 1 del Decreto 780 de 2016. [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>

10. Ministerio de salud y protección social. Seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. LEY NUMERO 100 DE 1993. [Internet]. Bogotá: Ministerio de salud y protección social; 1993. [citado 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>

11. Ministerio de salud y protección social. Resolución 2654 de 2019 [Internet]. Bogotá: Asivamosensalud.org. 2020 [citado 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad/resoluciones/resolucion-2654-de-2019>

12. Mitchell C. OPS/OMS. Salud de los Trabajadores: Recursos - Preguntas Frecuentes. 2010 [Internet]. Paho.org. [citado 5 de febrero de 2021]. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es)

13. Namicela EGS. Percepción de la calidad del servicio de salud ocupacional en los



trabajadores de la empresa palmeras de los Andes S.A. [Guayaquil, Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado Maestría en Gerencia en Servicios De La Salud; 2021. Edu.ec. [citado 5 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15864/1/T-UCSG-POS-MGSS-285.pdf>.

14. Pedraja-Reja, L., Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. Redalyc.org, [internet] 2019. [citado el 5 de febrero de 2021] 44 (9). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33961096009/html/index.html>

15. Torres CH. Servicios de medicina del trabajo en Colombia. Rev. salud pública Instituto Nacional de Salud Bogotá, Colombia. Scielosp.org. [internet] 2012; [citado 5 de febrero de 2021]. 14(4):598-606 Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2012.v14n4/598-606>

16. Cobo-Mejía E, Estepa-Rodríguez K, Herrera-Triana C, Linares-Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. ISUB [Internet]. 3 sep.2018 [citado 5 feb.2021];5(2):277-94. Disponible en : <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>

17. Acevedo. R. Percepción de la calidad en la atención de salud. Universidad católica de Manizales facultad de ciencias de la salud programa de administración en salud Manizales. 2014; . [citado 5 de febrero de 2021]; 51. Disponible en:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/921>

18. Barrero J. et al. Percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la IPS MEDICCOL SAS. 2017 [Internet]. [Manizales/Caldas]: Universidad Católica De Manizales; 2017. [citado 5 de febrero de 2021]. Disponible en:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1813/John%20Jairo%20Barrero%20Castro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Rojas A y Ossa I. Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud en Pulcardi. [internet]. [Pereira/Risaralda]: fundación universitaria del área andina; MARZO 2017. [citado 5 de febrero de 2021]; Disponible en:

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/828/Programa%20de%20auditoria%20para%20el%20mejoramiento%20de%20la%20calidad%20de%20la%20atenci%c3%b3n%20en%20salud%20PULCARDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Correa K, Rodríguez L, Margarita G. El Covid-19, su Impacto, Efectividad y

Calidad en la Atención en Salud en Medellín, Colombia. [internet]. [Medellín, Colombia]: Universidad Cooperativa de Colombia Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas y Afines; 2020. [citado 5 de febrero de 2021]; Disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20478/1/2020-CorreayGutierrez-Covid-19\\_efectividad\\_calidad..pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20478/1/2020-CorreayGutierrez-Covid-19_efectividad_calidad..pdf)

21. A. Caceres AG. Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en Usuarios del Servicio de Consulta Externa, de los Hospitales San antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016. Univ CIENCIAS Apl Y Ambient UDCA Fac CIENCIAS LA SALUD. 2016;(June):81. DISPONIBLE EN: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

22. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación [Internet]. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A; 2014. Disponible en: <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

23. Castillo Prof. SED. Resolucion 8430 del 1993. Biomedica. 2012;32(4):471-3. disponibles en: [https://www.hospitalsanpedro.org/images/Comite\\_Investigacion/Resolucion\\_8430\\_de](https://www.hospitalsanpedro.org/images/Comite_Investigacion/Resolucion_8430_de)

[1993.pdf](#)

24. Vargas González V, Valecillos J, Hernández C. Revista de ciencias sociales. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Calidad en la Prestación de Servicios de salud Parámetros medición. 2013; XIX(4):663-71. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

25. A. María. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. 2010;1:9-10-1. Disponible en:

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet->

[LaEvaluacionDeLaCalidadEnLaAtencionPrimariaALaSalu-5305246%20\(1\).pdf](#)

26. Ministerio de Salud y Protección Social. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud [internet]. Bogotá: MinSalud; 2018. [Citado julio 2017]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCION-EN-SALUD.aspx>.

27. Yépez-Chamorro María Clara, Ricaurte-Cepeda Melissa, Jurado-Fajardo Daniel Marcelo. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ. Salud [Internet]. 2018 Aug [citado 2021 Nov 19]; 20(2):97-110. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-)

71072018000200097&lng=en.

28. Martín CR. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. An Doc. 2000;3:139-

[citado 2021 Nov 29] 53. Disponible en

<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

29. Szwako A, Vera F. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año

2013 TT - Quality of medical attention perception in the Family Medicine Service of

the Clinic's Hospital, Asu. Rev Salud Publica Paraguaya. 2017; [ citado 2021 Nov

29] 7(2):26-30. Disponible en:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>

30. Astuti SI, Arso SP, Wigati PA. OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN URGENCIAS 24 HORAS DE UNA IPS DE NIVEL I EN SANTIAGO DE CALI 2012-2013. Anal Standar Pelayanan Minimal Pada Instal Rawat

Jalan di RSUD Kota Semarang. 2015; [ citado 2021 Nov 29] 3:103-11. Disponible

en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12460/CB-0516178.pdf?sequence=1>

## ANEXO 1. CARTAS DE SOLICITUD AUTORIZACIÓN.



Universidad Católica de Manizales  
Radicado No: 2800  
Fecha: 2021-08-06 11:52

PEAS-623,1-070,6/2800

1 de 2

Manizales, 06 de agosto de 2021

Doctora  
**MARITZA CORTES MANRIQUE**  
Gerente  
Asotranscal IPS  
Carrera 43 Nro.65 - 100 Corredor 1 Local 1  
Manizales, Caldas

Asunto: Autorización trabajo de investigación Asotranscal IPS

Cordial saludo:

*En atención al plan institucional 2018-2025 y teniendo en cuenta la mega a la mega 5; desarrollar programas académicos pertinentes que fortalezcan la formación integral y el desarrollo humano y social, con estándares internacionales de calidad como referentes,* de la manera más atenta me permito solicitar su autorización para la elaboración del trabajo de investigación de los estudiantes de la Especialización en Administración de la Salud: "Calidad del Servicio de Medicina Laboral en Asotranscal Ips Debido a la Pandemia Covid 19".

El tiempo del proyecto, para la fase de recolección de información, será durante el segundo semestre de este año, para realizar la revisión de encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo semestre de 2019 y el mismo periodo del 2020, de acuerdo con los criterios de inclusión definidos para la investigación.

La recolección de la información se realizará durante el mes de agosto del 2021, la validación de la información requiere que por favor nos autorice la presencia de la coordinadora operativa de la IPS para el acceso a las encuestas de satisfacción.

Dicho proyecto permitirá evaluar la afectación de la calidad, por la emergencia sanitaria generada por COVID 19 al servicio médico, laboral y ocupacional de la IPS Asotranscal, ubicada en la ciudad de Manizales, carrera 43 N ° 65 - 100. Corredor 1 local 1, terminal de trasportes Cambulos, esta información es relevante pues le sirve para implementar acciones de mejora para la prestación del servicio de medicina laboral y ocupacional. Así mismo los estudiantes entregarán a la institución los resultados del proyecto con sus respectivas recomendaciones.

El anteproyecto ya tiene el aval institucional, por parte de la Universidad Católica de Manizales, es importante aclarar que, desde el componente ético, el desarrollo del

## ANEXO 2. CARTA RESPUESTA DE AUTORIZACION



Manizales, 10 de agosto de 2021.

Señora  
**GLORIA INÉS ESTRADA SALAZAR**  
Decana Facultad de ciencias de la salud.  
Universidad Católica de Manizales

**Asunto:** Respuesta a solicitud de autorización de trabajo de investigación, con radicado N° 2800

Cordial saludo.

Para dar respuesta a la solicitud realizada por ustedes en correspondencia realizada el día 6 de agosto del presente año, para la implementación del trabajo de investigación, de los estudiantes de la Especialización en Administración de la Salud, el cual hace referencia a: **“Calidad del Servicio de Medicina Laboral en Asotranscal IPS Debido a la Pandemia Covid 19”**, pues esto puede contribuir a determinar acciones de mejora y calidad de los servicios que se prestan en la IPS ASOTRASCAL.

Así mismo de acuerdo a su solicitud autorizo la presencia de la coordinadora operativa de la IPS para el acceso a las encuestas de satisfacción en los periodos descritos para el trabajo (segundo semestre del 2019 y mismo periodo del 2020), y sea suministrada la información requerida a los estudiantes, que les permita realizar los análisis pertinentes al trabajo de investigación, comprendo que esta investigación no implica ningún tipo de riesgo para los pacientes y se realizará el trabajo bajo parámetros de confidencialidad, por ende esperamos que desde la IPS



calidad@asotranscal.com



Carrera 45 No. 66-100  
Local 1 Corredor 1  
Demarcación de Transportes  
Manizales, Caldas, Colombia



Servicio al Cliente:  
+57 (01) 878 60 20  
+57 320 659 41 97

## ANEXO 3. CERTIFICADO DE SOCIALIZACION DEL PROYECTO.



Manizales, 17 de agosto de 2021.

Señora

**GLORIA INÉS ESTRADA SALAZAR**

Decana Facultad de ciencias de la salud.

Universidad Católica de Manizales

**Asunto:** Certificado de socialización trabajo de investigación.

**"Calidad del Servicio de Medicina Laboral en Asotranscal IPS Debido a la Pandemia Covid 19",**

Cordial saludo.

Por medio de la presente certifico que los estudiantes de la Especialización en Administración de la Salud del tercer semestre, realizaron la socialización de anteproyecto con propósito de grado referido a: **"Calidad del Servicio de Medicina Laboral en Asotranscal IPS Debido a la Pandemia Covid 19"**, el día 17 de agosto, contando con la presencia de la Gerente, auxiliar administrativa, médico ocupacional laboral y coordinadora operativa de la IPS ASOTRASCAL de manera virtual, durante 1 hora.

Relaciono estudiantes que participaron en la socialización:

- ✓ María Verónica Franco Díaz C.C 30.314.311
- ✓ Claudia Leticia Sánchez Cardona C.C 30.325.159
- ✓ William Alberto García García C.C 16.076.821
- ✓ Davis Andrés López Obando C.C 1.085.304.711



calidad@asotranscal.com



Carrera 45 No. 66-100  
Local 1 Corredor 1  
Demarcial de Transportes  
Manizales, Caldas, Colombia



Servicio al Cliente:  
+57 (01) 876 66 20  
+57 320 689 44 97



## ANEXO 4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS.

### 4.1 ENCUESTA PECASUS ADPATADA ALA ENCUESTA DE SATISFACCION DE ASOTRASCAL

PREGUNTA ENCUESTAS DE SATISFACCION ASOTRASCAL	VARIABLE	DIMENSIONES	PREGUNTA PECASUSS	VALORACION
1.Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud en esta IPS?	OPORTUNIDAD	ACCESIBILIDAD	1. El trámite que hizo para ser atendido (a), hoy o el día que ingreso a la institución, le pareció:	1. Muy complicado, 2. Ni complicado ni sencillo 3. Complicado 4. Sencillo 5. Muy sencillo
	SATISFACCION	EFFECTIVIDAD	2. La solución que le dieron a la necesidad de salud por la que consulto en esta IPS le pareció:	1. Muy complicado 2. Ni complicado ni sencillo 3. Complicado 4. Sencillo 5. Muy sencillo
	SATISFACCION	ATENCION	3. ¿De cero (pésimo) a cinco (excelente), con cuanto califica la calidad del servicio recibido?	1. Uno 2. Dos 3. Tres 4. Cuatro 5. Cinco
	SATISFACCION	CONFIANZA	4. ¿La atención recibida en la institución lo dejo en general?	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni insatisfecho ni satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho
2.Como evaluar el tiempo de atención?	OPORTUNIDAD	DISPONIBILIDAD	5. El tiempo que tuvo que esperar hasta que lo (a) atendieron, le pareció:	1. Muy largo 2. Largo 3. Ni largo ni corto 4. Corto

				5. Muy corto
3.Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	SATISFACCION	CONFIANZA	6. Las respuestas del personal de la institución ante sus inquietudes o preguntas le parecieron:	1. Muy inapropiadas 2. Inapropiadas 3. Ni inapropiadas ni apropiadas 4. Apropiadas 5. Muy apropiadas
	SATISFACCION	ATENCIÓN	7. El trato que recibió de por parte del profesional en salud ocupacional le pareció?	1. Muy malo 2. Malo 3. Ni malo ni bueno 4. Bueno 5. Muy bueno
	SATISFACCION	ATENCION	8. El trato que le dieron porteros, cajeros, auxiliares y otro personal administrativo le pareció:	1. Muy malo 2. Malo 3. Ni malo ni bueno 4. Bueno 5. Muy bueno
	SATISFACCION	ADHESION	9. Volvería a la IPS	1. si 2. no
4. Considera usted que hubo comodidad en el servicio?	SATISFACCION	CONFIANZA	10. El aseo de la institución le aprecio:	1. Muy malo 2. Malo 3. Ni malo ni bueno 4. Bueno 5. Muy bueno
	SATISFACCION	CONFIANZA	11. La planta física, la condición de la IPS le pareció:	1. Muy descuidada 2. Descuidada 3. Ni descuidada ni cuidada 4. Cuidada 5. No Cuidado
	SATISFACCION	CONFIANZA	12. Las salas de espera, sillas, camas, y camillas si las vio o las uso, le	1. Muy incómodas 2. Incómodas 3. Ni incómodas ni cómodas 4. Cómoda

			parecieron:	5. Muy cómoda
5. Entendió usted los deberes y derechos que usted tiene como usuario?	SATISFACCION	CONTINUIDAD Y COORDINACION	13. La capacidad de los profesionales para solucionar sus necesidades de salud le pareció:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy baja</li> <li>2. Baja</li> <li>3. Ni baja ni alta</li> <li>4. Alta</li> <li>5. Muy alta</li> </ol>