

Análisis de la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de medicina general en una institución prestadora de servicios de salud en la ciudad de Bogotá D,C durante el mes de julio del año 2025

Hasbleidy Herrera Gómez

María Paula Vélez Quevedo

Asesor

Luz Esperanza Blanco Guerrero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Especialización Gerencia y Auditoria de la Calidad en Salud

2025

Resumen

En el contexto actual del sistema de salud colombiano, la calidad de la atención al usuario constituye un pilar fundamental para garantizar servicios seguros, oportunos y centrados en el paciente. La consulta externa de medicina general, al ser la puerta de entrada al sistema, donde se desempeña un papel clave en la percepción que tienen los pacientes sobre el servicio recibido.

No obstante, a pesar de los esfuerzos institucionales orientados al mejoramiento continuo, muchas IPS (instituciones prestadoras de servicios de salud) desconocen la percepción real de los usuarios frente a factores como la oportunidad en la atención, la claridad de la información, el trato del personal y la adecuación de las instalaciones.

Este trabajo de monografía tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de medicina general en una institución prestadora de servicios de salud. Desde un enfoque mixto cuantitativo con apoyo cualitativo, se busca identificar aspectos críticos en la experiencia del paciente que permitan diseñar estrategias efectivas para la mejora continua. Los hallazgos de este análisis contribuirán a fortalecer la atención centrada en el paciente y a optimizar los procesos institucionales que inciden directamente en la calidad del servicio.

Palabras clave: calidad, atención, usuario, satisfacción

Abstract

In the current context of the Colombian healthcare system, the quality of patient care is a fundamental pillar for ensuring safe, timely, and patient-centered services. General medicine outpatient consultations, as the gateway to the system, play a key role in patients' perceptions of the service they receive. However, despite institutional efforts aimed at continuous improvement, many IPS (health service providers) are unaware of users' real perceptions of factors such as timeliness of care, clarity of information, staff treatment, and adequacy of facilities.

The objective of this monograph is to analyze the level of user satisfaction with general medicine outpatient services at a health service provider institution. Using a mixed quantitative approach with qualitative support, it seeks to identify critical aspects of the patient experience that will enable the design of effective strategies for continuous improvement. The findings of this analysis will contribute to strengthening patient-centered care and optimizing institutional processes that directly affect service quality.

Keywords: quality, service, user, satisfaction

Tabla de Contenido

Introducción	9
Justificación	10
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos	11
Marco Conceptual.....	12
Salud	12
Satisfacción.....	12
Humanización	13
Insatisfacción	13
Satisfacción del usuario	13
Consulta externa	14
Marco teórico	15
Percepción	15
Calidad de atención en salud	15
Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS)	16
Calidad del servicio	16
Antecedentes investigativos	16
Metodología	20
Tipo de estudio	20
Diseño	21
Población	21

Muestra	21
Instrumentos de recolección de información.....	22
Modelo de la encuesta aplicada	25
Análisis de la información	27
Consolidado de motivos de insatisfacción del mes de julio 2025	27
Figuras.....	31
Tablas.....	32
Conclusiones.....	34
Referencias Bibliográficas	37
Apéndices.....	44

Lista de Figuras

Figura 1 *Las emociones con que se identifican los usuarios* 31

Figura 2 *Motivos de insatisfacción* 31

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Cálculo de la muestra</i>	32
Tabla 2 <i>Motivos de insatisfacción del usuario</i>	32

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Encuesta de satisfacción</i>	44
---	----

Introducción

La satisfacción de los usuarios en el ámbito sanitario es un indicador fundamental para evaluación de la calidad de los servicios prestados. Esta puede definirse como el grado en que la atención sanitaria recibida y el estado de salud alcanzado cumplen o superan las expectativas del paciente. Desde esta perspectiva, no solo se valora el resultado clínico, sino también la experiencia subjetiva del usuario durante el proceso asistencial. Esta visión cobra especial relevancia en los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP), donde la inmediatez y la calidad percibida influyen directamente en la adherencia al tratamiento y en la confianza depositada en el sistema sanitario. (Zuloaga Mendiola, R., de la Fuente Rodríguez, A., Hoyos Valencia, Y., & León Rodríguez, C, 2010).

La satisfacción del usuario se ha posicionado como un indicador clave de calidad, ya que permite valorar desde la perspectiva del paciente los procesos asistenciales, el comportamiento del personal de salud y las condiciones en las que se presta el servicio. Evaluar esta satisfacción en escenarios ambulatorios ofrece información valiosa para retroalimentar los planes de mejora institucionales, identificar debilidades y fortalecer aquellos aspectos que contribuyen a una atención humanizada y eficiente.

La relevancia de este estudio radica en que muchas instituciones de salud implementan estrategias de calidad sin incorporar de manera efectiva la percepción del usuario, lo cual puede limitar el impacto real de dichas estrategias. En este sentido, la presente monografía tiene como propósito analizar la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de medicina general de una institución prestadora de servicios en salud, con el fin de generar recomendaciones que sirvan de insumo para los planes de mejora de la calidad del servicio.

Justificación

Este estudio demuestra la importancia de contar con información objetiva sobre la percepción de los pacientes o usuarios respecto a los servicios de salud que reciben, específicamente en la consulta externa de medicina general. La satisfacción del paciente no solo es un indicador clave de calidad, sino también una herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales y la planeación de mejoras que impacten positivamente la experiencia del paciente.

El primer paso para mejorar cualquier servicio es entender cómo perciben los pacientes la calidad de los diferentes aspectos involucrados en la atención. Este conocimiento permite a la institución prestadora de salud, identificar tanto sus fortalezas como sus áreas de oportunidad. Por ello, las acciones de mejora deben enfocarse principalmente en aquellos aspectos que los usuarios consideran deficientes, ya que su opinión es fundamental para orientar los cambios necesarios. (Tobón, 2019)

Además, el análisis permitirá a la institución contar con evidencia que respalda acciones correctivas o preventivas, alineadas con las políticas de calidad y la normatividad vigente. La propuesta se enmarca en la necesidad de fortalecer la cultura de mejora continua en el sector salud y aportar al cumplimiento de estándares de atención centrada en el usuario.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de medicina general con relación a la calidad técnica, la oportunidad y la atención humanizada, de una institución prestadora de servicios de salud, con el fin de identificar oportunidades de mejora para la calidad del servicio, durante el mes de julio del año 2025.

Objetivos Específicos

Aplicar un instrumento validado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta externa de medicina general de la institución seleccionada.

Analizar los factores del servicio (trato del personal, oportunidad en la atención, infraestructura y comunicación) que generan mayor o menor satisfacción en los usuarios atendidos en consulta externa de medicina general.

Examinar el grado de adherencia a los estándares de calidad y las normativas vigentes del Sistema General de Salud, en los servicios de consulta externa de medicina general, en relación con la satisfacción de los usuarios.

Marco Conceptual

En el marco conceptual se tiene como propósito definir y sustentar los principales conceptos que orientan el análisis y satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de medicina general. A partir de los lineamientos de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y el ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, comprender estos conceptos nos permite establecer una base teórica sólida que facilita análisis y percepción del paciente frente al servicio recibido y su relación con los estándares de calidad, ética profesional y mejoramiento del sistema de salud colombiano.

Salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2022)., la salud no se limita solo a no tener enfermedades, sino que abarca un estado integral de bienestar tanto mental, físico y social, estrechamente relacionado con el pleno ejercicio de los derechos humanos fundamentales.

Satisfacción

La satisfacción se puede interpretar como el grado en que la atención médica recibida y los resultados en salud coinciden con lo que el usuario esperaba. Se trata de una experiencia subjetiva que surge cuando las expectativas de una persona se ven cumplidas frente a un determinado servicio o situación. (Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, RM, Llantá Abreu, M. del C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I, 2008).

Humanización

(Correa Zambrano, M. L.,2016). La humanización de la salud representa un choque entre dos formas diferentes de entender la realidad. Por un lado, está una visión que prioriza la eficiencia, enfocándose en los logros que permiten la tecnología y la gestión administrativa. Por otro lado, existe una perspectiva que pone en primer lugar el respeto por el ser humano, su autonomía y la protección de sus derechos.

Insatisfacción

Se genera cuando la calidad del servicio percibida por el usuario es inferior a las expectativas previas del paciente. Por el contrario, la satisfacción ocurre cuando la atención es igual o superior a las expectativas. (Churchill y Suprenant, 1982).

Satisfacción del usuario

Se define como la percepción positiva o negativa que tienen los usuarios respecto al servicio recibido, basada en la comparación de la expectativa que se tiene y el trato recibido en la atención prestada. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2011).

Segun el autor (Donabedian, 1980), uno de los principales teóricos para la calidad en salud, habla de la satisfacción del paciente como un resultado subjetivo del proceso de atención, que es influenciado por factores técnicos (competencias y eficacia de los profesionales) como por factores interpersonales (trato, comunicación, empatía), es por ello que también se mide con la humanización del servicio.

Consulta externa

Es el servicio dirigido a brindar atención médica a pacientes que no requieren hospitalización. Este tipo de atención permite que las personas acudan al hospital para ser evaluadas por un profesional de salud. Generalmente, el proceso incluye una entrevista clínica, la revisión de exámenes diagnósticos y una evaluación física del paciente, lo cual permite establecer un diagnóstico y determinar el tratamiento adecuado. (E.S.E. Hospital san juan de dios Pamplona, 2011).

Marco teórico

El presente marco teórico tiene como propósito fundamentar los conceptos, teorías y antecedentes relacionados con la satisfacción del usuario en los servicios de salud, específicamente en el área de consulta externa de medicina general. Es fundamental que las instituciones de salud comprendan los factores que afectan la percepción de la calidad del servicio, ya que permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación entre los usuarios y el sistema sanitario. En este sentido, el análisis de la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de una institución prestadora de servicios de salud en la ciudad de Bogotá, D.C., durante el mes de julio del año 2025, busca aportar una visión integral sobre la calidad percibida, la atención recibida y el grado de cumplimiento de las expectativas de los pacientes, en el marco de la atención humanizada y la mejora continua de la calidad asistencial.

Percepción

Autores como (Gestalt,2021). La percepción se entiende como un proceso mediante el cual seleccionamos y extraemos información significativa del entorno, con el objetivo de alcanzar un estado de comprensión consciente que facilite actuar de forma racional y coherente en relación con el contexto que nos rodea.

Calidad de atención en salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2025). Un sistema de salud de calidad es aquel que mejora los resultados en salud de las personas y comunidades, responde a las expectativas de los usuarios y utiliza los recursos de manera adecuada.

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS)

Son organizaciones públicas, privadas o de carácter mixto autorizadas dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Para brindar atención integral en la población, en distintos niveles de complejidad establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, su principal propósito es la prestación efectiva, accesible, continua, segura y humanizada de los servicios en salud bajo unos principios de universalidad, eficiencia, equidad y calidad que orienta el sistema de salud colombiano. Las IPS son las encargadas de ejecutar servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación, Mediante ellas se materializan las políticas de salud pública, acuerdo de voluntades suscritos con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), se podría decir que las IPS convergen las dimensiones técnicas, administrativas, financieras y humanas en la atención en salud. (Departamento Administrativo de la Función Pública Gestor Normativo,2015)

Calidad del servicio

Es aquel que mejora los resultados en salud de las personas y comunidades, responde a las expectativas de los usuarios y utiliza los recursos de manera adecuada. (Organización Mundial de la Salud,2022).

Antecedentes investigativos

A continuación, se exponen diversos estudios vinculados con el tema de investigación: el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en una institución prestadora de servicios de salud.

Como primer referente de investigación se tiene a Fernandez Ruiz, (2021). Este trabajo tenía como objetivo general: Evaluar qué tan satisfechos se sienten los pacientes con la atención

recibida en el área de consulta externa de la Clínica Central de Montería. Emplearon un enfoque descriptivo y cualitativo, lo cual indica que no busca establecer relaciones causales, sino entender y describir la experiencia del usuario.

Utilizaron el modelo SERVQUAL, una herramienta reconocida a nivel internacional para evaluar la satisfacción del usuario, basada en cinco dimensiones fundamentales:

1. Tangibles (infraestructuras, equipos, y la presentación del personal).
2. Fiabilidad (habilidad para ofrecer el servicio prometido de manera constante y precisa).
3. Capacidad de respuesta (actitud proactiva para asistir a los usuarios y ofrecer un servicio ágil).
4. Seguridad (competencia, amabilidad y capacidad para generar confianza).
5. Empatía (atención individualizada y comprensión hacia el paciente).

En los resultados que obtuvieron se nombran los principales hallazgos del estudio, los cuales fueron los siguientes: Un 65% de los usuarios expresó un nivel de satisfacción medio con el servicio brindado por el personal de enfermería. Esto muestra una percepción moderada, con áreas claras de mejora. Solo un 15% de los pacientes manifestó alta satisfacción respecto a la atención del personal administrativo, lo que sugiere debilidades importantes en esta área. El 20% restante mostró insatisfacción, lo cual no puede ser ignorado, ya que representa a una parte significativa de la población atendida. En cuanto a aspectos cualitativos como la calidad en el desarrollo de actividades, sentido de pertenencia, vocación y empatía del personal, el estudio arroja un 90% de satisfacción, lo cual es un dato positivo y muestra fortalezas en el capital humano de la clínica.

Se puede concluir que existen desafíos importantes en la atención en salud, especialmente en la consulta externa, donde la percepción de los usuarios varía entre niveles medio y bajo de satisfacción. Aunque hay aspectos destacables, como la empatía del personal, se requiere una revisión profunda de los procesos administrativos y de atención para garantizar un servicio más eficiente, humano y respetuoso de los derechos de los pacientes.

Como segundo referente de investigación se tiene a Morales Gonzalez, (2009). Esta investigación desarrolló un estudio descriptivo, llevado a cabo en una institución de primer nivel de atención en salud ubicada en el municipio de Risaralda, durante el periodo comprendido entre los meses de febrero y abril del año 2009. El estudio fue financiado con recursos propios y utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario CARE-Q, adaptado al idioma español. Esta versión fue validada previamente en un estudio realizado en abril de 2008 con la participación del Hospital Universitario Clínica San Rafael y estudiantes de enfermería de la Universidad El Bosque, el cual reportó una validez interna del instrumento en un rango de 0.88 a 0.97.

Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario se consideran valiosos para identificar oportunidades de mejora en la calidad del cuidado de enfermería. Esto, a su vez, contribuye tanto al bienestar del usuario como al desarrollo profesional del personal de enfermería y al fortalecimiento institucional de los prestadores de servicios de salud.

En relación con el nivel de satisfacción de los pacientes, el 60% reportó una satisfacción media con la atención de enfermería recibida, mientras que el 25% manifestó un nivel alto de satisfacción. Al analizar la percepción de los usuarios frente a la calidad técnica y las competencias interpersonales del personal de enfermería, se observó una satisfacción que oscila entre niveles medios y altos, reflejando una valoración positiva del cuidado asistencial y de las

intervenciones planificadas por los profesionales de enfermería en pro de una atención efectiva y eficiente.

Por último, el cuestionario CARE-Q evalúa distintas dimensiones del cuidado de enfermería, tales como: accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, establecimiento de relaciones de confianza, y monitoreo y seguimiento. Dentro de estas, la accesibilidad obtuvo el mayor nivel de satisfacción, con un 45%, mientras que las dimensiones de explica y facilita, conforta y anticipa presentaron los niveles más bajos de satisfacción, con un 35%. Los hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer la comunicación efectiva, proporcionando al paciente información clara y precisa sobre su estado de salud, así como mejorar la interacción del personal de enfermería con los familiares o acompañantes del usuario.

Metodología

Tipo de estudio

Los enfoques de investigación constituyen estructuras metodológicas sistemáticas que, a través de una secuencia de procesos lógicos, permiten la recolección y análisis de información empírica, con el fin de generar conocimiento científico. En función de la naturaleza del problema formulado y de los objetivos establecidos, el presente estudio se enmarca dentro de un enfoque: mixto cuantitativo con apoyo cualitativo, para recopilación de datos numéricos de percepción de los usuarios el cual se complementa con datos de estudios realizados en instituciones prestadoras de salud.

Según los autores (Medina Romero, Hurtado Tiza, Muñoz Murillo, Ochoa Cervantez y Izundegui Ordóñez, 2023) la investigación de enfoque mixto constituye una estrategia metodológica que integra de manera sistemática técnicas tanto cuantitativas como cualitativas dentro de un mismo estudio o en una secuencia de investigaciones relacionadas. Este enfoque ha ganado relevancia en múltiples campos disciplinarios debido a su capacidad para abordar problemas de investigación de alta complejidad y generar una comprensión más integral y profunda de los fenómenos analizados.

El fundamento epistemológico de la investigación mixta radica en la complementariedad entre ambos paradigmas: el enfoque cuantitativo, orientado a la recolección de datos objetivos y medibles mediante el análisis estadístico de variables; y el enfoque cualitativo, centrado en la exploración interpretativa de significados, experiencias subjetivas y contextos sociales. La articulación de estos métodos permite una triangulación de datos que enriquece el análisis, mitiga las limitaciones inherentes a cada enfoque por separado y favorece la construcción de un

conocimiento más robusto, contextualizado y multidimensional. Inudi.edu.pe. (2023). Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo

Diseño

Transversal, ya que tiene como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios en los estudios de las instituciones proveedoras de servicios, con el fin de optimizar la calidad de la atención.

Población

Según el autor (López, P.,2004). Se entiende por población al conjunto total de elementos ya sean personas, objetos o fenómenos que comparten una o más características y sobre los cuales se desea obtener información en una investigación. Esta puede estar compuesta por individuos, animales, documentos, eventos o cualquier unidad de análisis relevante, como artículos periodísticos, editoriales, producciones audiovisuales, registros médicos, accidentes de tránsito, entre otros. En contextos comunicacionales o sociales, la población puede incluir medios como novelas, series, programas radiales y videos, además de personas.

Para la población se tomó un total de 353 usuarios atendidos por el servicio de medicina general, de los cuales 180 usuarios fueron encuestados en el mes de julio del 2025

Muestra

Según el autor (López, P., 2004). La muestra es un segmento o fracción representativa de la población total, seleccionada con el propósito de realizar el estudio. Este subconjunto debe conservar las características esenciales del universo del cual proviene, permitiendo la generalización de los resultados. Existen métodos estadísticos y lógicos que permiten determinar la magnitud y la estructura de la muestra de manera adecuada, asegurando su validez científica dentro del proceso investigativo.

Para seleccionar la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple, con los datos que se dan a conocer en la tabla 1. Cálculo de la muestra y se utilizó la siguiente fórmula para conocer el tamaño de la muestra:

$$m = \frac{N}{(N - 1) \times K \wedge 2 + 1}$$

Donde:

m= muestra

N= Población o universo

K= margen de error (puede ser 10%, 5%, 2%) para la fórmula, el porcentaje a usar debe ser expresado en decimales.

Instrumentos de recolección de información

Encuesta de satisfacción al usuario: basada en el manual de acreditación en salud de Colombia, adaptando instrumentos como SERVQUAL, donde incluyan; Datos sociodemográficos, trato recibido, claridad de la información recibida, tiempos de espera, fallas en la interacción asistencial, oportunidad en los servicios, Errores en los sistemas de información y fallas en pago anticipado de los servicios.

A continuación, se presentan artículos científicos que abordan el modelo SERVQUAL: Como referente de investigación del modelo SERVQUAL se tiene FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. (2019). Esta investigación tiene como objetivo reunir y analizar la prueba científica relacionada con las modificaciones y aplicaciones del modelo SERVQUAL dentro del entorno sanitario. Los modelos teóricos que abordan la calidad en los servicios, particularmente aquellos que consideran las expectativas y percepciones

de los usuarios, son ampliamente citados en la literatura científica. Diversos países han intentado validar si este tipo de modelo es adecuado para medir la calidad en sus instituciones de salud.

La cual llevó a cabo una revisión sistemática exploratoria mediante la búsqueda de estudios científicos publicados entre 2013 y 2018 en las plataformas de PubMed, ScienceDirect y Scopus. Como resultado identificaron un total de 62 estudios, en su mayoría provenientes de países asiáticos. En estos trabajos, los autores coinciden en que la escala SERVQUAL es un instrumento válido para evaluar la calidad en los servicios de salud dentro del contexto de sus investigaciones.

El método SERVQUAL se basa en recoger la opinión de los usuarios a través de un cuestionario. Por este motivo, se considera un instrumento estructurado, compuesto por preguntas cerradas que evalúan cinco dimensiones clave o variables no observables, las cuales agrupan un total de 22 elementos relacionados con la calidad del servicio. Este cuestionario se divide en tres secciones principales: Primera sección: Su propósito es evaluar las expectativas del cliente respecto a un servicio específico. Para ello, se le presentan afirmaciones que describen cómo debería ser el servicio ideal ofrecido por una organización del mismo tipo, es decir, lo que el usuario espera recibir. Segunda sección: Se enfoca en medir la percepción real del usuario sobre el servicio que ha recibido, basándose en el desempeño concreto de la institución evaluada. Es importante destacar que quien responde debe haber tenido contacto previo con la organización o haber hecho uso de sus servicios. Tercera sección: Busca identificar y cuantificar la importancia relativa que los usuarios asignan a cada una de las cinco dimensiones evaluadas por el modelo.

La escala SERVQUAL continúa siendo utilizada ampliamente en el ámbito sanitario. Sin embargo, las dimensiones originales propuestas como la empatía, la seguridad, la fiabilidad, la

capacidad de respuesta y los aspectos tangibles no siempre se aplican de la misma forma en todos los contextos hospitalarios. Por ello, se recomienda que los investigadores realicen pruebas de validez para asegurar que estas dimensiones sigan siendo pertinentes y se ajusten a las características de su población de estudio.

Como segundo referente de investigación se tiene a (Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A.,2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Esta investigación tiene como objetivo desarrollar un estado del arte sobre la aplicación de dos herramientas relevantes en la evaluación de la calidad en la atención en salud, A la vez señala que el modelo SERVQUAL fue validado por primera vez en América Latina en el año 1992, gracias al trabajo de Michelsen Consulting en colaboración con el Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Aunque originalmente fue diseñado para su implementación en el sector empresarial, este instrumento ha sido ampliamente adoptado en el ámbito de la salud, debido a su capacidad para identificar y analizar discrepancias clave en la gestión de la calidad del servicio.

Por último, la evaluación de la calidad percibida constituye una herramienta estratégica para la formulación de iniciativas orientadas al fortalecimiento de la gestión clínica. En este contexto, el modelo SERVQUAL ha sido implementado en el ámbito de los servicios de hemodiálisis, evidenciando su utilidad en la identificación de brechas entre las expectativas de los pacientes con enfermedad renal crónica y la calidad del servicio recibido. Dichas percepciones de deficiencia se manifiestan particularmente en aspectos como la gestión administrativa de las listas de espera, la interacción con los cuidadores, el nivel de competencia técnica y cognitiva del personal de salud, así como en la capacidad de respuesta del sistema para abordar las necesidades emocionales y psicosociales de los pacientes.

Modelo de la encuesta aplicada

La encuesta de satisfacción que puede ser al usuario y puede ser consultada en el apéndice A, está diseñada en Google Forms, y se basa en estándares de calidad, oportunidad, trato al usuario, accesibilidad a servicios y tiempos de espera, la estructura de la encuesta cuenta con las siguientes preguntas:

Pregunta 1- ¿Cómo calificas tu experiencia con el servicio recibido el día de hoy? De 1 a 5, donde 5 es muy buena y 1 muy mala

Si la calificación de la pregunta 1 es 4 o 5, se habilita la pregunta 1.1. Si la calificación de la pregunta 1 es 1,2 y 3 se habilita la pregunta 1.2:

Pregunta 1.1- Cuéntanos qué fue lo que más te gustó del servicio e hizo satisfactoria tu experiencia en nuestra IPS:

Pregunta 1.2- Cuéntanos en que debemos trabajar para ofrecerte una mejor experiencia:

Pregunta 2- En general, cuál es tu sentimiento por la IPS; Por favor selecciona hasta 3 estados emocionales, con los que te identifiques:

Pregunta 3- ¿Qué tan probable es que recomiendes la IPS a tus amigos o familiares? (Escala de 0 a 10), donde 10 es definitivamente lo recomendaría y 0 definitivamente no lo recomendaría

Si la calificación de la pregunta 3 está entre 0 a 6 (Detractores), se habilita la pregunta 3.1. Si la calificación de la pregunta es 9 o 10 (Promotores), se habilita la pregunta 3.2.

Pregunta 3.1- Cuéntanos qué fue lo que más te gustó del servicio e hizo que desees recomendar a la IPS:

Pregunta 3.2- Cuéntanos en que debemos trabajar para que recomiendes a la IPS.

La aplicación de las encuestas, se realiza de forma automatizada, tan pronto el usuario sale del servicio, reciben un SMS con el link de la evaluación. La recopilación se realiza a través de formularios de Google.

Análisis de la información

Para el análisis se procesaron las encuestas aplicadas a los 353 usuarios atendidos durante el mes de julio en el servicio de consulta externa de medicina general, lo que representa un margen de error real del 2.23% respecto a la población total atendida en el mismo periodo. Este conjunto de datos constituye la base estadística del estudio y permite obtener resultados representativos del nivel de satisfacción y percepción del servicio. La información recolectada fue sistematizada y depurada para garantizar la confiabilidad de los registros, asegurando que las conclusiones derivadas reflejen de manera precisa las tendencias, fortalezas y áreas de mejora dentro del proceso de atención médica.

En este apartado se presenta el análisis de los datos obtenidos tras la recolección de información de la población objeto de estudio, realizando el procesamiento estadístico correspondiente para analizar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa por medicina general de la institución prestadora de servicios de salud.

A continuación, se procede a realizar un análisis detallado de los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los 353 usuarios atendidos en el mes de julio por consulta externa de medicina general.

Consolidado de motivos de insatisfacción del mes de julio 2025

La Tabla 2. Motivos de insatisfacción del usuario, presenta de forma consolidada los motivos identificados, correspondientes a las respuestas obtenidas de la encuesta de satisfacción aplicada en el mes de julio del año 2025, expresando tanto la frecuencia absoluta (N=71) como el porcentaje correspondiente respecto al total de casos. Se observa que las principales causas se

concentran en las fallas en la interacción asistencial (46.5%), seguidas de la demora en la atención y los resultados (18.3%) y la actitud inadecuada del personal (16.9%).

Muestra el mayor índice en fallas en la interacción, ya que medicina general es el servicio que más aporta encuestas y presenta esta falla con los usuarios por lo siguiente: No entrega de incapacidad, no ordenamiento derivado a especialista, imágenes diagnósticas o laboratorios y la demora de la atención por el tiempo de espera de la agenda de médico disponible ya que en varias oportunidades no se presentan las inasistencias para poder realizar el llamado de los pacientes oportunamente.

A continuación, se presenta la figura 1. Las emociones con que se identifican los usuarios, este muestra la percepción de los usuarios encuestados en términos de emociones positivas y negativas. Los porcentajes indican la proporción de usuarios que se sintieron de cada manera.

Sentimientos positivos (total: 84%)

- Satisfecho: 32%. Es la emoción más común. Sugiere que una gran parte de los usuarios están contentos con el servicio brindado.
- Valorado: 16%. Sentimiento importante relacionado con la atención y reconocimiento.
- Feliz: 14%. Positiva, aunque menos frecuente que “satisfecho”.
- Seguro: 13%. Refleja confianza en lo que se ofrece.
- Cuidado: 9%. Percepción de atención personalizada.

Sentimientos negativos (total: 16%)

- Descontento: 4%
- Decepcionado 4%

- Frustrado: 3%
- Estresado: 3%
- Angustiado: 1%

Aunque hay emociones negativas presentes, su porcentaje total es bajo, lo que es una señal positiva general.

Se concluye que un 84% de los usuarios reportan emociones positivas. Esto sugiere que la mayoría tiene una experiencia favorable.

La figura 2. Los motivos de insatisfacción da a conocer mediante análisis cuantitativo y cualitativo las razones específicas por las que los usuarios encuestados están insatisfechos como son:

- Fallas en la interacción asistencial (46.5%):

Es el motivo más frecuente con mucha diferencia. Puede incluir mala comunicación, falta de empatía, o manejo deficiente en la atención directa al usuario.

- Demora en atención y resultados (18.3%) y actitud inadecuada (16.9%):

Refuerzan que gran parte de la insatisfacción se relaciona con el trato humano y los tiempos de respuesta.

Motivos menos frecuentes pero presentes

- Problemas con medicamentos, asegurador y presentación de IPS suman un pequeño, pero no despreciable porcentaje.

- Tecnología y comunicación (fallas en sistemas, información inadecuada y canales): 3 de los 71 casos (4.2%) indican deficiencias digitales o informativas.

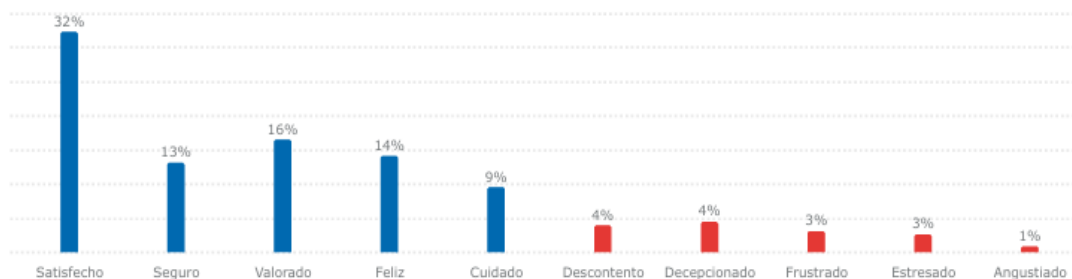
Existe una concentración significativa de quejas relacionadas con el trato humano, comunicación y oportunidad en el servicio, aspectos fundamentales para la percepción de calidad en el sector salud.

Los motivos de baja frecuencia sugieren que los procesos tecnológicos y administrativos no son una fuente principal de malestar, aunque deben mantenerse bajo monitoreo preventivo.

Figuras

Figura 1

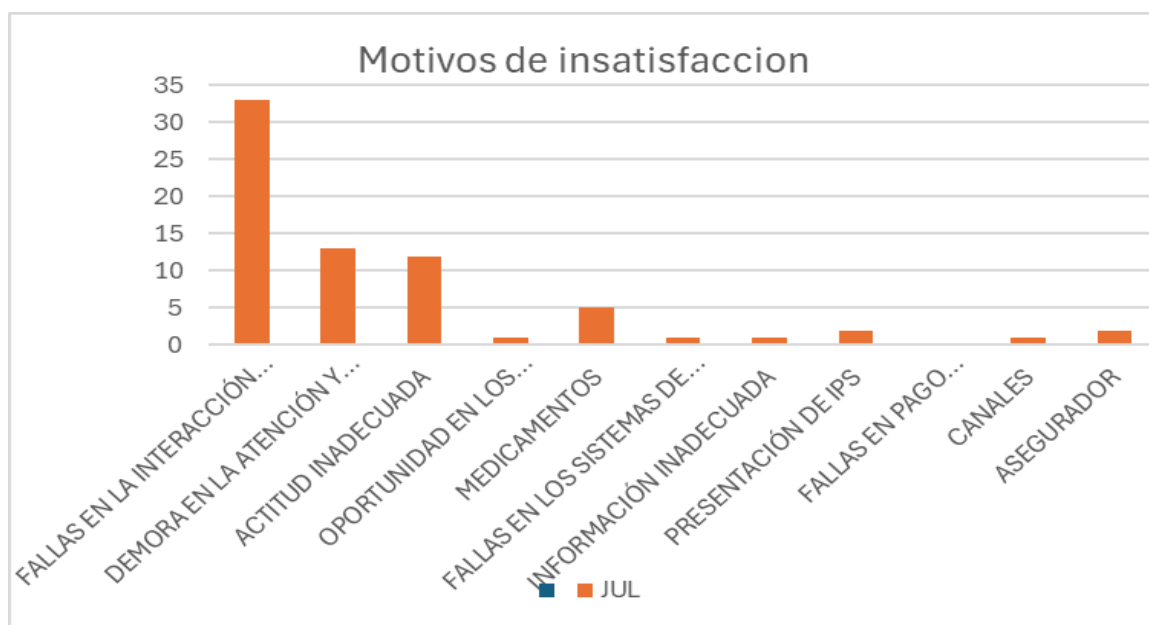
Las emociones con que se identifican los usuarios.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Motivos de insatisfacción



Fuente: Elaboración propia

Tablas

Tabla 1

Cálculo de la muestra

Concepto	Valor
Población total (N)	428
Encuestados reales (m)	353
Margen de error real (K)	0.0223
Margen de error real (%)	2.23%

Fuente: Elaboración propia

Nota. Se encuentran los datos que se utilizaron para realizar el cálculo de la muestra con la que se ejecutó la investigación.

Tabla 2

Motivos de insatisfacción del usuario

<i>Motivos de insatisfacción</i>	<i>Frecuencia (N)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Fallas en la interacción asistencial</i>	33	46.5%
<i>Demora en la atención y en resultados</i>	13	18.3%
<i>Actitud inadecuada</i>	12	16.9%
<i>Medicamentos</i>	5	7.0%
<i>Presentación de IPS</i>	2	2.8%
<i>Asegurador</i>	2	2.8%
<i>Oportunidad en los servicios</i>	1	1.4%
<i>Fallas en los sistemas de información</i>	1	1.4%
<i>Información inadecuada</i>	1	1.4%

<i>Canales</i>	<i>1</i>	<i>1.4%</i>
<i>Sin clasificar / otros</i>	—	—
<i>Total</i>	<i>71</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

El análisis realizado en esta monografía permite concluir que la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de medicina general representa un indicador clave para evaluar la calidad percibida y orientar estrategias efectivas de mejora institucional. A través de la aplicación de encuestas a 353 usuarios, se identificó que un 84% de los participantes expresó emociones positivas, reflejando una valoración favorable del servicio. Este resultado demuestra que la institución cuenta con una base sólida en términos de atención al usuario y experiencia asistencial general.

Sin embargo, también se evidenció que un 39.4% de los encuestados manifestó motivos específicos de insatisfacción, lo que resalta la importancia de analizar con detenimiento las áreas que requieren intervención prioritaria. Dentro de los aspectos más críticos se encuentra la falla en la interacción asistencial (46.5%), seguida por la demora en la atención y entrega de resultados (18.3%) y la actitud inadecuada del personal (16.9%). Estos hallazgos ponen en evidencia que el componente humano y la oportunidad en el servicio son determinantes en la percepción del usuario y, por tanto, deben ocupar un lugar central en las estrategias de mejora.

Desde la perspectiva teórica, la falla en la interacción asistencial y la actitud inadecuada del personal pueden interpretarse a la luz de las dimensiones interpersonales del modelo de Donabedian, que enfatizan la importancia de la relación médico-paciente y la comunicación como elementos esenciales de la calidad asistencial. Estas dimensiones se vinculan directamente con los componentes de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta del modelo SERVQUAL, los cuales explican gran parte de la satisfacción percibida por los usuarios.

En este sentido, una interacción asistencial deficiente puede reflejar limitaciones en la empatía (comprensión y sensibilidad hacia el paciente) y en la fiabilidad (consistencia y confianza en la atención brindada), mientras que una actitud inadecuada afecta directamente la capacidad de respuesta del personal ante las necesidades del usuario. Por lo tanto, mejorar estas dimensiones no sólo elevaría los niveles de satisfacción, sino también la calidad global del servicio.

Adicionalmente, se identificó que los aspectos tecnológicos, administrativos y de infraestructura presentan una incidencia mucho menor en la insatisfacción reportada, lo cual sugiere que los procesos estructurales están funcionando adecuadamente, aunque deben seguir siendo monitoreados para garantizar su sostenibilidad.

En este contexto, se concluye que la percepción del usuario está profundamente influenciada por la calidad del trato recibido, la comunicación efectiva y la oportunidad de la atención, más allá de los aspectos técnicos. La evaluación de estos factores desde la voz del usuario permite identificar fortalezas institucionales, así como áreas de mejora concretas que deben ser abordadas mediante planes de acción orientados a fortalecer la atención centrada en el paciente.

Desde la perspectiva de la gestión de calidad en salud, este análisis proporciona insumos concretos para diseñar planes de mejora centrados en el usuario. La información recogida permite identificar tanto fortalezas institucionales (alta tasa de satisfacción general, baja incidencia de fallas administrativas) como áreas de oportunidad (trato interpersonal, tiempos de atención, seguimiento de solicitudes médicas), lo cual es fundamental para orientar decisiones estratégicas a nivel directivo y operativo.

Este estudio contribuye a visibilizar la voz del usuario como fuente válida y necesaria para evaluar la calidad del servicio en salud. El compromiso institucional debe enfocarse en garantizar una atención humanizada, eficiente y centrada en las necesidades reales del paciente. Fortalecer la formación del talento humano en atención al usuario, mejorar los procesos de agendamiento y mejorar la capacidad resolutive de la consulta externa son pasos clave para avanzar hacia un modelo de atención más coherente con los principios de calidad, equidad y dignidad en el cuidado de la salud.

En resumen, este estudio ofrece un diagnóstico claro sobre el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa, evidenciando tanto logros como desafíos. Sus resultados constituyen una herramienta valiosa para la toma de decisiones gerenciales, el diseño de estrategias de calidad sensibles a la experiencia del paciente y el cumplimiento de estándares institucionales y normativos en el marco de la mejora continua.

Referencias Bibliográficas

- Agudelo Arenas, Bermúdez Galeano (2020), evaluar la satisfacción de los usuarios respecto al servicio de hotelería y confort en la central hospitalaria de la ips
- Cardozo García, M. A. (2014). Nivel de satisfacción en la atención recibida por los usuarios [Informe de investigación, Repositorio Institucional, Universidad Cooperativa de Colombia]. Universidad Cooperativa de Colombia.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/049c1d56-64ad-4d69-b848-6d226c9b708c/content>
- Clínica el prado. universidad tecnológica de Pereira
<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/b9652d01-5bec-4cdb-a59a-78f36d1eee35/content>
- Concepto 57011 de 2015 Departamento Administrativo de la Función Pública Gestor Normativo. (s/f). Gov.co.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62289>
- Correa Zambrano, M. L. (2016). La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. Revista Cuidarte, 7(1), 1227.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000100011
- Churchill, G. A. Jr. and Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. Journal of Marketing Research, 19, 491-504.
- Donabedian, A. (1980). Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Volume I: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Health Administration Press.
- Equipe Editorial Etecé. (2025, 14 de febrero). Salud (según la OMS). Enciclopedia Concepto.
<https://concepto.de/salud-segun-la-oms/>

E.S.E. Hospital San Juan De Dios Pamplona Procedimiento De Atencion Medica General, Especializada Y Nutrición. (s/f). Gov.co. Recuperado el 19 de octubre de 2025, de <https://hsdp.gov.co/portal/wp-content/uploads/2020/10/PROCEDIMIENTO-CONSULTA-EXTERNA.pdf>

Fernández Ruíz, D. F. (2021). Satisfacción del usuario en consulta externa de la Clínica Central de Montería en el cuarto trimestre del 2021 (Trabajo de grado de Administración en Salud). Universidad de Córdoba.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/2ba785f8-54d4-4153-9e8e-68e46eaa80da/content>

Función Pública. (2015, 9 de abril). Concepto 57011 de 2015: Incompatibilidades para personal de Empresas Sociales del Estado y vinculación con Instituciones Prestadoras de Salud (IPS). Departamento Administrativo de la Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62289>

Fundamentos De La Calidad De Servicio, El Modelo SERVQUAL. (2019)

file:///C:/Users/JT/Downloads/Dialnet-Fundamentos
CalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf

Gallego Cortes, (2019) Grado de satisfacción en las oficinas críticas de atención al usuario en salud total EPS en la ciudad de Bogotá

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/19b72db8-0658-4861-9550-219a89b26be9/content>

Gómez, D. A., & Hernández, L. M. (2020). Gestión hospitalaria y calidad en la atención en salud en Colombia: desafíos contemporáneos de las IPS. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 19(39), 1–18. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps19-39.ghca>

Inudi.edu.pe. (2023). Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI Perú S.A.C. (2023).

Metodología de la investigación: técnicas e instrumentos de investigación (1ª ed.).

Editorial INUDI.

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/118/160/189?inline=1>

López, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo. Punto cero, 09(08), 69–74.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, RM, Llantá Abreu, M. del C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista cubana de salud pública , 34 (4), 0–0.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

Ministerio de Salud y Protección Social. (s. f.). Funcionamiento del sector salud.

<https://minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Funcionamiento%20Sector%20salud.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (s. f.). ABC sobre el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/abece-sistema-obligatorio-garantia-calidad.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud. Diario Oficial de la República de Colombia.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud. Diario Oficial No. 51.120.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3100-de-2019.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS): componentes, rutas integrales de atención y gestión del riesgo en salud.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/modelo-integral-atencion-salud-mias.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Política de Atención Integral en Salud (PAIS) y Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS). Bogotá D.C.: Minsalud.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2011). Decreto 1011 de 2006: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Bogotá D.C.: Minsalud.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2011). Decreto 1011 de 2006: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Bogotá D.C.: Minsalud.

Morales Gonzalez, Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Que Asisten Al Servicio De Urgencias, Frente A La Atención De Enfermería En Una Institución De Primer Nivel De Atención En Salud [Trabajo no publicado / Documento institucional / Informe].
Universidad Javeriana.

<https://apidspace.javeriana.edu.co/server/api/core/bitstreams/ce959788-e3f0-4abc-989f-04285b307700/content>

Numpaqué-Pacabaqué, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de

Medicina, Universidad Nacional de Colombia, 64(4), 715.

<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. Washington, D.C.: OPS.

<https://www.paho.org/es/documentos/estrategia-acceso-universal-salud-cobertura-universal-salud>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2010). Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. OPS.

Organización Mundial de la Salud. (2025, 19 de mayo). Servicios de salud de calidad.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud. (2021). Informe mundial sobre la calidad de la atención en salud: centrarse en las personas para alcanzar la cobertura universal. Ginebra: OMS.

<https://www.who.int/es/publications/i/item/world-report-on-quality-of-care>

Organización Mundial de la Salud. (2016). Marco sobre servicios de salud integrados centrados en las personas. Ginebra: OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/155002>

Organización Mundial de la Salud. (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Nueva York: OMS. <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/constitucion-sp.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (2019). La atención primaria de salud en las Américas: 40 años después de Alma-Ata. OPS.

Pan American Health Organization. (s. f.). Supply of blood for transfusion in the Caribbean and Latin America (Informe / informe técnico). OPS.

<https://iris.paho.org/handle/10665.2/31212>

Percepción: qué es y cómo funciona según la teoría de Gestalt . (25 de febrero de 2021).

Universidad SEK | Ser Mejores. <https://usek.cl/percepcion-que-es-y-como-funciona-segun-la-teoria-de-gestalt/>

República de Colombia. (2019, 25 de noviembre). Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud. Ministerio de Salud y Protección Social.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%203100%20de%202019.pdf

República de Colombia. (2006, 3 de abril). Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Diario Oficial.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201011%20de%202006.pdf

Restrepo-Zea, J., & Vélez, A. (2018). Atención primaria en salud: fundamentos, desarrollo y desafíos para Colombia. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 251–259.

Rodríguez, C., & Ariza, C. (2018). Percepción de la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa en instituciones prestadoras de salud de primer nivel en Colombia. *Revista Cuidarte*, 9(2), 2228–2236.

Sara Tobón Henao. (2019). percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención del servicio en la ips del instituto colombiano de, Educa.co. Recuperado el 8 de septiembre de 2025,

de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/1177e130-9df9-4c9c-9af6-b4653b3bde8d/content>

Souza, H. P., & Oliveira, W. T. G. H. (2020?). Doenças infecciosas e parasitárias no Brasil de 2010 a 2017 (Informe técnico). OPS. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51858>

Usuarios del servicio de consulta externa, Repositorio Institucional, Universidad Cooperativa de Colombia]. Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://repository.udca.edu.co/server/api/core/bitstreams/0420a2b3-867b-44a6-9045-36a0da3ef9cd/content>

Zuloaga Mendiola, R., de la Fuente Rodríguez, A., Hoyos Valencia, Y., & León Rodríguez, C. (2010). La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Atencion primaria*, 42(4), 242–243. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2009.06.003>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta de satisfacción

CUENTANOS COMO FUE TU EXPERIENCIA

Tipo documento _____ Documento _____
 Centro médico _____ Servicio evaluado _____

1. ¿Cómo calificas tu experiencia con el servicio recibido el día de hoy? De 1 a 5 donde 5 es muy buena y 1 muy mala

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

1.1. Si tu calificación fue 1, 2 o 3, ¿Cuéntanos en 3 palabras que debemos trabajar para ofrecerte una mejor experiencia? _____

1.2. Si tu calificación fue 4 o 5, ¿Cuéntanos que fue lo que más te gusto del servicio e hizo satisfactoria tu experiencia en nuestra IPS? _____

2. En general, cuál es tu sentimiento por la IPS, Por favor selecciona hasta 3 estados emocionales, con los que te identifiques: (Selecciona mínimo 1 opción y máximo 3 opciones)

<input type="checkbox"/> Feliz	<input type="checkbox"/> Frustrado
<input type="checkbox"/> Satisfecho	<input type="checkbox"/> Decepcionado
<input type="checkbox"/> Seguro	<input type="checkbox"/> Estresado
<input type="checkbox"/> Valorado	<input type="checkbox"/> Descontento
<input type="checkbox"/> Cuidado	<input type="checkbox"/> Angustiado

3. ¿Qué tan probable es que recomiendes la IPS a tus amigos o familiares? En una escala de 0 a 10 donde 10 es definitivamente lo recomendaría y 0 definitivamente no lo recomendaría

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

3.1. Si tu calificación esta entre 0 y 6, ¿Cuéntanos en 3 palabras que debemos trabajar para que recomiendes a la IPS _____

3.2. Si tu calificación esta entre 9 y 10, ¿Cuéntanos que fue lo que más te gusto del servicio e hizo que desees recomendar a la IPS _____

Nota. Instrumento con preguntas aplicadas a la muestra dentro de la investigación.