

## Calidad Asistencial de la Clínica de la Universidad de Panamá: Proyecto de Servicio Social.

### Quality of care at the university clinic: A social Service Project

**Milagros del Carmen García**

Universidad de Panamá. Panamá

[milagrosdelc.garcia@up.ac.pa](mailto:milagrosdelc.garcia@up.ac.pa) / <https://orcid.org/0000-0002-4812-4702>

Recibido: 30/03/2024

Aceptado: 1/07/2024

DOI <https://doi.org/10.48204/3072-9629.5627>

### Resumen

El Proyecto de Servicio Social es el conjunto de actividades de carácter temporal que los estudiantes de la Universidad de Panamá realizan en beneficio de la comunidad retribuyendo a lo alcanzado en su área de formación y realizado como un requisito para obtener su título profesional. La finalidad del proyecto es evaluar la calidad asistencial en la Clínica de la Universidad de Panamá. El ámbito de estudio estuvo comprendido por los pacientes que asistieron a la clínica universitaria y una muestra de los estudiantes de las facultades identificadas con mayor frecuencia de atención. 20 estudiantes de la Licenciatura en Registros Médicos y Estadística de Salud, dos profesores tutores y el personal de la Clínica Universitaria, analizaron descriptivo. Con una participación de  $n=2,420$  encuestados orientados, se utilizó la escala SERVQUAL, adaptada para los servicios disponibles en la Clínica Universitaria. El 39% de los encuestados han recibido atención en la Clínica Universitaria y el nivel de calidad asistencial recibida fue 55.2% *Mucho mejor de lo que esperaba*, 34.2% *Mejor de lo que Esperaba*, superando las expectativas con un total de 89.4% los valores restantes obtuvieron 9.7% *Como se lo esperaba*, 0.86% indica entre *Mucho peor* y *Peor de lo que esperaba*.

**Palabras clave:** *calidad asistencial, estadística de salud, estadística descriptiva*

## Abstract

The Social Service Project is the set of temporary activities that students at the University of Panama carry out for the benefit of the community, in return for what they have achieved in their area of training and carried out as a requirement for obtaining their professional degree. The aim of the project is to evaluate the quality of care at the University Clinic of the Octavio Méndez Pereira Campus. The scope of the study consisted of patients attending the university clinic and a sample of students from the faculties identified with the highest frequency of care. The analysis was descriptive, cross-sectional, with the participation of twenty students of the bachelor's degree in medical Records and Health Statistics, two tutors and the staff of the University Clinic. With a participation of n=2,420 oriented respondents, the SERVQUAL scale was used, adapted for the services available at the University Clinic. Thirty-nine percent of respondents have received care at the University Clinic and the Level of Quality of Care received was 55.2% Much Better than Expected, 34.2% Better than Expected, exceeding expectations with a total of 89.4%, the remaining values were 9.7% As Expected, 0.86% indicating between Much Worse and Worse than Expected.

**Keywords:** *quality of care, health statistics, descriptive statistics, health statistics.*

## Introducción

Los estudiantes de Licenciatura de Registros Médicos y Estadística de Salud llevaron a cabo un proyecto de servicio social con el objetivo de demostrar a la comunidad universitaria cómo los profesionales de la Estadística de Salud cumplen con las normas de Bioética de confidencialidad de información en la Clínica Universitaria de Salud evaluando la calidad asistencial, bajo la supervisión de los profesores tutores y el personal a cargo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud contribuyen a mejorar la salud de las personas y las poblaciones. Este concepto se basa en la evidencia

científica y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a garantizar la salud para todos, es crucial prestar atención a la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se define de varias maneras, pero se reconoce cada vez más la importancia de los servicios de salud de calidad.

En salud, destaca la importancia de la calidad en la atención como un servicio fundamental para la comunidad, para mejorar la salud de los pacientes y cumplir con sus expectativas de manera satisfactoria.

En consecuencia, es necesario formar profesionales en estadística de salud en Panamá con habilidades críticas, analíticas y pensamiento científico social, que puedan trabajar en equipos interdisciplinarios.

## Antecedentes

La Clínica Universitaria fue Producto de la iniciativa tomada por el Dr. Alberto Calvo, Catedrático de Salud Pública y jefe del Departamento de Medicina Preventiva y Social de la Facultad de Medicina de nuestra Universidad, con miras a brindar respuestas a las necesidades de atención en salud que presentaba el estudiantado de esta comunidad universitaria.

Actualmente las instalaciones de la Clínica están ubicadas dentro del Campus Central Universitario, detrás de edificio de la Facultad de Odontología a orilla de la Avenida Gustavo García de Paredes. Debido a la alta demanda de atención a la familia universitaria, la Clínica Universitaria de la Salud ha realizado ajustes significativos en su estructura para mantener sus servicios de Medicina General, Laboratorio, Odontología y Enfermería. Anualmente, se lleva a cabo una evaluación de los servicios para presentar informes a la rectoría.

La calidad en la atención de los Servicios de Salud implica evitar errores y garantizar la seguridad de los pacientes. A diferencia de un producto, en el ámbito de la salud no podemos permitirnos cometer errores, ya que está en juego la vida de las personas. Por eso, es importante que el servicio social sea una oportunidad para adquirir experiencia y retroalimentación, tanto a nivel personal como profesional, con el objetivo de mejorar en el futuro.

El proyecto de servicio social permite que los estudiantes de Licenciatura en Registros Médicos y Estadística de Salud puedan relacionarse, identificar necesidades y proponer ajustes para el proceso de evaluación existente en la Clínica Universitaria del Campus Universitario Octavio Méndez Pereira de la Universidad de Panamá.

El objetivo de la investigación es evaluar la calidad de atención de los pacientes recibida en los últimos 12 meses como parte del Servicio Social realizado por los estudiantes de Licenciatura en Registros Médicos y Estadísticas de Salud a la Clínica de la Universidad de Panamá. Este proceso permite a los estudiantes crear el formulario con base en la Encuesta SERVQUAL, una vez aprobado por la Dirección de la Clínica Universitaria, se realiza la versión digital y se comunica con las facultades elegidas para el muestreo para recopilar datos. Además, se logró tener un tablero de control efectivo sobre la cantidad de encuestados y la calidad de los datos, lo que permite un aprendizaje y un proceso de investigación sobre un problema real en el área de salud.

## Metodología

El universo de estudio fueron los estudiantes, profesores, administrativos y público general que asiste a la Clínica Universitaria. La muestra es probabilística trabajada en dos etapas, la primera en pacientes atendidos en la clínica y la segunda se seleccionó aleatoriamente simple en las facultades con mayor recurrencia según estratos según la atención en la Clínica (Facultad de Ciencias, Facultad de Administración, Facultad de Economía, Facultad de Humanidades) en el periodo del 25 de junio al 13 de julio de 2023.

La unidad de análisis fue el cuestionario que incluyó variables cualitativas y cuantitativas para describir a la muestra y la escala SERVQUAL adaptada para los servicios disponibles de la Clínica Universitaria de la Salud y coordinada por el personal a cargo de esta. La escala mide la calidad asistencial teniendo en cuenta las dimensiones de Accesibilidad, Personal y Funcionamiento, incluyendo un total de 15 ítems. Las evaluaciones van de 1 a 5 donde 1 es Mucho peor de lo que esperaba y 5 Mucho mejor de lo que esperaba. Las puntuaciones positivas indican que las percepciones de los pacientes superan las expectativas (4 y 5). Se utilizaron encuesta en formulario de *Google Forms* y seguimiento por medio de tablero de control en *Microsoft Excel*.

La encuesta fue de forma voluntaria y con consentimiento informado, la muestra total obtenida fue de 2,420 encuestados con una representación de sexo femenino con un 64.63%, mientras que en el sexo masculino se reflejó un 35.33% y el 0.54% prefiere no decirlo. Para los grupos de edad el mayor porcentaje recae al grupo de 17 a 21 años con 23.55% seguido por los de 22 a 26 años con 19.51% y 27 a 31 años con 6.07%, el resto mayor a 32 años con 50.87%.

## Resultados

Se revisan los resultados obtenidos para todas las encuestas y se valida en qué provincia reside en la Tabla 1 en donde el mayor porcentaje de las personas reside en Panamá con 69.67%, seguido de Panamá Oeste 25.58% y en tercer lugar Colón con 3.76%, esto se atribuye a la posición geográfica.

Con respecto al tipo de participante de la encuesta la información se muestra en la Gráfica 1, con 79% la participación de los estudiantes, 15% Administrativos, Particular 4% y Profesor 2%.

La participación por medio de facultades esta descrita en la Tabla 2 donde el mayor porcentaje de participación estuvo en la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y Tecnología con 27.6%, Administración de Empresas y Contabilidad con 20.3%, Humanidades con 18.2%, Economía 15.7% y otras facultades 14.5% entre las cuales se puede mencionar Medicina, Odontología, Comunicación Social, Derecho y Ciencias Sociales, Arquitectura, Administración Pública, entre otras.

**Tabla 1.**

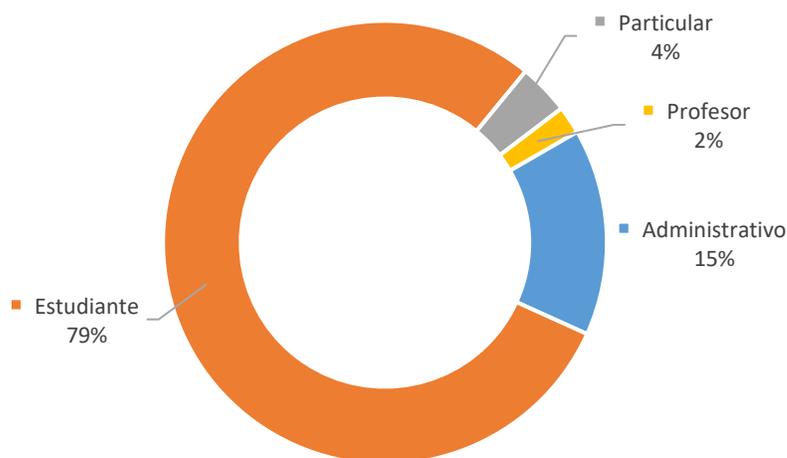
*Número de encuestados según provincia de residencia*

Provincia	Número	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>2420</b>	<b>100</b>
Panamá	1,686	69.67
Panamá Oeste	619	25.58
Colón	91	3.76
Veraguas	8	0.33
Chiriquí	4	0.17
Herrera	4	0.17
Coclé	3	0.12
Los Santos	3	0.12
Darién	2	0.08

**Nota.** Encuesta de Validación de Calidad Asistencial Clínica Universitaria UP. Año 2023

**Figura 1.**

*Encuestados según tipos de participantes*



**Nota.** Encuesta de Validación de Calidad Asistencial Clínica Universitaria UP. Año 2023

**Tabla 2.**  
*Número de encuestados según Facultad*

Facultad	Número	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>2,420</b>	<b>100</b>
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y Tecnología	668	27.6
Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad	492	20.3
Facultad de Humanidades	440	18.2
Facultad de Economía	379	15.7
Otras Facultades	351	14.5
Particular	90	3.7

*Nota.* Encuesta de Validación de Calidad Asistencial Clínica Universitaria UP. Año 2023

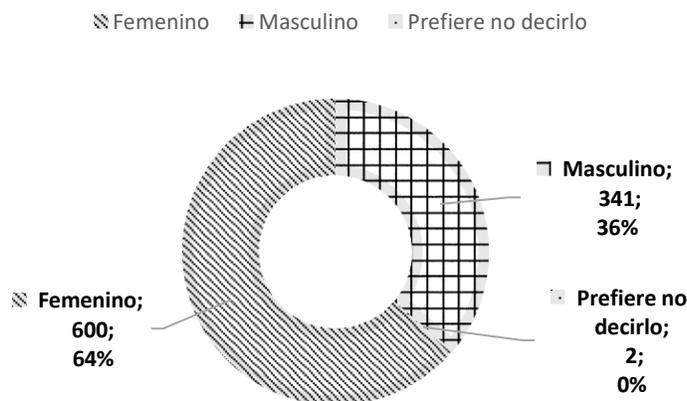
Al revisar los tipos de atención recibida en la Clínica Universitaria un 24.8% fue Medicina General, Odontología 6.1%, Enfermería 4.3%, Laboratorio 3.2%, dentro de la Tabla 3 también se agregó la cantidad de participantes que no han asistido a la Clínica Universitaria, de los cuales representa 61.0% de la muestra participante.

**Tabla 3.**  
*Número de encuestados según servicio recibido*

Servicio recibido	Encuesta Realizadas	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>2420</b>	<b>100</b>
Enfermería	103	4.3
Laboratorio	77	3.2
Medicina General	599	24.8
Odontología	148	6.1
Otros	16	0.7
No ha Asistido	1477	61.0

*Nota.* Encuesta de Validación de Calidad Asistencial Clínica Universitaria UP. Año 2023

**Figura 2.**  
 Número de encuestados según género



*Nota.* Encuesta de Validación de Calidad Asistencial Clínica Universitaria UP. Año 2023

De una muestra obtenida de 943 pacientes atendidos en la Clínica Universitaria 599 se han atendido para Medicina General, 148 se atendieron en Odontología, 103 se atendieron en Enfermería, y 77 se atendieron en Laboratorio. Según el Género la proporción Femenina representa 600 (64%), la proporción Masculina 341 (35 %) y 2 participantes no se identificaron con ningún género (0.2%). Los pacientes de acuerdo con la Tabla 4 por grupo de edad que representaron 54.4% tenían 31 años o menos (513 encuestados divididos en 17-21 años (273,28.95 %), 22-26 años (172,18.24 %), 27-31 años (68,7.21%)), el grupo de edad de 32 a 51 años (238,25.23 %), y 52 años más (192, 20.36 %)

La Tabla 5 muestra la evaluación recibida según los pacientes atendidos para la evaluación de la Unidad donde valoran el acceso a la clínica (70.62%), 41.99% mucho mejor de lo que lo esperaba y 28.63 % Mejor de lo que lo esperaba, al consultar sobre el estado de los consultorios (70.31%), 34.36 % mucho mejor de lo que lo esperaba y 35.95% Mejor de lo que lo esperaba.

Al evaluar el Personal de la Clínica donde se destaca Apariencia del personal (77.20 %), la información de su diagnóstico (77.20 %), cortesía del médico (77.20 %), Explicación de sus tratamientos (76.56%), Confianza del personal (76.24%), interés del profesional (76.03 %), Cortesía del profesional (75.72 %).

**Tabla 4.**  
*Número de encuestados según grupo de edad*

Edad	Número	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>943</b>	<b>100</b>
17-21	273	28.95
22-26	172	18.24
27-31	68	7.21
32-36	50	5.30
37-41	48	5.09
42-46	67	7.10
47-51	73	7.74
52-56	81	8.59
57-61	68	7.21
62-66	27	2.86
67-71	8	0.85
72-76	7	0.74
77-81	1	0.11

*Nota. Encuesta de Validación de Calidad Asistencial Clínica Universitaria UP. Año 2023*

Sobre el Funcionamiento de la Clínica obtiene Puntualidad (67.76 %) y Tiempo de Espera (65.11%). El Nivel de Satisfacción obtenido (89.41%), 55.23 % Mucho mejor de lo que esperaba y 34.18 % Mejor de lo que lo esperaba.

## Discusión

Los estudiantes del servicio social comparan los indicadores logrados para la calidad de atención asistencial donde el Nivel de Satisfacción obtuvo más de la mitad de los pacientes con una valoración Mucho mejor de lo que esperaba 55.23%, Mejor de lo que esperaba 34.18 % y como lo esperaba 9.73 %, por lo que se puede indicar que fue positiva la atención recibida, no se encontraron carencias para los aspectos consultados.

**Tabla 5.**

*Evaluación Asistencial de la Clínica Universitaria según los pacientes*

Calidad de atención	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	No aplica
Tecnología de los instrumentos	1.49	4.56	24.07	37.65	27.89	4.35
Acceso a la clínica	1.70	5.09	20.15	28.63	41.99	2.44
Estados de los consultorios de la clínica	1.17	4.14	22.59	35.95	34.36	1.80
Apariencia del personal	1.38	3.61	16.65	35.74	41.46	1.17
Cortesía del personal de recepción	2.86	7.74	22.16	32.56	32.98	1.70
Información de su Diagnostico	1.27	3.82	15.70	29.48	47.72	2.01
Explicación de sus tratamientos	1.28	3.82	15.16	30.01	46.55	3.18
Explicación de los médicos sobre los resultados	1.48	3.39	14.21	26.94	37.65	16.3
Interés del profesional	1.17	3.82	15.59	31.39	44.64	3.39
Cortesía del médico	0.74	3.61	15.27	28.42	48.78	3.18
Confianza del personal	1.60	3.50	16.22	29.90	46.34	2.44
Cortesía del profesional	1.27	4.35	16.01	30.22	45.50	2.65
Tiempo de espera	2.33	6.26	25.03	37.86	27.25	1.27
Puntualidad de la clínica	1.06	6.57	22.16	35.84	31.92	2.44
Espera de resultados	1.70	4.45	16.97	26.84	27.68	22.3
<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>0.17</b>	<b>0.69</b>	<b>9.73</b>	<b>34.18</b>	<b>55.23</b>	<b>0.00</b>

n=943

*Nota. Encuesta de Validación de Calidad Asistencial Clínica Universitaria UP. Año 2023*

Los estudiantes del servicio social encuestaron a 61.03 % que no se han atendido en la clínica universitaria, lo cual brinda una oportunidad para darse a conocer dentro del Campus Universitario, sin embargo, la Dirección de la clínica indica que actualmente las atenciones por citas y en general sobre pasa la cobertura esperada con alrededor de 35 pacientes diarios en una franja horaria de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.

Se logró que los estudiantes analizaran los resultados obtenidos, reforzando sus conocimientos, revisaron las normas de bioética.

## Conclusión

Al realizar la Encuesta de Nivel de satisfacción midiendo la calidad de atención el cual es un indicador clave en las instalaciones de salud, brindando la oportunidad de mejora continua, el 39 % de los encuestados han recibido atención en la Clínica Universitaria (943), el 64 % de este grupo es femenino, el rango de edad está entre 17 a 51 años 79.6 %, el 69.3 % de los atendidos son de la Provincia de Panamá, de este grupo la muestra fue recopilada un 67.9% al momento que salía de atención en la Clínica Universitaria y la muestra restante fue recopilada en las facultades identificadas por la administración de la clínica. En cuanto al perfil de los pacientes un 48.4% es estudiante, un 38.4% personal administrativo y el restante profesores y particulares.

Del total de encuestados que han recibido atención en la clínica universitaria el 74% acude a Medicina General, Odontología 10%, Enfermería 9% y Laboratorios 7%.

El Nivel de Calidad Asistencial recibida por la población de la Clínica Universitaria de Salud del Campus Universitario Octavio Méndez Pereira de la Universidad de Panamá obtenida fue 55.2% indica que es Mucho Mejor de lo que Esperaba, 34.2% Mejor de lo que Esperaba, 9.7% Como se lo Esperaba, 0.86% indica entre Mucho Peor y Peor de lo que Esperaba.

Por otro lado, el 61% de los encuestados para el estudio no han utilizado la Clínica Universitaria en su lugar utilizan la Caja de Seguro Social 41.1%, Clínicas Privadas (31.6%) y en Centros de Salud del Ministerio de Salud (26.2%).

## Agradecimientos

Se realiza un reconocimiento al Profesor Ricardo Douglas quien coordinó el trabajo dentro de la clínica Universitaria, a la Comisión de Servicio Social de la Escuela de Estadística, al Director Dr. Carrasco por los aportes, a la Comisión de Servicio Social a nivel de Facultad quienes con sus conocimientos guiaron este proyecto, a la Clínica Universitaria en especial a la Lic. Paz y a la Dra. Roner, a cada estudiante

que trabajo por cada una de las horas de servicio y al personal administrativo de las facultades participantes. ¡Bien Hecho!

## Referencias bibliográficas

- Arrondo Costanzo F, Barragán S, Etchegoyen G, Paganini JM. (Rev Argent Salud Pública 2016; Mar). Evaluación de calidad de atención en centros primaria de salud. Asensio Villahoz, Paula, & Vicente Vírseda, Juan Antonio. (2011). Evaluación de un archivo de historias clínicas mediante la aplicación de métodos de control estadístico de la calidad. Revista Española de Salud Pública, 85(4), 391-404. Recuperado en 27 de marzo de 2023, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272011000400008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272011000400008&lng=es&tlng=es).
- Borreiros, F. S. (2019). Evaluación de la calidad asistencial en la Clínica Universitaria de Podología de la Universidad de A Coruña. 221. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=246550>
- Cecilia, Cecilia, Camejo, Natalia, Artagaveytia, Nora, Hernández, Ana Laura, & Delgado, Lucía. (2018). Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quíntela". Revista Uruguaya de Medicina Interna, 3(1), 23-29. <https://doi.org/10.26445/rmu.3.1.3>
- Coheña Jiménez, M. (2012). Evaluación de la percepción de la calidad asistencial en el área clínica podológica de la Universidad de Sevilla. (Tesis Doctoral Inédita). Universidad de Sevilla, Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/24417>
- D'Cuire, D. R., & Flores, C. R. (2021). Plataforma digital unificadora de datos clínicos para pacientes del centro de salud Odilón Renderos de Villa Adela, Tegucigalpa Honduras. Tesis de Postgrado. Universidad Tecnológica Centroamericana, Honduras.
- Da Silva Azevedo, C., Miranda, L., De Castilho Sá, M., Grabois, V., Matta, G., & Cunha, M. (25 de junio de 2018). Calidad de la atención hospitalaria en un servicio de hematología. CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA.
- Digitalización de historias clínicas: análisis de un proyecto en un contexto real en el Servicio Extremeño de Salud en España. (2020, julio). SCIELO.

- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132020000300011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132020000300011)
- Durán Rodríguez, R., Rodríguez García, K., & Gomero Piti, R. (22 de Julio de 2015). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. *Revista Información Científica*, 95(1), 1-10.
- Fiallo, S. G. (2021, 14 diciembre). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud | González Fiallo | *Revista Cubana de Medicina*.  
<https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496/2214>
- Hamilton, Flores Hernán Luna, Giovany, P. W. D., & Mijail, T. S. S. (2022). Optimización de los procesos de facturación y digitalización de expedientes en una empresa prestadora de servicios de salud en Lima-2022: propuesta de diseño de una estrategia ágil [Universidad Tecnológica de Perú].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/6079>
- Henry, A., Luisa, F., July, c., & Maria, P. (2017). Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el hospital San Juan de Dios del Carmen Viboral. Universidad CES.  
<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%20F3n.pdf;jsessionid=4164F6BF0CCB46BBE10DBAD50E46A1FB?sequence=1>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (S. Méndez Valencia & C. P. Mendoza Torres, Eds.; 6th ed.). INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- La, C. D. E., Escuela, S., & Estomatolog, P. D. E. (2017). Integral Del Adulto De La Universidad Alas Peruanas Semestre 2016-li Presentado Por: Bachiller: Chipao Lucero, Maricruz Lima - Perú.
- Largo Coello, C. M., & Zamaniego Ávila, M. A. (2018). Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca 2017 (Bachelor's thesis). Retrieved from  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30385>
- Mariela Cepeda y Lourdes Piñero. (2003). Sobre la calidad de atención en salud en el servicio de neumonología del Hospital Universitario Dr. Luis Gómez de Barquisimeto, estado Lara Venezuela (Entrevista de personal) jefe del Servicio.

- Martínez, R. E., Irlarte, S. M., Viguria, G. R., Del Barrio, L. M., Coscojuela, M., & Erro, A. ((enero- marzo 2010)). La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL. La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL, 3-10.
- Martínez, S. B. (2001). Evaluación de la calidad asistencial en un servicio de salud mental a través de la percepción y evolución de pacientes con trastorno obsesivo- compulsivo. *Clínica y salud*, 305-326.
- Nacional, Instituto, y Del Cáncer. s/f. (2019). Herramientas para la investigación en seguridad de la atención del paciente. Gob.ar. <https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2020-09/herramientas-para-seguridad-atencion-pacientes.pdf>.
- Pabon Cordoba, M. L., & Palacio Diaz, K. I. (2020). Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019, 49.  
[https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCIÓN_DE_LA_CALIDAD_DE_LOS_SERVICIOS_DE_SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Vol.9/ N°1.
- Silva Escudero, D. (2020) NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LAS CLÍNICAS DENTALES UVM. (Tesis de Licenciatura) Universidad Viña del Mar, Perú.
- Szwako, A., & Vera, F. (10 de noviembre de 2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay. Año 2013. *Revista Salud Pública Paraguay*, 7.
- Vera Bustos, V. H. (2019). Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. [UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL].



ISSN L 3072-9629

Vol. 1, No. 1

agosto 2024-enero 2025

pp. 91-104

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>