



Evaluación de la Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de la Atención en la Solicitud de Citas en la Caja de Seguro Social, Panamá, 2023

Evaluation of the Perception of Users on the Quality of Care in the Request for Appointments in the Social Security Fund, Panama, 2023.

Valery Dayana Hermenet Chirú

Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería, Panamá

valery.hermenet-c@up.ac.pa

<https://orcid.org/0000-0002-7607-1345>

Recibido:8/3/2023 Aceptado: 18/4/2023 Publicado: 7/2023

DOI <https://doi.org/10.48204/reict.v3n1.3952>

RESUMEN

La calidad de atención al cliente es un indicador generalmente muy estudiado en cualquier empresa, porque ayuda a las organizaciones con la fidelización de sus consumidores, mejora su imagen y sobre todo influye en sus índices económicos. El objetivo de este estudio es evaluar la percepción que tienen los clientes, en este caso los pacientes, sobre la solicitud de citas médicas, que estos realizan en la Caja de Seguro Social (CSS), en la provincia de Panamá. Este caso de estudio posee un nivel descriptivo, que conlleva una medición longitudinal, con un enfoque cuantitativo como cualitativo, reflejando los datos en el uso de la encuesta como técnica y del cuestionario como instrumento, este último tuvo su iniciación en la operacionalización de una sola variable, la calidad del servicio, para el proceso de atención de agendas de citas médicas por llamadas telefónicas y en la página web. Al llevar a cabo la medida de la muestra, utilizando datos de la institución pertinente y el estimado de habitantes que viven para el área metropolitana de la provincia de Panamá, sabiendo que no todos estos están asegurados, por lo que se redujo a la mitad

la cantidad de personas encuestadas, se obtuvieron perspectivas negativas acerca de la agenda de citas médicas por llamadas telefónicas, en el cual el 80% de los usuarios hacen énfasis en que las operadoras demoran en atender sus llamadas, por otro lado para un 56.5% de los encuestados indican que la página web deja de funcionar correctamente. Además, se calculó el nivel de satisfacción de esta innovación. Para concluir, la alta demanda de solicitudes de citas médicas se ha convertido en un cuello de botella, se implementó como herramienta de mejora la página web, pero es necesario realizarle mejoras, para que la tasa de clientes insatisfechos con este servicio disminuya.

Palabras clave: agenda, atención, calidad, cliente, perspectiva.

ABSTRACT

The quality of customer service is an indicator generally well studied in any company, because it helps organizations with the loyalty of their consumers, improves their image and above all influences their economic indexes. The objective of this study is to evaluate the perception that clients have, in this case the patients, about the request for medical appointments, which they make in the Social Security Fund (CSS), in the province of Panama. This case study has a descriptive level, which entails a longitudinal measurement, with a quantitative and qualitative approach, reflecting the data in the use of the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, the latter had its initiation in the operationalization of a single variable, the quality of the service, for the process of attention to medical appointment schedules by phone calls and on the website. When carrying out the measurement of the sample, using data from the pertinent institution and the estimate of inhabitants who live for the metropolitan area of the province of Panama, knowing that not all of them are insured, therefore the number of people surveyed, negative perspectives were obtained about the medical appointment schedule for telephone calls, in which 80% of the users emphasize that the operators take time to answer their calls, on the other hand for 56.5% of the Respondents indicate that the web page stops working correctly. In addition, the level of satisfaction of this innovation was calculated. To conclude, the high demand for requests for medical appointments has become a bottleneck, the website was implemented as an improvement tool, but it is necessary to make improvements so that the rate of dissatisfied customers with this service decreases.

Keywords: agenda, attention, quality, client, perspective.

INTRODUCCIÓN

Uno de los servicios prestados más importantes en la sociedad, es aquel enfocado en la salud, siendo este uno de los sectores que más controversia tiene a nivel del territorio panameño, teniendo las mayores quejas sobre temas de: atención al paciente, condiciones de las infraestructuras, disponibilidad de camas, faltas de medicamentos, entre otros, los cuales por derecho de todos son publicados e informados en los diversos canales de comunicación.

El objetivo de este artículo científico es realizar un estudio sobre la percepción del usuario, es decir de los pacientes que realizan solicitudes o agendan sus citas médicas en la Caja de Seguro Social (CSS), en la Policlínica J.J. Vallarino, ubicado en Juan Díaz, provincia de Panamá, ya sea por llamadas telefónicas o por la página web destinada para llevar a cabo este proceso, además de esto se presentará la capacidad de policlínicas establecidas en los distintos corregimientos versus la población que se tiene que en cada una de estas áreas.

Desde sus inicios, la Caja de Seguro Social ha presentado numerosas dificultades en la satisfacción del cliente, por motivos de procesos administrativos ineficientes y a la intromisión directa de personal ejecutivo en los asuntos internos de la institución, específicamente en la escogencia de directivas de la institución y en el manejo de los recursos para la compra de medicamentos. En vista a lo mencionado el correcto funcionamiento de esta entidad se ve afectada, presentando así disminución en la calidad de los servicios y además de la poca facultad de responder la demanda de asegurados que estos poseen, la cual en su representación demuestra una percepción no favorable en cuanto al servicio recibido por parte de este complejo.

Cabe destacar, que el cliente es la persona más importante para cualquier empresa a cuál acude en busca de un servicio a fin de satisfacer sus necesidades. En el caso que nos ocupa, se trata del asegurado quien se constituye el usuario principal de los servicios que brinda la Caja de Seguro Social. Por tal motivo, se justifica realizar la presente investigación, por lo cual éstos al constituirse en su principal sostén, se convierten a la vez en el elemento más importante dentro de la relación y por ende es preciso conocer si se sienten satisfechos. (Arosemena, 2003)

Los autores Yvett Lee y Eliskha Álvarez, establecen que los servicios de la salud en Panamá, a partir de los procesos de implementación de políticas de calidad en ellos, han venido mejorado progresivamente en algunas áreas y en otras se han quedado estancadas. Es por esa razón,

que se deben realizar auditorías y evaluaciones para verificar los avances y deficiencias en materia de calidad. (2021, pág. 13)

La calidad son las cualidades o características que determinan que un producto o servicio u organización cumple con los requisitos del cliente, en términos más sencillo que lo ofrecido es bueno. Por otro lado, hablar de calidad total es referirnos a los esfuerzos de toda organización para instalar y crear un clima permanente donde los colaboradores mejoren continuamente su capacidad para proporcionar productos y servicios que los clientes encuentren con un valor particular.

Los autores Silva-Treviño, Macías-Hernández, Tello-Leal y Delgado-Rivas en su investigación, mencionan a Bustamante, este autor nos indica que, la “calidad en el servicio” se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente (lo que quiere) y sus percepciones (lo que obtiene) después de recibir un servicio. (2021, pág. 86)

Las dos grandes dimensiones que se evalúan para saber si la calidad del servicio prestado es eficiente son: tangibles, aquello que podemos ver y tocamos, como lo son las infraestructuras y los intangibles que es todo lo contrario al anterior, por ejemplo, la atención del personal a los usuarios. Para este caso estaremos midiendo la calidad intangible de la CSS, partiendo del ejemplo mencionado.

En una entrevista realizada por parte del personal de TVN Noticias, canal nacional #2, al director de innovación de la CSS, el Sr. Carlos Rodríguez dijo que en cuanto a la accesibilidad del contact center, destacó que el 87% utiliza CSS, por lo que como agencia tuvieron que adoptar nuevos mecanismos de atención a las personas para que las solicitudes de citas se pudieran realizar a través de www.citas.css.gob.pa desde el cual las personas pueden solicitar una cita, luego serán contactadas por un integrante de la convocatoria. centro, quien le indicará la hora de la cita. (Espinoza, 2022)

La innovación es el proceso de modificar los elementos, protocolos e instrumentos que existen dentro de una organización, de manera que esta permita un mejor desarrollo de las funciones o actividades dentro de la empresa y otorgue mejores beneficios, mejorando las necesidades del cliente interno y principalmente la del cliente externo, siendo esta un pilar esencial en la imagen corporativa.

Para conceptualizar el término se dispone de variadas fuentes. De acuerdo a la Real Academia Española, innovar es “Mudar o alterar algo, introduciendo novedades”. A principios del siglo XX, el célebre economista Joseph Schumpeter (1982) definió la innovación como:

- Introducir nuevos productos o procesos diferenciados frente a precedentes en el mercado.
- Descubrir nuevas formas de obtener materias primas o productos intermedios.
- Apertura de un nuevo mercado en otro país. (Española, R. A., 2014)

En este caso la CSS implementó un nuevo sistema para la agenda de citas médicas, ya que es necesario renovar los métodos de atención al cliente a medida que evoluciona la tecnología, sin embargo, es considerable para este caso tomar en cuenta la población que desconoce o no maneja bien las TIC. “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes”. (MINTIC, 2009, pág. 4 Artículo 6)

MÉTODO Y MATERIALES

Esta investigación está basada en un estudio longitudinal, en concreto los autores R. Loeber y D.P. Farrington nos explican que este tipo de estudio “son aquellos que recogen datos sobre un grupo de sujetos, siempre los mismos (la muestra), en distintos momentos a lo largo del tiempo”. (2017, pág. 1)

Para el análisis del estudio longitudinal los autores Miguel Delgado Rodríguez y Javier Llorca Díaz nos dicen que, se realiza dentro del contexto de los modelos lineales generalizados y tiene Dos objetivos: utilizar herramientas de regresión tradicionales donde los efectos están relacionados con diferentes exposiciones y dar cuenta de las correlaciones medidas entre sujetos. Este último aspecto es muy importante. Supongamos que está estudiando el efecto de la altura sobre la presión arterial; en las distintas pruebas realizadas, los valores de tensión arterial de los sujetos dependen de los valores basales o basales y por tanto hay que tenerlos en cuenta siempre los mismos (la muestra), en distintos momentos a lo largo del tiempo. (2004, pág. 146)

La autora Alicia Hamui-Sutton hace referencia a Creswell J.W., y Piano Clark V.L. Muestra que la principal característica de los métodos mixtos (MM) es la combinación de

perspectivas cuantitativas (cuanti) y cualitativas (cuali) en un mismo estudio. Cuando las preguntas de investigación son complejas, una combinación de métodos puede profundizar el análisis y comprender mejor los procesos de enseñanza y aprendizaje en ciencias. (2013, pág. 212)

También debemos tener en cuenta que este estudio conlleva la utilización de información secundaria el cual son aquellas que contienen información organizada y elaborada, producto del análisis, síntesis y reorganización de las fuentes primarias, fuentes primarias incluyendo: diccionarios, enciclopedias, antologías, catálogos, anuarios, bibliografías, índices, boletines de resúmenes, índices de citas o efectos, obras de referencia, entre otras. (Avello Martínez , 2018, pág. 1)

Estaremos utilizando la técnica de encuesta, el cual posee tiene el concepto de que abarca tanto una técnica de recolección de datos como un procedimiento apto para la evaluación del estado de la opinión pública. En este sentido, los datos pueden percibirse como provenientes de ciudadanos, grupos objetivo, clientes, usuarios, consumidores u otros tipos de públicos específicos o de un grupo específico. La escena cambia, pero los actores son los mismos, aunque juegan con diferentes intereses, estrategias y otras percepciones. Una encuesta es una herramienta eficaz para medirla. (Cabrera, 2013, pág. 1)

Entre sus características, se pueden destacar los siguientes puntos:

- La información se obtiene por observación indirecta de los hechos, con las declaraciones de los entrevistados, de modo que sea posible que la información obtenida no siempre refleje la realidad.
- La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras. (Casas Anguita et al., 2002, pág. 143)

El cuestionario utilizado tendrá preguntas cerradas y de estimación, con tal de reducir el tiempo de análisis para los lectores y a su vez para la mejora de los resultados. Al momento de realizar un cuestionario es necesario saber clasificar las preguntas cerradas y abiertas. “Las preguntas cerradas (también de nominadas precodificadas i de respuesta fija) son aquellas en las que el encuestado, para reflejar su opinión o situación personal, debe elegir entre dos opciones: <<sí-no>>, <<verdadero-falso>>, etc”. (Casas Anguita et al., 2002, pág. 152)

Cea D Ancona también explica que, para las preguntas de estimación, “se ofrecen como alternativas respuestas graduadas en intensidad sobre el punto de información deseado”. (Casas Anguita et al., 2002, pág. 153)

Para llevar a cabo el uso del instrumento, en este caso el cuestionario se hizo la operacionalización de variables, sin embargo, estamos estudiando solo una, la calidad del servicio.

Concretar las variables es esencial para la tarea del investigador y, a menudo, requiere un proceso llamado operacionalización de variables. Importante y necesario para probar la hipótesis. Con suficiente de este ejercicio, podría decirse que el concepto de variable se puede expandir para encontrar razonablemente otras variables específicas que produzcan el mismo o mejor efecto. Por ejemplo, si conocemos las propiedades que caracterizan a una variable e identificamos entre ellas las propiedades que le dan el efecto deseado, podemos encontrar muchas más propiedades en el universo del conocimiento que también tienen estas propiedades (las que nos interesan) y crear concreto. de manera más eficiente y con menores costos. (Amiel Pérez, 2007, pág. 173)

Figura 1

Fórmula para determinar la muestra cuando se conoce el tamaño de la población

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Nota. Esta imagen muestra cómo podemos hallar la muestra, cuando tenemos una población meta y sabemos la extensión o tamaño de esta. Calculo de Tamaño de la Muestra. [jpg]. Unidad de Emprendimiento Virtual. <http://hachepe57.blogspot.com/2010/05/1-calculo-del-tamano-de-la-muestra.html>.

Desglosado de la siguiente manera siguiente:

- n: Tamaño de la muestra
- Z: nivel de confianza, el más utilizado es el de 95 %, lo que equivale a 1.96
- P: variabilidad negativa, que por lo general es 0.5
- q: variabilidad positiva, por lo regular es de 0.5
- E: precisión del error, es de 5% = 0.05

La población total según datos de la INEC, en la Provincia de Panamá es de 1,544, 377 personas, pero esto no quiere decir que todos estos forman parte de aquellos que reciben los servicios de las Policlínicas de la Caja de Seguro Social, es decir no se puede asumir que todos estén asegurados. Por lo tanto, para este caso de estudio solo se evaluará el proceso de agendas de citas realizadas por vía online o vía telefónica, en las distintas Policlínicas de la provincia de Panamá.

Figura 2

Estimación de la población total del distrito de panamá, por corregimiento, según sexo y grupos de edad: al 1º de julio del año 2015.

ESTIMACION DE LA POBLACION TOTAL DEL DISTRITO DE PANAMA, POR CORREGIMIENTO, SEGUN SEXO Y GRUPOS DE EDAD. AL 1º DE JULIO DEL AÑO 2015

Sexo y grupos de edad	Total del Distrito	Total Ciudad de Panamá	Corregimientos de la Ciudad de Panamá															Total del Resto del Distrito	Corregimientos del resto del Distrito							24 de Diciembre
			San Felipe	El Chorrillo	Santa Ana	Caldonia	Curundú	Betania	Bella Vista	Pueblo Nuevo	San Francisco	Parque Leiferue	Río Abajo	Juan Díaz	Pedregal	Ancón	Chilibre		Las Cumbres	Las Marianas	Pacora	San Martín	Tocumen			
Total	976,027	498,070	4,300	28,010	20,202	19,293	23,305	48,485	38,217	17,888	44,155	47,065	31,419	117,222	58,509	477,957	13,736	63,781	148,301	59,089	40,989	5,315	77,779	68,967		
0 - 4	75,224	30,660	294	2,404	1,293	1,282	2,657	1,953	1,858	803	2,308	2,350	1,772	6,177	4,869	44,564	777	6,859	14,359	6,092	3,881	488	5,582	6526		
5 - 9	76,802	32,221	251	2,316	1,241	1,054	2,388	2,028	1,805	873	2,615	2,898	1,749	7,874	5,336	44,641	873	6,863	14,362	6,667	3,985	538	4,649	6704		
10 - 14	78,638	34,973	295	2,356	1,332	1,148	2,319	2,409	1,593	1,034	2,591	3,127	1,949	9,551	5,329	43,665	937	6,011	13,973	7,000	4,681	464	4,601	6698		
15 - 19	78,871	36,563	298	2,367	1,434	1,245	2,286	3,181	2,036	1,245	2,677	3,378	2,305	9,438	4,693	42,308	978	5,296	13,242	5,655	3,920	439	6,182	6596		
20 - 24	81,261	39,434	367	2,256	1,706	1,616	2,087	3,842	3,281	1,557	3,018	3,532	2,519	8,756	4,884	41,837	936	5,146	13,089	4,076	4,056	339	7,522	6741		
25 - 29	81,871	39,509	392	2,232	1,582	1,699	1,974	4,025	3,408	1,458	3,488	4,627	2,627	8,468	4,975	41,962	1,041	5,661	13,013	4,256	3,816	352	7,401	6422		
30 - 34	76,719	37,242	334	2,134	1,632	1,564	1,693	3,337	3,232	1,205	3,612	3,246	2,319	8,148	4,516	39,477	971	5,368	12,435	4,995	3,588	516	5,566	6038		
35 - 39	78,432	38,629	352	2,255	1,756	1,603	1,709	3,271	3,276	1,324	3,869	3,259	2,313	9,045	4,328	39,803	1,117	5,192	11,579	5,999	3,579	371	5,944	6022		
40 - 44	75,228	39,702	313	2,219	1,636	1,556	1,559	3,411	3,136	1,305	3,848	4,172	2,438	10,274	3,937	38,436	1,308	4,139	10,339	5,089	3,142	402	4,002	5752		
45 - 49	67,239	37,348	346	1,821	1,543	1,328	1,163	3,595	2,919	1,391	3,323	3,444	2,548	9,540	3,787	29,891	1,171	3,507	9,698	3,473	2,236	269	5,774	3763		
50 - 54	55,860	32,961	273	1,563	1,303	1,223	942	3,705	2,714	1,445	2,756	3,423	2,351	7,989	3,284	22,899	1,014	3,026	7,062	2,132	1,516	278	5,319	2552		
55 - 59	43,938	27,977	254	1,207	1,019	1,042	771	3,385	2,262	1,390	2,525	2,703	1,877	6,049	2,893	15,961	783	1,987	4,637	1,353	1,089	228	4,043	1831		
60 - 64	33,956	21,554	196	897	638	734	633	3,010	1,852	864	2,032	2,094	1,454	4,873	3,087	12,402	623	1,793	3,704	884	813	216	3,001	1368		
65 - 69	25,632	16,691	138	726	673	675	471	2,500	1,560	688	1,811	1,492	1,012	3,549	1,396	8,941	428	1,185	2,733	635	580	160	2,243	977		
70 - 74	19,556	13,023	96	539	550	550	316	1,941	1,325	505	1,514	1,353	810	2,519	1,005	6,033	257	740	1,874	366	347	153	1,712	584		
75 - 79	13,093	8,868	75	387	334	407	170	1,372	857	296	976	1,105	649	1,822	556	4,235	262	458	1,181	234	285	54	1,291	480		
80 y más	14,147	10,245	89	339	359	505	176	1,540	1,103	503	1,192	1,234	730	1,841	634	3,902	250	548	1,021	204	225	48	1,227	379		
Hombres	483,824	236,638	2,378	13,945	10,231	9,258	11,730	21,693	17,340	8,296	20,032	22,050	14,509	58,851	29,328	247,186	7,456	32,814	74,563	29,026	25,375	2,834	38,508	36,610		
0 - 4	38,337	15,675	157	1,228	672	678	1,356	974	917	406	1,191	1,186	943	3,479	2,488	22,662	364	3,499	7,218	3,059	2,184	237	2,952	3149		
5 - 9	38,191	15,521	143	1,179	659	508	1,209	1,005	897	478	1,363	1,368	888	3,979	2,845	22,670	427	3,504	7,223	3,297	2,267	269	2,412	3271		
10 - 14	40,076	17,875	165	1,206	654	546	1,126	1,262	816	532	1,344	1,372	1,017	4,952	3,729	22,201	495	3,154	7,111	3,443	2,203	242	2,326	3008		
15 - 19	39,937	17,876	151	1,209	702	561	1,109	1,504	896	594	1,262	1,632	1,148	4,789	2,319	22,061	476	2,844	6,989	2,789	2,336	229	3,027	3371		
20 - 24	41,442	19,007	207	1,104	845	747	1,031	1,816	1,345	718	1,278	1,800	1,236	4,421	2,459	22,435	518	2,695	6,479	2,098	2,790	174	3,807	4026		
25 - 29	41,762	19,420	224	1,138	818	857	1,052	1,868	1,509	759	1,489	1,764	1,159	4,143	2,527	22,342	687	2,699	6,214	2,188	2,624	198	3,957	3785		
30 - 34	37,946	17,854	182	1,087	833	759	840	1,593	1,518	551	1,725	1,460	1,018	4,041	2,247	20,092	598	2,839	6,029	2,296	2,246	225	2,619	3240		
35 - 39	39,103	18,390	214	1,081	868	746	840	1,499	1,673	605	1,836	1,666	1,051	4,127	2,184	20,713	647	2,628	6,143	2,851	2,209	227	2,821	3187		
40 - 44	37,644	18,063	162	1,087	860	809	850	1,473	1,476	597	1,794	1,953	1,104	4,863	2,035	18,581	674	2,074	5,316	2,508	2,003	234	2,882	2880		
45 - 49	33,221	17,434	204	869	814	694	629	1,595	1,384	608	1,510	1,866	1,066	4,399	1,786	15,787	689	1,812	4,842	1,787	1,462	159	2,947	2109		
50 - 54	26,917	14,882	167	784	656	627	450	1,548	1,207	622	1,199	1,560	1,023	3,474	1,565	12,035	544	1,756	3,570	1,062	968	154	2,610	1381		
55 - 59	20,847	12,663	145	573	519	477	383	1,384	1,020	645	1,052	1,245	838	2,955	1,427	8,184	454	974	2,369	666	661	155	1,951	954		
60 - 64	15,874	9,763	87	450	427	352	309	1,273	774	433	850	931	584	2,251	1,032	6,121	275	951	1,833	387	508	90	1,336	733		
65 - 69	11,970	7,385	69	354	334	336	235	1,035	701	332	733	636	423	1,552	645	4,585	244	627	1,284	321	387	78	1,085	559		
70 - 74	8,482	5,469	48	252	271	221	146	740	532	186	623	524	391	1,063	472	3,013	115	385	919	174	222	105	772	321		
75 - 79	5,541	3,930	35	185	146	181	74	615	315	100	388	440	308	682	286	1,911	116	215	585	84	147	38	525	213		
80 y más	5,534	3,741	38	134	153	189	89	531	358	180	395	427	277	681	289	1,793	133	258	459	88	148	11	483	213		
Mujeres	492,203	261,432	1,922	14,065	9,971	10,035	11,875	26,792	20,877	9,592	24,123	25,015	16,910	61,371	29,184	230,771	6,280	30,967	73,738	30,063	15,614	2,481	39,271	32,357		
0 - 4	36,887	14,985	137	1,176	621	604	1,301	979	941	397	1,117	1,164	829	3,338	2,381	21,902	413	3,360	7,141	3,033	1,697	251	2,630	3377		
5 - 9	37,671	15,700	108	1,139	582	546	1,179	1,023	908	395	1,252	1,321	861	3,895	2,491	21,971	446	3,359	7,139	3,370	1,718	269	2,237	3433		
10 - 14	38,562	17,098	110	1,150	676	602	1,191	1,157	775	502	1,247	1,555	932	4,599	2,500	21,464	442	2,857	6,862	3,557	1,758	222	2,276	3460		
15 - 19	38,934	18,687	147	1,158	732	684	1,177	1,657	1,140	651	1,415	1,746	1,157	4,649	2,374	20,247	502	2,452	6,253	2,866	1,584	210	3,155	3225		
20 - 24	39,819	20,417	160	1,152	863	817	1,056	2,026	1,936	839	1,740	1,732	1,283	4,344	2,425	19,402	418	2,543	6,010	2,216	1,615	365	3,695	2715		
25 - 29	40,109	20,489	175	1,099	744	842	922																			

Tamaño de la muestra: se calculó un total de 384.06 personas que se debían encuestar, sin embargo, se deben utilizar variables cuantitativas discretas, es decir con números reales, enteros, por lo tanto, serían 384 encuestados. Por motivos de tiempo y otras actividades extracurriculares realizadas por el investigador solo se lograron un total de 192 encuestados, es decir el 50% de lo establecido mediante la utilización de la fórmula ya mencionada.

RESULTADO, ANÁLISIS (CONCLUSIONES)

Como ya se mencionó se estará estudiando la variable de calidad de servicios, la misma es muy importante para determinar si lo que la CSS está ofreciendo a sus pacientes es propicio o si por lo contrario es deficiente y se le necesita aplicar mejoras a sus procesos pertenecientes a este rol.

Según las encuestas realizadas en los meses de marzo y abril, para las 192 personas y la implementación de la fórmula en base al tamaño de la muestra, se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) (1,552,343)}{(1,552,343)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5) (1,552,343)}{(1,552,343)(0.05)^2 + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1490870.217}{3881.8179}$$

$$n = 384.064955$$

$$\mathbf{n = 384}$$

Debido al corto tiempo para llevar un estudio tan amplio y a la poca información que se tiene sobre este tema, los resultados se han basado en el del siguiente cuestionario, como instrumento de medición:

Tabla 1*Cuestionario.*

# Ítem	Preguntas	Opción de respuestas
1	¿Cómo considera el trato recibido por la recepcionista de llamada de la CSS?	1. Muy malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno, 5. Muy bueno.
2	¿Considera usted que el tono de voz de la recepcionista fue adecuado?	Sí, No.
3	Atendió las dudas sobre las fechas disponibles para las citas con su especialista	Sí, No.
4	El recepcionista conoce las especialidades y las policlínicas de la CSS que están disponibles	Sí, No.
5	Al agendar su cita el/la operador(a) en el tiempo de su llamada estuvo conversando con alguna otra persona (compañero de trabajo)	Sí, No.
6	En base a la pregunta anterior, considera usted que es un factor clave en la demora de agendar su cita médica	Sí, No.
7	Puede usted agendar su cita médica en cualquier momento del horario estipulado	Sí, No.
8	¿Considera usted que la duración de la solicitud de cita por llamada fue rápida?	Sí, No.
9	¿Cuál es el tiempo aproximado que le toma agendar su cita por llamada?	30 minutos, 45 minutos, 1 hora con 30 minutos, 2 horas, más de 2 horas.
10	¿La operadora agendó su cita con el doctor solicitado?	Sí, No.
11	¿El/la recepcionista de llamada colocó el doctor que mejor le pareció y omitió su referencia?	Sí, No.
12	Al llegar a la policlínica correspondiente su cita fue aceptada	Sí, No.
13	¿Usted ha utilizado alguna vez la plataforma para agendar citas de la CSS?	Sí, No.
14	¿La plataforma se puede utilizar a cualquier hora del día?	Verdadero; Falso.
15	En qué horas cree usted que la plataforma da problemas	Horas: de la mañana, de la tarde, de la noche.
16	En base a su experiencia, la plataforma permite agendar citas médicas para todas las especialidades	Sí, están disponibles todas; No, faltan algunas.
17	¿Cuáles especialidades recomienda añadir en la plataforma para agendar citas online?	Abierto.

18	¿Cómo califica usted el tiempo de espera para utilizar la página de citas médicas de la CSS?	Bueno, es muy rápido, Regular, en ocasiones da problemas; Malo, se demora mucho.
19	¿La página de citas online deja de funcionar constantemente?	Sí, No, A veces
20	¿Considera usted que la página tiene un diseño fácil de manejar?	Sí, No.
21	Recomendaría usted mejoras en la página web para agendar citas de la CSS	Sí, No.
22	En base a la pregunta anterior indique qué mejoras considera usted son necesarias	Abierto.
23	¿Al realizar su solicitud pudo dar seguimiento a su cita en la página de citas de la CSS?	Sí, No.
24	¿El número de seguimiento coincide con su cita agendada?	Sí, No.

Nota. Muestra las preguntas del cuestionario para llevar a cabo este estudio referente a la calidad de servicios, específicamente en la solicitud de citas médicas tanto por vías telefónicas como por la página web. Elaboración propia.

Para poder realizar estas preguntas primeramente, se debió realizar una operacionalización de variables, sin embargo en este estudio solo se estará haciendo énfasis en una sola variables, la calidad del servicio, a continuación se detalla:

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Calidad del Servicio.

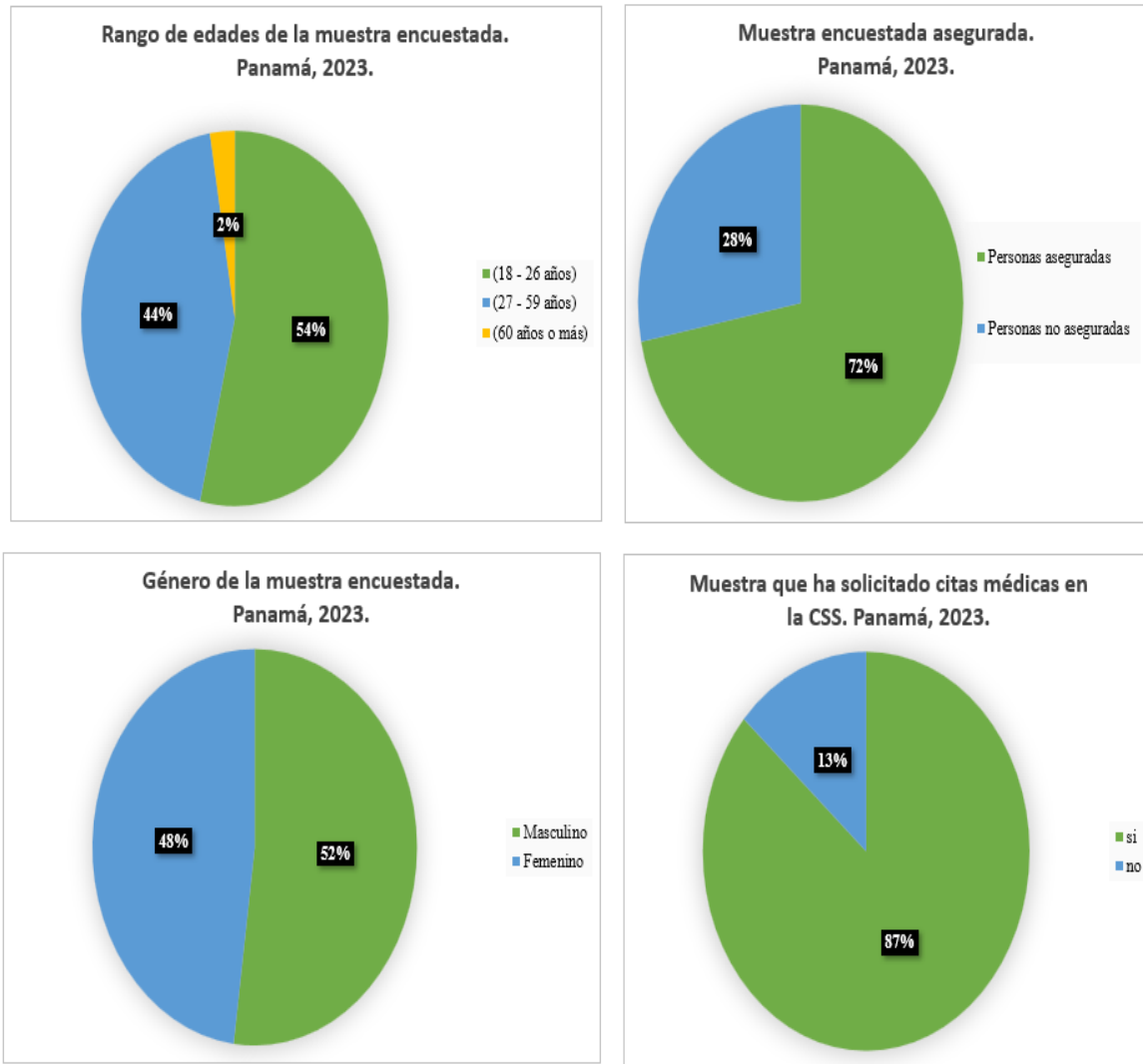
Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Calidad del Servicio	Es la percepción del cliente final sobre el servicio que ofrece la empresa versus el servicio recibido, en el cual se mide el grado de requisitos o solicitudes como necesidades del cliente, atendidas por la empresa prestadora del servicio, en este caso de la agenda de citas médicas por parte del personal de recepción de llamadas de la CSS y de la plataforma de citas de esta institución.	Calidad en la recepción de llamadas al agendar citas médicas.	Amabilidad y calidad de voz	P1, P2
			Conocimiento y capacidad de respuestas de los operadores	P3, P4
			Disponibilidad en la atención al paciente	P5, P6, P7
			Duración del tiempo en agendar citas	P8, P9
			Citas oportunas	P10, P11, P12
		Calidad en la página web para agendar citas médicas.	Conocimiento del paciente de la plataforma	P13
			Atención 24 horas	P14, P15
			Especialidades que se brindan	P16, P17
			Rapidez de carga de datos en la página	P18, P19
			Diseño de la página	P20, P21, P22
Validación de seguimiento de citas	P23, P24			

Nota. Este cuadro detalla cómo se puede operacionalizar, de manera que se pueda tener el concepto, las dimensiones y finalmente lo indicadores de la variable indicada para este estudio. Elaboración propia.

Primeramente, se realizó un sondeo para saber las características generales de la muestra estudiada, para las cuales obtuvieron un total de:

Figura 3

Gráficas de los datos generales de la muestra.



Nota. Muestra los datos generales de la muestra encuestada. Elaboración propia.

Con respecto al resultado de las preguntas realizadas, se presentarán en forma de cuadro para no extender el contenido en páginas, por lo tanto, en los siguientes cuadros detallamos lo que se obtuvo:

Tabla 3*Resultados de la encuesta.*

#	Resultados
1	62% considera que el trato recibido es regular, 16% malo, 16% muy malo y 6% bueno.
2	52% respondieron que si es buena el tono de voz y 48% no están de acuerdo.
3	El 56% de los encuestados contestó que sí atendieron sus dudas, por otro lado, el 44% dice que no.
4	58% de la muestra considera que sí conocen y el 42% que no
5	Los resultados arrojan que el 56% dicen que no y 44% que sí.
6	El 78% de los encuestados consideran que si es un factor clave para la demora en agendar citas y otro 22% que no.
7	El 86% de las personas que respondieron afirman que no pueden agendar sus citas dentro del horario estipulado, el otro 14% indica que sí pueden.
8	Obtuvimos un 80% que niegan que sea rápida la solicitud y un 20% que sí es rápido agendar su cita por llamada.
9	El 29.2 % establece que dura más de 2 horas, 29,2% 30 minutos, 25% 45 minutos, 12.5 % indica que 1 hora y el 4.1% establece que 1 hora con 30 minutos.
10	63.3% de los encuestados afirman que se agendó su cita con el doctor solicitado y un 36.7% dice que no.
11	Se obtuvo un 64.6% para la respuesta no y un 35.4% que sí.
12	El 787.8% establece que su cita fue aceptada, mientras que el 12.2% no.
13	El 71.4% de la muestra ha utilizado la plataforma y el 28.6% no.
14	73.3% dictamina que no se puede utilizar esta plataforma a cualquier hora del día, el resto, 26.7\$ dice que sí.
15	59.1% indica que, en horas de la mañana, 25% en horas de la tarde y 15.9% en la noche.
16	El 66% de los encuestados indican que no se tienen todas las especialidades en esta plataforma.
17	Entre las respuestas a las especialidades que se recomiendan por parte de la muestra están: <ul style="list-style-type: none"> • Mamografía • Cardiología • Pediatría • Medicina familiar • Maxilofacial • Hematología • Psicología • Ortopedia • Urología • Odontología

	<ul style="list-style-type: none"> Nunca hay cupos, los médicos disponibles para las citas y para los exámenes nunca le funcionan los equipos.
18	63% dice que es regular, que solo en ocasiones da problemas; 21.7% dice que es malo, porque se demora mucho y el 15.2% dice que es bueno y muy rápido.
19	56.5% establece que a veces deja de funcionar, 30.4% dice que si es constante la caída de la página web y el 13% dice que no tiene problemas, que se ejecuta normalmente.
20	77.8% dice que la plataforma posee un diseño sencillo para utilizar, mientras que el 22.2% no lo considera así.
21	56.8% de los participantes en esta encuesta considera que se deben hacer mejoras y un 41.3% dice que no es necesario.
	<p>Las adecuaciones o mejoras que recomiendan los encuestados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento a la misma página para evitar fluctuaciones. Una interfaz que sea óptima para adultos mayores, que ellos pueden aprender a agendar sus citas sin que haya complicaciones o variaciones. Mejorar el tiempo y la obtención para la cita. Trabajar después de las 18:00. Mejor interfaz con el usuario. El horario principalmente debería ser 24 horas para que las personas puedan acceder en cualquier momento, también debería ser más sencilla para las personas mayores que no entienden las tecnologías. Con solo escribir su nombre y su cédula puedan ingresar. Que uno pueda agendar su cita en la fecha que uno desee y no en la fecha que la página te asigne. Que brindará para uno escoger para que mes uno quería la cita. Más opciones interactivas. Que sea más accesible para adultos mayores. Que sea más versátil. La configuración en su programación de manera que pueda recibir una alta demanda de solicitudes sin caerse el sistema.
22	Respuesta oportuna.
23	El 68.9% si puede dar seguimiento, en tanto el 31.1% no.
24	83.3% de la muestra les coinciden sus citas con el número de seguimiento y a un 16.7% no.

Nota. Detalla los resultados obtenido al utilizar la técnica e instrumento previamente mencionado. Elaboración propia.

Al realizar el análisis de estos resultados se puede hacer énfasis en la insatisfacción de los asegurados y aquellos que no lo están, pero ayudan a sus familiares con este trámite de solicitud de citas, este indicador de calidad de servicios arroja datos negativos por la demora en la atención, la poca accesibilidad, la caída del servidor, el hecho de que la página web no cuente con todos los

campos de la medicina necesarios para agendar, las fechas en la que le agendan sus citas, entre otras.

El CSAT, nos permite medir el nivel de cuan satisfecho está el cliente con el producto o servicio que ofrece alguna empresa.

Podemos hacer uso de la fórmula para calcular el Customer Satisfaction Score o simplemente CSAT (porcentaje):

$$CSAT = \text{Número de valoraciones positivas} / \text{Total de valoraciones obtenidas} * 100$$

Si tomamos en cuenta Los resultados de la pregunta 18, podemos hacer el uso de la siguiente escala:

- 5= Bueno, es muy rápido, se obtuvieron 29 a favor de esta respuesta.
- 3= Regular, en ocasiones da problemas, se obtuvieron 121 a favor de esta respuesta.
- 1= Malo, se demora mucho, se obtuvieron 42 a favor de esta respuesta.

Al aplicar la fórmula tenemos:

$$CSAT = \frac{29}{192} = 0.151041 = (0.1510)(100) = 15.10\%$$

Por lo tanto, la hipótesis nula antes establecida se cumplió. Para finalizar tomando en cuenta los resultados, es oportuno recalcar que la innovación de automatizar las agendas de citas médicas no lleva mucho tiempo a disposición de los usuarios, sin embargo, en lo que lleva de utilización esta página web no está siendo eficiente, por temas de caídas de servidor, acumulando la mala imagen que esta institución tiene en temas de servicio al cliente, puesto que como se pudo observar en las gráficas los pacientes no están en su totalidad satisfechos con la atención por llamadas telefónicas ya que demoran demasiado y muchos de estos no poseen teléfonos fijos en su casa, lo que les resulta costoso agendar sus citas por este medio al utilizar sus celulares.

Consideramos que sea oportuno que el departamento de innovación de la CSS revise la programación de esta página y mejore las falencias que este posee, de manera que se pueda tener disponibilidad de diversas ramas de la medicina que se puedan agendar, que la notificación de

agenda de cita no demoré y si demora que no sea para avisar al paciente que no se tienen cupos o que no se pudo llevar a cabo debidamente la solicitud.

Tomando como referencia datos del Directorio Telefónico de la CSS, actualmente este cuenta en la zona metropolitana con los siguientes establecimientos de salud: Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, Hospital de Especialidades Pediátricas Omar Torrijos Herrera, Hospital Susana Jones Cano, Policlínica Presidente Remón, Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, Policlínica Lic. Manuel María Valdés, Policlínica Dr. Carlos N. Brin, Policlínica Don Alejandro De La Guardia Hijo, Policlínica Don Joaquín José Vallarino, Policlínica Don Generoso Guardia, entre otros (Panamá Metro - Caja de Seguro Social, 2021). La Caja de Seguro Social no ha sabido poder controlar la gran demanda de pacientes que posee, actualmente ya está empezando a dejar de recibir llamadas telefónicas, reemplazándola con el uso de la página web, en la que muchos se ven afectados, ya que no tomaron en consideración a los adultos mayores, porque la mayoría de estos no pueden ingresar a este sistema, por desconocimientos, por problemas visuales, por carecer de una computadora o celular, teniendo que escoger la opción de dirigirse directamente a algunos de estos centros médicos (hospitales, policlínicas y demás) lo que ocasionan largas filas y por ende el aumento de sus malestares físicos.

Para un mejor aprovechamiento de esta herramienta no se recomienda que el uso sea dirigido para aquellos que tienen alguna limitante el uso de plataformas tecnológicas, en este sentido para la población indica se debe capacitar a personal que atiende este proceso de manera presencial, en las ventanillas, para que estos usuarios no se vean afectados, tomando en cuenta el hecho de mitigar los cuellos de botella en esta sección. Para aquellos que no tengan problemas en manejar o dar uso de la página de citas médicas, se recomienda que se le de un buen mantenimiento, además de ajustar la data y secciones del formulario de solicitud en base a las necesidades de los pacientes, de esta manera estos no tendrían que hacer filas afectando las citas por ventanillas de los adultos mayores. La tecnología se está desarrollando a pasos agigantados es por eso que el país no se puede quedar atrás y en temas de salud lo óptimo es agilizar los procesos para mantener una población sana o al menos que se tenga un sistema de salud libre de quejas por problemas de solicitud de citas, además de que las citas agendadas se den en plazos cortos, de tal manera que el paciente pueda hacer sus controles médicos a tiempo y no esperar meses para saber sus diagnósticos o atenderse con un especialista.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amiel Pérez, J. (2007). Las variables en el método científico. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 3(73), 171-177. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-4455-3195>
- Arosemena, C. (2003). *Análisis sobre la percepción que tiene la comunidad de los servicios que presta la Pliclínica de Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés - Distrito de San Miguelito*. (U. d. Maestría thesis, Ed.) UP - RID. Repositorio Institucional Digital de la Universidad de Panamá: http://up-rid.up.ac.pa/4003/1/carmen_rosemena.pdf
- Avello Martínez , R. (19 de marzo de 2018). *Las fuentes de información y su evaluación*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/escuela-de-autores-068>
- Cabrera, D. (2013). *La encuesta como herramienta de investigación*. Universidad de Buenos Aires: Secretaria de estudios avanzados.: <http://www.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/Programa-Cabrera-Encuestas-32hs.pdf>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadísticos de los datos (I)*. Madrid: Aten Primaria. Dpto. de Planificación y Economía de la Salud, Escuela Nacional de Sanidad. ISCII. Trabajo realizado con una Beca Modalidad Formación, Nivel Perfeccionamiento, del Instituto de Salud Carlos III, con número de expediente 00/0003. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Delgado Rodríguez, M., & Llorca Díaz, J. (2004). Estudios Longitudinales: Concepto y Particularidades. *Rev. Esp. Salud Publica [online]*, 78(2), 142-148. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v78n2/colaboracion1.pdf>
- Elorza, N., Bedoya Ortiz, M., Vilorio, J., González Ríos, M., Martínez Rendón, E., & Rodríguez Echeverri, M. (2017). *Sedestación ó permanecer sentado mucho tiempo: riesgo ergonómico para los trabajadores expuestos*. (Vol. 8 (1)). *Rev. CES Salud Pública* . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6176889>
- Española, R. A. (2014). *Innovación*. Diccionario de la lengua española, 23.: <http://tigger.itc.mx/conacad/cargas/AAEJ67071674A/61/3%20Innovacion.pdf>
- Espinoza, T. (19 de abril de 2022). *Asegurados podrán agendar citas y verificar disponibilidad de medicamentos en app de la CSS - Nacionales*. . TVN Panamá.: https://www.tvn-2.com/nacionales/asegurados-disponibilidad-medicamentos-app-css-video_1_1016007.html
- Hamui-Sutton, A. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 211-216. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72714-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72714-5)
- Lee, Y., & Álvarez, E. (marzo de 2021). *Evaluación del Sistema de Atención de Registros Médicos en una Policlínica de la CSS en Panamá*. REDI - UMECIT. Repositorio Digital de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, Panamá:

https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/3416/Yvett_Antonieta_Lee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loeber, R., & Farrington, D. (27 de abril de 2017). *Estudios longitudinales en la investigación de los problemas de conducta*. CentreLondres94. Familia Nova Schola: http://www.centrelondres94.com/files/Estudios_longitudinales_investigacion_problemas_conducta.pdf

MINTIC. (30 de julio de 2009). Congreso de Colombia. Ley 1341: https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-6449_Ley_1341_2009.pdf

Panamá Metro - Caja de Seguro Social. (11 de octubre de 2021). *Directorio Telefónico - Unidades Ejecutoras de la CSS*. Caja de Seguro Social: <https://w3.css.gob.pa/panama-metro/>

Silva Treviño, J., Macías Hernández, B., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT. Scielo*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>