

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

[DOI 10.35381/cm.v8i3.807](https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.807)

Calidad de atención al usuario. Caso: Hospital nacional docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, Perú

Quality of user service. Case: Madre Niño San Bartolomé National Teaching Hospital, Lima, Peru

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles
adelmorobles2157@gmail.com
Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0001-5441-0812>

Recibido: 15 de abril 2022
Revisado: 10 de junio 2022
Aprobado: 15 de julio 2022
Publicado: 01 de agosto 2022

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima 2022. El estudio fue de tipo correlacional, y diseño transversal directo, considerando como muestra a 82 usuarios del servicio. Los resultados fueron analizados a través de la correlación de R de Pearson, que alcanzado un índice de significancia del 0.008 pto., a su vez el índice de correlación entre ambas variables llega a un 0.954 pto., que es equivalente a un 95.4% de correlación, determinando la validez de la hipótesis general alterna estableciendo que la calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, consulta externa del área de Odontoestomatología, tal cual se establece dentro del estudio dentro del contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital.

Descriptores: Calidad; atención; usuario; hospital; correlación. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research is to determine how the Quality of user care is related, external consultation of the Odontostomatology area in a context of health emergency Covid - 19, in the Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima 2022. The study was of type correlational, and direct cross-sectional design, considering 82 service users as a sample. The results were analyzed through the Pearson's R correlation, which reached a significance index of 0.008 points. In turn, the correlation index between both variables reaches 0.954 points, which is equivalent to 95.4% of correlation, determining the validity of the alternate general hypothesis establishing that the quality of user care is directly and significantly related to outpatient consultation in the Odontostomatology area, as established within the study within the context of the Covid - 19 health emergency in Hospital.

Descriptors: Quality; attention; username; hospital; correlation. (UNESCO Thesaurus).

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la satisfacción de los usuarios se basa en un conjunto de factores externos que estos han observado durante sus visitas a los hospitales, originando así diferentes niveles de satisfacción que más se relacionan con las experiencias vividas que con las diversas expectativas con las que acuden, que van desde el ingreso del paciente y lo que espera recibir. Actualmente se viene afirmando que no puede haber calidad, cuando el estado de salud y la atención sanitaria resultante, no llegan a cubrir las expectativas del usuario. Por lo tanto, la organización debe de considerar las necesidades de los pacientes, así las expectativas que estos traen. (Thompson & Sunol, 1995). prioridades de servicios que privilegian más a los usuarios, o cuales deben ser mejoradas; por otro lado, hacer un seguimiento al rendimiento de las intervenciones en el mejoramiento de la calidad, así como comparar resultados con los de otras realidades similares y elaborar indicadores de calidad en servicios de salud (Carman. 2017).

En investigaciones realizadas en hospitales de España y México en los años 2009 y 2011, reportaron niveles de satisfacción global en los usuarios de 52,2% y 57%, respectivamente, los cuales corresponden a niveles de satisfacción en proceso (Gómez, et. al., 2012).

En nuestro país se ha vuelto más común la evaluación del nivel de satisfacción del usuario, lo cual se ha manifestado en diversas investigaciones. El nivel de satisfacción constituye la formación de una opinión positiva del usuario sobre una determinada institución que satisfaga suficientemente sus necesidades y expectativas. Los beneficios de este método son la rapidez para evaluar aspectos de calidad a un costo relativamente módico (Álvarez et.al.,2012).

Para Campos (2013), “satisfacción es un indicador muy importante en Fisioterapia y los usuarios son la clave para evaluar la satisfacción de los cuidados prestados en fisioterapia”. En Perú también se han realizado varias investigaciones para determinar la relación entre el bienestar del usuario externo que acude a un consultorio de medicina

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

física y rehabilitación con la calidad de atención que recibe, Pascoalinho et.al. (2017), analizando las expectativas que producirán un impacto positivo o negativo en todas las dimensiones como ser integral y así poder tomar acciones a resolver o “participar en la solución de los problemas de salud y en la promoción del bienestar del ser humano y entender las necesidades presentes y futuras, satisfacer las demandas y esforzarse en satisfacer las expectativas de los usuarios

En la actualidad dentro de las instituciones se encuentran diferentes análisis, siendo el caso de que entre los años 2010 y 2018, se reportan niveles de satisfacción con 86,6% y 82,4%, respectivamente, empleando la misma metodología (Llanos, Rosas, Mendoza, et al. 2017), en diferentes instituciones de salud del estado, y que brindan atención y se ajustan a los parámetros de los protocolos por Covid – 19, del hospital que forma parte de los establecimientos de salud del MINSA llamado Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé; con un nivel III - E. En dichos ambientes se atienden a niños y sus madres en las diferentes patologías neurológicas, traumatológicas, posturales, sensoriales y prematuridad, cabe resaltar también que existen diferentes centros privados de medicina física y rehabilitación donde los profesionales son tecnólogos médicos y otros profesionales que son técnicos de enfermería; que tienen gran influencia en los pacientes los cuales vienen derivados de los puestos y centros de salud, considerando para el presente estudio la calidad de atención y la satisfacción de cada usuario, motivo por el cual se presenta esta investigación que tiene como objetivo general determinar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima 2022.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Calidad de atención al usuario

La calidad del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado por futuras experiencias Melara (2016). Es por ello, que es necesario conocer el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa para que los Hospitales puedan conocer en qué nivel se encuentra y así mismo tomar acciones pertinentes de mejora. Es por esto, que la calidad del servicio la define el usuario, no el director de marketing, los colaboradores o allegados. Es el usuario o paciente quien decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas (Melara, 2013).

Según Morillo (2006) es de vital importancia la opinión de los usuarios para poder medir la calidad de los servicios para que los gerentes determinen la posición actual de la empresa y de ahí identificar las áreas donde se debe de mejorar. Por otra parte, la importancia de prestar un servicio de calidad, se debe a que éste influye de manera significativa en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones en un nicho de mercado. El servicio es, en esencia, el deseo y la convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad (Informe sobre la PYME, 2014).

Para lograr el éxito de cualquier organización es necesario medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, el cual a su vez se puede reflejar en el regreso de éstos a la empresa. Según Kalakota citado por (Nishizawa 2014) indica que cuesta seis veces más un nuevo usuario que un usuario activo; un usuario insatisfecho comunicará su experiencia a ocho o diez personas.

Es imprescindible reconocer que el servicio prestado debe ser más que una política empresarial, debe tener su origen inherente en el personal que ha contratado, de manera que sea algo innato para ofrecer a los usuarios, quienes puedan percibir de manera agradable y satisfecha la prestación de un excelente servicio.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Por otro lado, la salud en Colombia está regulada por El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. Está integrado por cuatro componentes a saber: Habilitación, Auditoria, Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

Es por eso, que es de gran importancia conocer la percepción del usuario, para esto es necesario utilizar el instrumento SERVQUAL, el cual, mide la calidad del servicio según el grado de satisfacción del usuario con respecto al servicio de consulta externa.

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. (Nishizawa, 2014). El modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los usuarios respecto del servicio

Fiabilidad: Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.

Productos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de la infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva.

Capacidad de respuesta: Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

Confianza: Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud, por ejemplo, médicos que transmitan confianza a sus pacientes.

Empatía: Atención personalizada y con atención en los detalles. Ejemplo: cuidado de la recepción del hotel por hacer sentir cómodo al cliente. En general, la expectativa básica

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad).

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica y por su alcance el estudio fue una investigación de nivel correlacional, siendo así debido a que esta determinó el grado o intensidad de la relación que existe entre dos variables seleccionadas (calidad de atención odontológica y servicio de consulta externa). En efecto las variables lograron converger en un resultado mayor de los elementos o factores que se produjo dentro de una realidad problemática o una realidad positiva (Sánchez y Reyes, 2016).

Presentó un enfoque cuantitativo y la recolección de información se realizó de manera personal y anónima, por lo que se procedió a la recolección de datos, primero se solicitó el permiso respectivo al referido centro de salud, por lo que se obtuvo información de los datos proporcionados por los instrumentos, y posteriormente se procedió al llenado de la matriz en Excel y se procesó con el software o programa SPSS versión 26 en español. Este diseño de investigación fue Correlacional no experimental, que de acuerdo a Sánchez y Reyes (2016) manifiesta que el tipo de diseño comprende una determinación del nivel de relación que existe entre dos variables, cuya inclinación estará sujeta a la muestra de los sujetos o participantes.

Población

Nuestra población estuvo determinada por todos los usuarios del servicio de consulta externa del área de odontoestomatología; en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, Lima 2022, en un determinado lapso de tiempo, representada un total de 104 usuarios.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Muestra

Hernández et.al. (2014), señala que la muestra es: “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo de la población. (p. 173).

Debido a que nuestra población fue finita, lo cual significó que se conoció a cabalidad el total de la población y se deseó saber la muestra exacta de nuestra investigación se realizó a través de un modelo aleatorio simple, para lo cual se aplicó la fórmula correspondiente, resultando una muestra de 82 usuarios del servicio de consulta externa del área de odontoestomatología; en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima 2022.

RESULTADOS

Tabla 1.

Calidad de atención al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	54	65,9
	Regular	27	32,9
	Buena	1	1,2
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Interpretación

En cuanto a la calidad de atención al usuario, se puede apreciar que el 65.9% de la muestra consideran que esta es mala, en tanto que el 32.9% la consideran regular y solo el 1.2% de la muestra consideran que dicha calidad es buena.

Tabla 2.
Elementos Tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	57	69,5
	Regular	19	23,2
	Buena	6	7,3
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

En cuanto al análisis de los elementos tangibles, se puede observar que, del análisis de la muestra, el 69.5% de los encuestados consideran que dichos elementos tangibles son malos, el 23.2% la consideran regular y el 7.3% consideran que estos elementos son buenos.

Tabla 3.
Fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	62	75,6
	Regular	16	19,5
	Buena	4	4,9
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Interpretación

Sobre el aspecto de la fiabilidad del servicio, se aprecia que el 75.6% de la muestra manifiesta que es mala la fiabilidad de este, el 19.5% consideran que es regular y el 4.9% restante consideran esta fiabilidad como buena.

Tabla 4.
Capacidad de Respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	55	67,1
	Regular	15	18,3
	Buena	12	14,6
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

En cuanto a la capacidad de respuesta, según se aprecia en los resultados, se puede manifestar que el 67.1% de los encuestados consideran que dicha capacidad de respuesta es mala, el 18.3% la consideran regular y solo el 14.6% restante manifiesta que esta capacidad de respuesta es buena.

Tabla 5.
Seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	56	68,3
	Regular	18	22,0
	Buena	8	9,8
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Interpretación

En cuanto al análisis de la seguridad, en los resultados de la muestra, se aprecia que el 68.3% de la muestra manifiesta que esta seguridad es mala, el 22.0% menciona que es regular y en tanto que solo el 9.8% restante considera esta como buena.

Tabla 6.
Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	51	62,2
	Regular	17	20,7
	Buena	14	17,1
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario.

Interpretación

En lo relacionado a la empatía, se aprecia que el 62.2% de los encuestados consideran que dicha empatía es mala, el 20.7% de la muestra la consideran regular y solo el 17.1% manifiestan que dicha empatía es buena.

Tabla 7
Consulta externa área de Odontoestomatología.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Eficiente	37	45,1
	Regular	40	48,8
	Deficiente	5	6,1
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Interpretación

En cuanto a la consulta externa del área de Odontoestomatología, se aprecia que el 48.8% de la muestra considera que esta es regular, el 45.1% la considera eficiente y solo el 6.1% restante manifiesta que esta consulta es eficiente.

Tabla 8
Confiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Eficiente	48	58,5
	Regular	20	24,4
	Deficiente	14	17,1
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

En cuanto a la confiabilidad del servicio de consulta externa, los resultados muestran que el 58.5% de los encuestados consideran que esta confiabilidad es eficiente, el 24.4% manifiestan que esta es regular y solo el 17.1% restante manifiesta que esta es deficiente.

Tabla 9.
Validez

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Eficiente	49	59,8
	Regular	15	18,3
	Deficiente	18	22,0
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Interpretación

En lo relacionado a la validez de dicha consulta, los encuestados manifiestan en un 59.8% que esta es eficiente, el 18.3% mencionan que dicha validez es regular y solo el 22.0% restante menciona que dicha validez es deficiente.

Tabla 10.
Lealtad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Eficiente	51	62,2
	Regular	15	18,3
	Deficiente	16	19,5
	Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Sobre el análisis de la lealtad, en lo relacionado a la evaluación de dicho indicador, se aprecia que el 62.2% de esta muestra la considera eficiente, en tanto que el 19.5% manifiesta que esta es deficiente y solo el 18.3% restante considera que dicha lealtad es regular.

Análisis de regresión por correlaciones para las hipótesis

Hipótesis general

H^a: La calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima, 2022.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

H^{0a}: La calidad de atención al usuario no se relaciona de manera directa y significativa, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima, 2022.

Tabla 11.
 Consulta externa área de Odontoestomatología*Calidad de atención al usuario.

			Calidad de atención al usuario			Total
			Mala	Regular	Buena	
Consulta externa área de Odontoestomatología	Eficiente	Recuento	23	13	1	37
		% del total	28,0%	15,9%	1,2%	45,1%
	Regular	Recuento	28	12	0	40
		% del total	34,1%	14,6%	0,0%	48,8%
	Deficiente	Recuento	3	2	0	5
		% del total	3,7%	2,4%	0,0%	6,1%
Total		Recuento	54	27	1	82
		% del total	65,9%	32,9%	1,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

En los resultados de la consulta externa en función de la calidad de atención se puede apreciar que del 65.9% de los que consideran que dicha consulta es mala, existe un 34.1% de los que consideran que la consulta se da de manera regular, asimismo, existe un 28% de los que consideran eficiente dicha consulta externa y solo el 3.7% restante

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

manifiesta que esta consulta externa es deficiente; en tanto que del 1.2% de los que la consideran buena, el integro de estos manifiestan que esta consulta es eficiente.

Tabla 12.

Medidas simétricas (Consulta externa área de Odontoestomatología*Calidad de atención al usuario).

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,954			,008
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,968	,111	,610	,005 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,965	,112	,580	,006 ^c
N de casos válidos		82			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Según se puede observar del resultado de correlación entre la Consulta externa área de Odontoestomatología y la Calidad de atención al usuario, esta alcanza un nivel de significancia de los 0.008 puntos lo cual determina su alta significancia, a su vez el índice

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

de correlación entre ambas variables llega a un 0.954 punto, que es equivalente a un 95.4% de correlación, determinan la validez de la hipótesis general alterna.

DISCUSIÓN

En los resultados de las hipótesis nos permite discutir los siguientes puntos:

En cuanto a la hipótesis general, que analiza la significancia entre la consulta externa área de odontoestomatología y la calidad de atención al usuario, esta logra un índice del 0.008 puntos siendo está altamente significativa, logra establecer la validez del supuesto que establece que la calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima

En cuanto a la primera de las hipótesis específicas, la cual analiza la significancia entre la Confiabilidad y la Calidad de atención al usuario, esta logra un nivel de los 0.006 puntos, siendo esta altamente significativa validando el supuesto de que La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria, asimismo según Fidel (2017), quien en su tesis manifiesta que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal implementando con esto la confiabilidad, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

En lo relacionado a la segunda de las hipótesis específicas, esta analiza la relación entre la validez y la calidad de atención al usuario, siendo este índice de 0.047 puntos, estableciendo esto la validez de la hipótesis específica que la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez, consulta externa del área de

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima.

Por otro lado, en cuanto a la tercera de las hipótesis específicas, la cual analiza la correlación entre la Lealtad y la Calidad de atención al usuario, este índice se posiciona en 0.036 puntos validando de esta manera que la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima.

CONCLUSIONES

En cuanto a los hallazgos encontrados sobre los logros de los objetivos; en cuanto al objetivo general, se establece que la calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, consulta externa del área de Odontoestomatología, tal es el caso de que el índice de correlación entre ambos es del 95.4%. De igual forma, la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima, este logra un nivel de correlación del 97.7% de correlación.

En ese mismo orden de ideas, la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez, consulta externa del área de Odontoestomatología, alcanzando esto un índice del 98.5% lo cual determina un alto nivel de correlación de dicha calidad y la validez.

Por último, se determinó que la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria, dicha correlación alcanzo un índice del 92.3%, siendo esta alta.

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé; también a los pacientes que acudieron en el periodo de enero – marzo del presente año 2022.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez A, Ramírez C. Estrada, Cadena J, Olvera S. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. [Satisfaction of hospitalized patients with nursing care]. *Enf Neurol* (Mex). 2012; 11(2): 68- 72. Mexico. <https://n9.cl/n8zc7>
- Campos, R. (2013). Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. [Perceived service quality according to the SERVQUAL model, of the Santa María del Socorro Hospital, and its relationship with patient satisfaction, 2008]. *Rev. Enferm. Vanguard*. 2013; 1(1): 16-20. <https://n9.cl/rpyzm>
- Carman J. (2017). Consumer perceptions of service: An assessment of the SERQUAL scale. *J retail*. 1990; 66(1): 33-5. <https://n9.cl/g8jcf>
- Fidel, J. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Satisfaction of external users and quality of dental care in a health center]. Escuela Posgrado – Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. <https://n9.cl/chr92>
- Gómez S., Del Río O., Manrique A., Rodríguez M., Fernández M. (2012). Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. [User satisfaction in the Virgen del Valle de Toledo Geriatric Hospital]. *Rev Calid Asist.*; 27(2): 78-84. <https://n9.cl/svh1k>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. [Investigation methodology]. Sexta edición. McGraw-Hill; México.

- Informe sobre la PYME (2014). [SME Report (2014)].
<http://www.ipyme.org/Publicaciones/Informe-PYME2014.pdf>
- Melara, M. (2016). La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. [The relationship between service quality and customer satisfaction].
<https://n9.cl/k7mm3>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). [Ministry of Health and Social Protection].
<https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html>
- Morillo, M.(2006).Análisis de la calidad del servicio Hotelero mediante la escala SERVQUAL. Caso: Hoteles de turismo del Municipio del Estado Merida. [Analysis of the quality of the hotel service through the SERVQUAL scale. Case: Tourism hotels of the Merida State Municipality]. <https://n9.cl/4389p>
- Nishizawa, R. M. (2014). Modelo Servqual. [Service Model]. <https://n9.cl/92qqs>
- Llanos F. Rosas A, Mendoza D, et al. (2017). Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. [Comparison of Likert and vigesimal scales for the evaluation of satisfaction with care in a hospital in Peru]. *Rev Med Hered*; 12 (2): 52-7. <https://n9.cl/j0qom>
- Pascoalinho, G., & Souza-Guerra, I. (2017). Grado de Satisfacción de los Usuarios de los Cuidados Ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: análisis de contenido. [Degree of Satisfaction of the Users of the Care Offered in Physiotherapy, according to the studies carried out in Portugal through the User Service Questionnaire: content analysis]. *Revista Iberoamericana de Fisioterapia y Kinesiología*. <https://n9.cl/jl875>.
- Sánchez H, Reyes C. (2016). Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Perú: Visión Universitaria. [Methodology and Design of Scientific Research. Peru: University Vision]. <https://n9.cl/699yf>
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. *International Journal for Quality in Health Care*. Mediline. <https://n9.cl/1g8cg>

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro. 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Adelmo Rodomiro Cuentas-Robles

©2022 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)