



Análisis de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá, 2022

Analysis of the Quality of Service from the Perception of the User in Healthcare Institutions in Panama City, 2022

Liseyka Judith Nicholson Allen
Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería
Liseyka.nicholson@up.ac.pa
<https://orcid.org/0000-0002-3770-181>

Jorge Luis Martínez Ramírez
Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería
Jorgel.martinez@up.ac.pa
<http://orcid.org/0000-0002-1036-6167>

Recibido:8/5/2022 Aceptado: 18/10/2022 Publicado: 1/2023

Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica

Resumen

La calidad del servicio en la salud percibida por el usuario en la actualidad gana más importancia ya que ofrece un panorama real de las oportunidades de mejoras en la atención a la salud. Esta investigación tiene como objetivo analizar la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en las instituciones de salud pública en la ciudad de Panamá en el año 2022. La metodología y materiales utilizada se basó en un enfoque de investigación mixta, ya que reúne datos cuantitativo los cuales obtienen datos numéricos y cualitativos los cuales obtienen datos desde la perspectiva del usuario; es transversal y descriptivo ya que mide los datos en un solo momento del tiempo, donde las variables serán calidad de servicio como variable independiente y la percepción del usuario como variable dependiente; el diseño de

la investigación es no experimental, pues, no se manipulan las variables; las fuentes de información son secundarias ya que se obtuvo de información de la base de datos; se realizó un estudio con método de encuesta SERVQUAL el cual permite medir la satisfacción del usuario, se tomó una muestra de 75 encuestados, se aplicó técnicas que permitieron identificar cual es la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en las instituciones de salud pública en la Ciudad de Panamá. El resultado muestra que un 53.3 % de los encuestados manifiestan insatisfacción de acuerdo con la calidad de servicio que perciben en las instituciones de salud pública en la ciudad de Panamá, donde el recurso humano, el sistema de gestión de calidad pueden ser algunas de estas causas. Podemos concluir que con el estudio de estas dimensiones a través de la percepción del usuario se analizó que la calidad del servicio es baja y en igual forma la variable de satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, satisfacción del cliente, servicio, cliente, sistema de salud.

Abstract

The quality of the health service perceived by the user is currently gaining more importance since it offers a real picture of the opportunities for improvements in health care. This research aims to: Analyze the user's perception of the quality of service in public health institutions in Panama City. Materials and method: The methodology used was based on a mixed research approach, since it gathers quantitative data which obtains numerical and qualitative data which obtains data from the user's perspective; It is cross-descriptive since it measures the data at a single moment in time, where the variables will be quality of service as an independent variable and user perception as a dependent variable; the research design is non-experimental, since the variables are not manipulated; the sources of information are secondary since it was obtained from information in the database; A study was carried out with the SERVQUAL survey method, which allows measuring user satisfaction, a sample of 75 respondents was taken, techniques were applied; that allowed us to identify the user's perception of the quality of service in public health institutions in Panama City. Results: The result shows that 53.3% of the respondent's express dissatisfaction according to the quality they perceive with the quality of service in public health institutions in Panama City, where human resources, quality management systems can be some of these causes.

Conclusion: With the study of these dimensions through the perception of the user, it was determined that the quality of the service is low and in the same way the variable of user satisfaction.

Keywords: Quality, customer satisfaction, service, customer, health system.

Introducción

La percepción de la calidad de los servicios de salud es muy subjetiva y depende de la opinión de cada individuo, del usuario que desea recibir una atención integral que cumpla con sus necesidades y expectativas, el personal de salud que busca brindar una atención conforme dentro de los parámetros establecidos por la institución prestadora de salud, y las instituciones de salud que buscan presentar un equipo interdisciplinario capacitado que realicen bien sus funciones dentro de la organización. La satisfacción del usuario se ha vuelto de gran importancia en todas las instituciones de salud pública, en donde se debe siempre tener en cuenta que para poder lograr incrementar la satisfacción de los clientes, las instituciones deben preocuparse por mejorar la calidad de sus servicios que ofrecen en donde se vea reflejado como resultado, los usuarios percibiendo un servicio mejor al que tenían como expectativa; esto se logra conocer siempre mediante una evaluación constante de los servicios de salud que se ofrecen.

Así lo explica Rizq en su revista científica: “Los comentarios de los usuarios son necesarios para que el proveedor de los servicios pueda mejorar su calidad de forma eficaz, siendo la satisfacción percibida una dimensión que se pueden medir” (2018, p.55-56). Así lo explica Donabedian A. quien propuso en 1988 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso de todas sus partes” (1988, p.1743-1748). Evaluar la calidad de la atención en las instituciones de salud pública desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ellos, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes relacionados con la atención recibida en las instituciones de salud pública. “Gran parte de la literatura sobre la calidad de los servicios públicos se enmarcan en el contexto de actividades cíclicas y

recurrentes como la gestión de la salud y de los recursos humanos” (Nolte y Pérez, 2019, p.1-12). La búsqueda de la calidad de servicio en las instituciones de salud constituye un desafío y una prioridad estratégica para los prestadores de este servicio.

La dirección debe descentralizar determinadas decisiones para proporcionar al personal la autonomía suficiente para que auto organice su trabajo, al tiempo que colabora en la solución de los diversos problemas a los que hay que hacer frente. Por ello el personal debe, a su vez, contar con los recursos necesarios para realizar correctamente su trabajo. (Galgano A., 1997, p.14)

Las instituciones de salud pública de Panamá regularmente monitorizan la satisfacción de sus pacientes y desarrollan estrategias para mejorar la calidad y lograr una mejor posición en el mercado. “Conocer la satisfacción permite predecir, entre otros, el cumplimiento terapéutico y el posible retorno ante un nuevo episodio. Estos dos puntos son estratégicos y su resultado influye directamente sobre los costes, rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones” (Pérez-Cantó & als, 2019).

“Los únicos criterios legítimos para medir la calidad en el servicio están determinados por los propios clientes, basados en sus expectativas en torno al servicio, sus necesidades personales, el trato recibido o el tiempo que tardaron en realizarlo” (Según Torres y Luna, 2017, p.1270-1293). Es importante mencionar que, al recibir un buen servicio por parte de los profesionales de las instituciones de salud en Panamá, los usuarios deben percibir una buena atención por parte de ellos, lo cual hará que se sientan satisfechos con el servicio y elijan ser atendidos por las instituciones de salud pública en Panamá. Así lo menciona el autor Cavazos:

La calidad del servicio debe ser medida a través de indicadores que señalen el desempeño del servicio proporcionado, por tanto, se necesita ir más allá de los aspectos operativos, teniendo siempre en cuenta que la esencia del servicio son el deseo y la convicción de ayudar a otro en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad, por lo que, al tratarse de una evaluación compleja, es común utilizar instrumentos multidimensionales ya validados, siendo el SERVPERF uno de ellos. (2004, p.43-65)

En Panamá, se han desarrollado políticas de salud que incluye, dentro de su planificación nacional el tema de la calidad de los servicios de salud. Según Martínez “La satisfacción del paciente se entendió como un concepto multidimensional cuyos componentes variaban en función del tipo de prestación (ambulatoria, hospitalaria, etc.)” (2019, p.361-363). Según Custodio “Reflejo de ello es la insatisfacción de los usuarios de los servicios de salud y los problemas en la calidad de atención que han sido ampliamente descritos en diversos estudios de investigación en nuestro sector en los últimos años” (2017, p.111-115). Según Campoverde “La calidad en el servicio es un concepto complejo y subjetivo, que depende del grado en el que las expectativas de los consumidores y la manera en la que se recibe un servicio coinciden” (2020, p.33-45). Para poder mejorar en las instituciones de salud pública en Panamá se tiene que utilizar las herramientas primordiales para un buen funcionamiento de los procesos para poder mejorar. A nivel mundial, muchos países en la actualidad están orientados a mejorar su estructura, por ello están surgiendo cambios importantes en el estado, se está prestando más atención al sector público y se organizan para poder garantizar mejores servicios a la población. Donabedian A. “La satisfacción del paciente dentro de un centro de salud, es el resultado concreto de la interacción entre los elementos activos que condiciona a los profesionales de la salud y el paciente” (1966, p.1742-1748).

De tal manera el autor Vicher García reconoce que “la calidad en la administración pública sigue dos vertientes; por un lado, se enfoca en la mejora de la percepción del consumidor, cliente, ciudadano, y por el otro lado, la mejora de los procesos y procedimientos internos” (2012, p.205-228). Atendiendo a esta premisa, la investigación se enfoca en analizar los factores que determinan la calidad de los servicios en las instituciones de salud pública en Panamá, desde la percepción y expectativa del usuario, con el propósito de ofrecer un panorama real de las oportunidades de mejora en la atención a la salud.

Planteamiento del Problema

Por esta razón, se evidencia la necesidad de resolver un problema sobre el porqué la satisfacción del usuario que recibe el servicio en las instituciones de salud pública en Panamá es baja, además, se pretende investigar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Uno de los aportes más importantes que busca esta investigación es determinar algunos factores que pueden influir en la satisfacción de atención de los usuarios que acuden a los diferentes servicios de salud de Panamá, y establecer soluciones, de ser necesarias para corregir aquellas situaciones en la que se comprometa la calidad de atención a los pacientes. Según el autor nos menciona que “el análisis de la calidad está dado por tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, lo cual permite medir ordenadamente los aspectos ligados a la calidad de los servicios de salud.” (Donabedian, 2005, p.691-729). En Panamá, diversos hospitales que pertenecen a las instituciones de salud pública, se ha observado que, a pesar de las acciones para el mejoramiento de la calidad de atención, no existen investigaciones específicas sobre la percepción de los pacientes en los diferentes servicios que este brinda, relacionados a la calidad de la atención de la salud. Frente a esta problemática se pretende, a través de este estudio, investigar: ¿Determinar cuáles son los factores asociados a la percepción de la calidad del usuario en las instituciones públicas de Panamá?

Formulación del problema

¿Analizar cómo es la calidad de servicio desde la percepción del usuario en las instituciones de salud pública en la ciudad de Panamá en el año 2022?

Objetivo General

Analizar la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en las instituciones de salud pública en la ciudad de Panamá.

Justificación

Hoy día las instituciones de salud pública en Panamá atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia el logro de los objetivos misionales como un reto permanente para el mejoramiento continuo de la calidad, con el fin de garantizar una prestación adecuada de sus servicios de salud, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el

logro de objetivos lleva a la evaluación de los mismos como herramienta que permite medir la calidad de los servicios y evaluar los resultados. Esa satisfacción gira en torno a un eje principal; el paciente, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad percibida en los servicios de salud.

La atención en salud comprende muchos procesos fundamentales, desde el momento que el paciente ingresa a las instalaciones hasta que egresa de ellas, debido a muchos motivos la calidad de esta atención se mitiga, es por esto por lo que se han ido desarrollando a lo largo de los años múltiples estudios que tienen como fin primordial la evaluación de la percepción de calidad de los servicios de salud por parte de los usuarios. (Tiga Loza, 2013, p.820-832)

En Panamá, la atención brindada por el personal y administrativos de la salud debe contar con un sistema que responda, con la calidad y el respeto, a las necesidades y expectativas de los usuarios. El Ministerio de Salud (MINSAL), ha establecido Políticas con una visión sectorial o de Estado.

Planteamiento de la Hipótesis

Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario sobre su percepción de las instituciones de salud pública en la Ciudad de Panamá en el año 2022.

Antecedentes y fundamentos teóricos

Desde la década del 90 del siglo veinte, el Ministerio de Salud de Panamá, ha venido realizando esfuerzos para mejorar no sólo la eficiencia y eficacia en las instalaciones proveedoras de servicios de salud, sino también para elevar la calidad de estos. En 1993, el Ministerio de Salud, revisa y adapta a la realidad nacional los estándares de acreditación hospitalaria propuestos por la Organización Panamericana de la Salud para América Latina y el Caribe (1992). En la última década del siglo veinte e inicios del presente, a nivel mundial se ha despertado un marcado interés por evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofertados en las instituciones de salud pública. “La calidad busca garantizar atención oportuna al usuario a través de los recursos y conocimientos médicos más adecuados, con

compromiso y participación de todos los actores en la atención médica y con satisfacción de las necesidades de salud (Aguirre, 1997, p.257-264). El estudio de los autores, realizado en Cuba en el año 2013, indicó que en “el campo de la salud es fundamental identificar las diferencias entre los grupos poblacionales, para así, focalizar mejor las intervenciones y los procesos que conduzcan a un mayor éxito en la prestación de los servicios de salud” (Díaz y Prieto, 2014, p.40). Según los autores Ayala y Ortega, en la cual con la aplicación de cuestionarios completados por pacientes que fueron atendidos en Puerto Rico, “donde determinaron que existe una relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios además de la existencia entre los hospitales públicos y privados” (2017, p.1).

“El servicio son el conjunto de prestaciones que el cliente espera independientemente del producto o servicio; como resultado del precio, la imagen y la reputación de este.” (Lara, 2002, p.1-19).

Según Ramírez, “nadie comprende más y mejor el punto de vista de la gente que la gente misma. Es muy difícil, casi imposible, percibir lo mismo que la gente percibe; en otras palabras, es necesario mirar las cosas a través de los ojos de la gente” (1998, p.3-12). Desde sus primeras concepciones, el concepto de calidad de los servicios de salud se ha orientado hacia los criterios medibles y verificables centrados en la oferta, es decir, en la calidad objetiva.

Si bien sabemos que la atención médica es un conjunto de elementos interconectados, dirigidos a mejorar el estado de salud de una persona o una población y que la calidad de esta reside en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, de una manera que resulten los mayores beneficios con el mínimo de riesgos. (Ramos, y Villaseñor,1996, p.399-403)

En Panamá, no hay estudios al respecto, acerca de los factores asociados y la percepción de la calidad de la atención debido a que no se han hecho investigaciones previas, por lo que hace necesario realizar esta investigación que sirva de base. Asimismo, Mejías y Cabrera explicó que la “calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la

satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios” (Mejía Y. y Cabrera, 2013, p.39).

Comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de un nuevo cambio para mejorar la satisfacción y, asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. (Seclén Palacin y Darras, 2005, p.127-141)

Actualmente la República de Panamá cuenta con 915 instalaciones de salud pública, de las cuales 835 pertenecen al Ministerio de Salud de Panamá y 80 pertenecen a la Caja del Seguro Social. Además, cuenta con 212 instalaciones las cuales pertenecen al primer nivel de atención.

En los años 1982 y 1994, el autor amplió el concepto de la calidad del servicio de salud y enfatizó la importancia de la interacción entre los usuarios, los profesionales y las instituciones de salud. A partir de esta interacción, se desprende la importancia de tener en cuenta la percepción de los usuarios para calificar la calidad de los servicios de salud. (Grönroos, 1982, p.30-41)

Método y Materiales

En este estudio se utiliza los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo, pues se considera cuantitativa ya que, se obtienen datos numéricos, que responden al problema y a los objetivos propuestos, con la utilización de escalas de medición. El enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 37). Es cualitativo ya que, la investigación está orientada entender y profundizar los acontecimientos examinándolos desde la perspectiva de los usuarios en un ambiente natural y en relación con el argumento, dado a que este método utiliza la recolección de datos sin medición numérica para recabar las perspectivas y opiniones de los usuarios.

El nivel de conocimiento que alcanza es descriptivo, porque se narra la situación, tal cual se presenta, debido a que a través de este se pretende conocer las percepciones que tienen los usuarios con respecto a la calidad del servicio brindado en las instituciones de salud pública en Panamá. En los estudios de tipo descriptivo, lo que se busca es:

Especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 92)

El trabajo fue de tipo transversal, ya que se realizó en un solo período de tiempo, es decir no hubo un análisis de la evolución del fenómeno, sino que se deseó analizar desde un solo momento en base a una única encuesta, para de esta forma describir la forma en que es percibida la calidad por parte de los usuarios en las instituciones de salud pública en Panamá.

El diseño la investigación es no experimental, pues, no se manipulan las variables. La investigación de diseño no experimental podría definirse como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 152). Las fuentes de recolección fueron secundarias, ya que se obtuvo la información de documentos que se encontraban en la base de datos, artículos y tesis encontradas. El instrumento esencial para la recolección de datos fue realizar una encuesta de evaluación de la calidad de servicio: SERVQUAL. El SERVQUAL es un modelo conceptual para la calidad del servicio, que sustenta en esta investigación que la percepción depende de la expectativa que se tenga, el grado que se ha satisfecho dicha expectativa. Se tomó como muestra a 75 personas que han sido atendidas en alguna institución de salud pública en Panamá para determinar su grado de satisfacción de acuerdo con el servicio y a la calidad percibida, la encuesta incluye 15 preguntas en las cuales las respuestas de acuerdo con el servicio se clasifican en: excelente, bueno, regular o malo.

Los criterios de la muestra tomada fueron de personas mayores de 18 años en adelante, usuarios de ambos sexos y usuario directo de los servicios de salud que ofrecen las

instituciones públicas de Panamá. Se muestra un ejemplo de la encuesta SERVQUAL aplicada a los clientes que hayan tenido experiencias con el servicio de atención en las instituciones de salud pública en Panamá, para conocer su percepción de acuerdo con la calidad del servicio brindada.

Encuesta

Dirigida a: Usuarios que perciben el servicio en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá, en el año 2022.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas con respuesta múltiple, por favor marque con una “X” la opción que más le parezca.

Información general:

1. Género:

- Femenino
 Masculino

2. Edad

- A) De 18 a 25 años
 B) De 26 a 35 años
 C) De 36 a 45 años
 D) De 46 a 55 años
 E) más de 55 años

Información específica:

Para evaluar la siguiente variable, marca una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

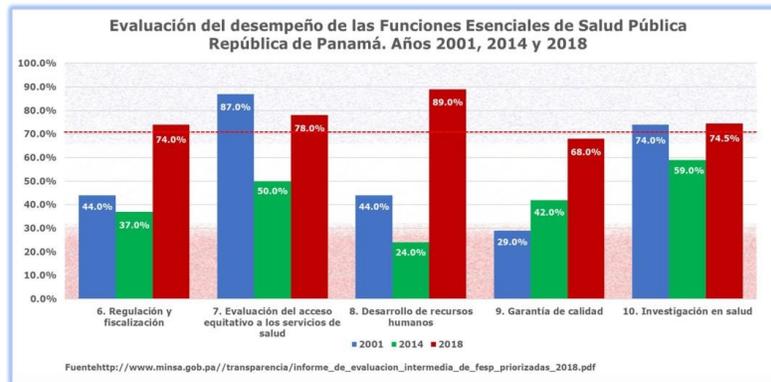
	1	2	3		4
	Excelente	Bueno	Regular		Malo
Calidad de servicio					
1	¿Cómo es su experiencia al recibir los servicios en las instituciones de salud pública (Hospitales) en Panamá?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota: Elaboración propia. Encuesta SERVQUAL a usuarios que reciben los servicios en las instituciones de salud pública en Panamá.

Resultados

Figura 1

Evaluación del desempeño de las funciones de salud pública en la República de Panamá



De acuerdo con la información investigada en la base de datos, se presenta la evaluación del desempeño de las funciones esenciales de en las instituciones de salud pública en Panamá:

Nota: cifras de la evolución del desempeño en Panamá en los años 2001, 2014 y 2018.

Fuente: www.minsa.gob.pa/transparencia/informe_de_evaluacion_intermedia_de_fesp_priorizadas_2018.pdf

De acuerdo con la gráfica, la evaluación de la función 9: “garantía de la calidad” no alcanzó el 70%.

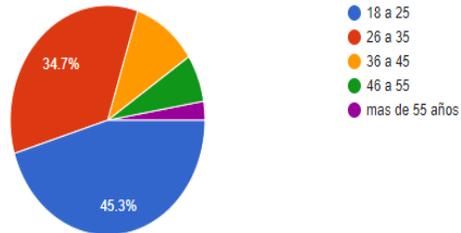
Para realizar este trabajo de investigación, se ha utilizado la encuesta SERVQUAL y la. A continuación, se presentarán algunos de resultados de las 15 preguntas de la encuesta, contestadas por 75 personas.

Figura 2

Edad y sexo de las personas encuestadas

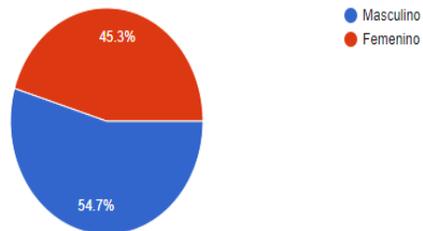
Edad

75 respuestas



Sexo

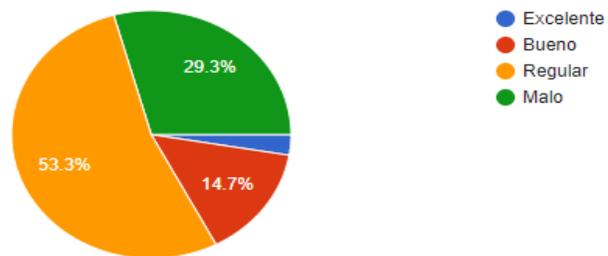
75 respuestas



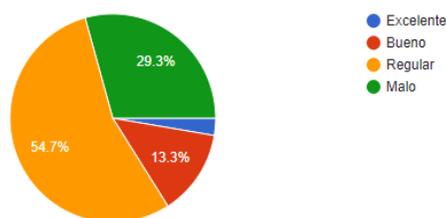
Nota: 45.3% de personas de 18 a 25 años y 54.7% fueron masculinos:

Fuente: Elaboración propia.

75 respuestas



75 respuestas



Nota: El 45.3% considera regular el tiempo para obtener con el servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados reflejan que gran parte de los encuestados están insatisfechos con la calidad del servicio que brindan las instituciones de salud pública en Panamá. Por lo que, los factores más prevalentes en la encuesta resultaron: la experiencia al recibir los servicios, el trato del personal hacia el paciente, el tiempo de espera para ser atendido, el tono de voz con el que se dirige el personal administrativo al paciente, la satisfacción del paciente al recibir el servicio, la disponibilidad del servicio al acudir a las instituciones de salud pública; todos estos factores arrojaron una satisfacción regular. Por otra parte, el 98.7% de encuestado menciona que si se debe mejorar el servicio de atención para tener una mejor satisfacción en las instituciones de salud pública en Panamá.

Análisis de los resultados

Con estos resultados antes mencionados podemos ver el análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en las instituciones de salud pública de Panamá en el año 2022. Esto nos arroja que hay una gran deficiencia en cuanto a la calidad de servicio que reciben los usuarios, por lo que se debe implementar una mejora. Por otra parte, se comprobó la hipótesis planteada en esta investigación. Mencionando que si existe una gran relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario sobre su percepción de las instituciones de salud pública en la ciudad de Panamá en el año 2022. Podemos ver que los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio que brindan estas instituciones, por lo tanto, la satisfacción del usuario depende de la calidad de servicio que se esté brindando.

Se evidencia una necesidad latente de retomar el concepto de calidad no solo desde sus definiciones de mercado y estandarización de informes estadísticos, sino desde la importancia de retornar a la ética médica como punto de partida de la práctica y el respeto a los derechos de las pacientes. Se evidenció insatisfacción por la atención en cada uno de los servicios, con un porcentaje de 53.3% regular. Esto refleja que el usuario no está conforme a la calidad de los servicios brindados.

Conclusión

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian la percepción general de los usuarios que fueron atendidos en algunas de las instituciones de salud pública en la ciudad de Panamá en el año 2022, que permite ver una relación directa entre la satisfacción expresada por el usuario, y la calidad percibida por el mismo. En concordancia con el objetivo planteado para esta investigación, se pudo identificar que los aspectos con mayor grado de inconformidad según lo percibido por los usuarios fueron en su orden: la satisfacción con el servicio brindado, la disponibilidad para ser atendido, el trato por parte del personal administrativo y el tiempo de espera. Esto les permitirá a las instituciones de salud pública de Panamá plantear estrategias que intenten mejorar estas variables.

Respecto con el objetivo planteado sobre el análisis de la calidad del servicio desde la percepción del usuario en las instituciones de salud pública en la ciudad de Panamá en el año 2022 se analizó y se determinó que la calidad de la atención es regular y en igual forma que la variable satisfacción del usuario de acuerdo con este servicio.

Referencias Bibliográficas

- Ayala, L., & Ortega, R. (2017). Efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados, Puerto Rico. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 1-11.
- Campoverde, R., E, Badeón, González, M., V, H, & Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Espacios*, 41(31), 33-45.
<https://doi.org/https://revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>.
- Cavazos, R. (2004). ¿Puede medir la calidad en el servicio? *Hospitalidad ESDAI*, 5, 43-65.
<https://doi.org/Recuperado de: https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1330>.
- Custodio, V., Rojas, V., & Hernández, C. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina del hospital agosto Hernández Mendoza. *Es salud- Ica en febrero-marzo del 2017. Rev. Méd. Panacea*, 6(3), 111-115.
- Díaz, G., & Prieto, J. (2014). Representación social de los prestadores de servicios de salud en la discapacidad visual. *Rev. Cub Sal Pub*, 40(1), 40. [https://doi.org/\[Internet\]](https://doi.org/[Internet]) [Consultado 2019/2/14] Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/24/49>
- Donabedian, A. (1966). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260, 1743-1748.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260, 1743-1748.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 3(44), 691-729.
- Galgano, A. (1993). *Los 7 instrumentos de la calidad total*. Madrid: Editorial Díaz de santos.

- Grönroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30-41.
- Hernández , S., R, Fernández , C., C, & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6° ed. México: Mc Graw Hilla, 92.
- Hernández , S., R, Fernández, C., C, & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6° ed. México: Mc Graw Hill, 37.
- Hernández, S., R, Fernández, C., C, & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6° ed. México: Mc Graw Hill, 152.
- Lara, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Revista Conciencia Tecnológica*, 1(19), 19.
- Mejía, Y., Cabrera, N., Rodríguez, M., Toledo, A., & Norabuena, M. (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Rev. Cub Sal Pub*, 39(4), 39. [https://doi.org/\[Internet\]](https://doi.org/[Internet]) [Consultado 2019/5/13]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_4_13/spu16413.htm
- Mira, J., Martínez, A., & et als. (2019). Satisfacción versus experiencias del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *An. Sist. Snit. Navar*, 361-363.
- Nolte, I., Bushnell, A., A, M., & Mews, M. (2019). Public Administration Entering Turbulent Times: A Study of Service Quality during the Refugee Crisis. *International Journal of Public Administration*, 43(16), 1-12. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1669171>
- Pérez, C., V, & et, a. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Salud Pública*, 53-87.
- Ramírez, T., Nájera, P., & Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. 4(1), 3-12. [https://doi.org/\[Internet\]](https://doi.org/[Internet]) [Consultado 2018/4/21]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/>

- Ramos, A., Villaseñor, U., & I. (1996). Hacia una estrategia de garantía de la calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. *Cad. Daúde Publ.*, 12(3), 399-403.
- Rizq, S., Djamaludin, M. D. y Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55–65. DOI: <https://doi.org/10.29>
- Seclén, P., J., & Darras, C. (2013). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.
- Tiga, L., D, Villar, C., & L. (2013). *Scielo Salud Pública*. 820-832. [https://doi.org/\[Internet\]](https://doi.org/[Internet]) [Consultado 2018/4/21]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>.
- Vicher, G., & M. D. (2012). Utilidad o futilidad: calidad e ISOs en la administración pública. *Convergencia*, 19(60), 205-228. https://doi.org/Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352012000300007.