

**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD A NIVEL DE
LATINOAMÉRICA, UNA REVISION BIBLIOGRAFICA.**



AUTORES

**YURANY MARILYN ARTEAGA DÍAZ
JULIETH PATRICIA ESCOBAR MONTERO
YULY HASBLEIDY PIÑEROS GUZMÁN**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTÁ.D.C
OCTUBRE, 2021**

**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD A NIVEL DE
LATINOAMÉRICA, UNA REVISION BIBLIOGRAFICA.**



AUTORES

**YURANY MARILYN ARTEAGA DÍAZ
JULIETH PATRICIA ESCOBAR MONTERO
YULY HASBLEIDY PIÑEROS GUZMÁN**

DOCENTE ASESOR

MARY BARRERA

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTÁ.D.C
OCTUBRE, 2021**

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar este trabajo de grado.
A Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento
tan importante de mi formación profesional.
A mi madre, por ser mi apoyo incondicional y por demostrarme siempre su cariño
a lo largo de mi vida.
A mi compañero de vida por su amor, confianza y paciencia quien me ayudó a
concluir esta meta.
A la memoria de mi padre, un amor incondicional
A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a
mi formación tanto profesional y como ser humano.

Yurany Marilyn Arteaga Díaz
Fisioterapeuta, MG Administración en Salud.

Me gustaría dedicar este trabajo de grado
A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado
conmigo hasta el día de hoy.
A mi esposo, hijos y padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han
permitido llegar a cumplir hoy una meta más.

Julieth Patricia Escobar Montero
Enfermera

Primero doy gracias a Dios por bendecir cada paso que doy, a mi Madre que con
mucho esfuerzo y amor me apoya, a mi hija quien es mi motor y sostén para salir
adelante, a mi familia que siempre han sido mi fortaleza.

Yuly Hasbleidy Piñeros Guzmán
Instrumentadora Quirúrgica

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	7
Capítulo 1. Descripción General de Proyecto.....	9
1.1 Problema De Investigación.....	9
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	9
1.1.2 Formulación del Problema.....	10
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo General.....	10
1.2.2Objetivos Específicos.....	11
1.3Justificación.....	11
Capítulo 2. Marco de Referencia.....	13
2.1 Marco Teórico.....	13
2.2 Marco Conceptual.....	24
Capítulo 3. Marco Metodológico.....	37
3.1 Tipo de Estudio.....	37
3.2 Bases de Datos.....	37
3.3 Descriptores.....	37
3.4 Criterios de Inclusión.....	37
3.5 Criterios de Exclusión.....	38
3.6 Procedimiento.....	38
3.7 Técnicas de recolección de la información.....	40
3.8 Consideraciones Éticas.....	41
Capítulo 4. Análisis de Resultados.....	43
4.1 Discusión.....	69
4.2 Conclusiones.....	75
4.3 Recomendaciones.....	77
REFERENCIAS.....	78

Índice de Tablas

Tabla 1. Paso 1 Identificación de los artículos.....	40
Tabla 2. Paso 2 – Tamización, selección de artículos de acuerdo con los criterios de inclusión.....	41
Tabla 3. Paso 3- Elección, selección de artículos de acuerdo con los criterios de exclusión.....	41
Tabla 4. Paso 4. Inclusión de los artículos que son de análisis y revisión final.	41
Tabla 5. Artículos que mencionan instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario a Nivel de Latinoamérica.	45
Tabla 6. Artículos que mencionan instrumentos para evaluación de calidad y satisfacción del usuario en otros ámbitos a Nivel de Latinoamérica.	49
Tabla 7. Artículos que mencionan instrumentos para evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario a nivel de Colombia.....	62
Tabla 8. Guía de Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario de Colombia.	66

Índice de Figuras

Figura 1. Procesos de preselección y selección de artículos.....	44
--	----

Introducción

El desafío de muchos autores a nivel de Latinoamérica y en Colombia ha sido determinar quién evalúa la calidad del servicio, de qué manera se puede medirla, bajo qué criterios se realiza este proceso y si efectivamente el paciente está recibiendo el servicio que espera recibir, sumado a esto existe diferencias entre las percepciones y el comportamiento del usuario lo que hace más difícil evaluar la satisfacción.

Es así que la evaluación de la calidad en los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios han sido dos indicadores relevantes desde la década de los ochenta y a través de los años se vienen estudiando por las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) de la red pública y privada, esto con el propósito de orientarse a las necesidades del paciente, mejorar la prestación de los servicios de salud con relación a diferentes variables socio demográficas y en ofrecer nuevo enfoques y soluciones a las demandas de los usuarios (Hena Nieto et al, 2018).

Por lo mencionado a través de las investigaciones científicas se han permitido establecer propuestas en pro de mejorar la calidad de la atención, partiendo de que calidad es el resultado de comparar las expectativas versus las percepciones sobre el desempeño, además de que este concepto es un factor clave en la diferenciación, excelencia de los servicios y en alguna medida genera una ventaja distintiva en los usuarios. Por lo tanto, algunos autores evalúan la calidad para conocer el índice de satisfacción global con el servicio recibido y la evaluación de los indicadores básicos como oportunidad, seguridad, competencia profesional, principios éticos de la práctica médica, las necesidades en salud y expectativas de los pacientes.

De igual forma la satisfacción del usuario se ha definido generalmente como la consecuencia emocional de la percepción del paciente sobre la calidad del servicio, por lo cual se ha convertido en un objetivo importante en la cobertura universal o el sistema de salud, ya que los pacientes insatisfechos pueden optar por salir del sistema. Es por este motivo que las instituciones de salud han diseñado encuestas de autoevaluación

pero que pueden sobre representar experiencias positivas y que en ocasiones no cumplen con un marco coherente, por lo tanto, se hace necesario identificar instrumentos que cumplan con los estándares de la Organización Mundial de la Salud (Arboleda Arango et al, 2018)

En Colombia se ha identificado que las IPS utilizan instrumentos con metodología cualitativa y cuantitativa para evaluar la calidad y satisfacción del usuario, siendo de ayuda para determinar la calidad en el servicio y también para desarrollar planes de acción para el mejoramiento continuo; pero a pesar de que existen indicadores que ayudan a evaluar los servicios de salud como son los de efectividad, oportunidad y adhesión aún se hace necesario identificar instrumentos con validez y confiabilidad que permitan una evaluación integral de la calidad percibida en los servicios de salud.

De allí la importancia de esta investigación, porque permitió determinar la evidencia teórica a través de una revisión bibliográfica sobre los instrumentos cuantitativos y cualitativos más utilizados y de mayor evidencia científica que faciliten la evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud a Nivel de Latinoamérica; esto con el objetivo de que los gerentes, directivos puedan analizar su desempeño, medir la satisfacción del paciente, generar estrategias de mejoras en el plan de gestión gerencial, fortalecer el Plan de Mejora Continua de la Calidad, que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible y por ende que se pueda comparar los resultados con otras instituciones a nivel regional, nacional e internacional.

Capítulo 1. Descripción General de Proyecto

1.1 Problema De Investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad en los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos, de la satisfacción de los pacientes y sus familias y su meta es lograr la mejora continua (Forrellat, 2014).

De igual manera la evaluación de los servicios de salud a través de la satisfacción del usuario se considera como un resultado de bienestar, de participación efectiva y constituye un juicio de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. Por ende, se considera que la satisfacción del usuario es un indicador que influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud y sobre la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento (Huiza, 2006).

Por lo tanto, si los prestadores de salud quieren ofrecer servicios con buenas prácticas clínicas, se hace necesario de conocer herramientas de evaluación de calidad y satisfacción de los usuarios, familiares y proveedores como una tarea permanente y dinámica en que aporten datos de cómo estamos y que falta para llegar a complementar las expectativas (Pérez, 2008).

Según Pérez et al, (2008) considera que es importante tener en cuenta que sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para alcanzar un

funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para llegar a la excelencia.

De allí la importancia de esta investigación porque permitirá determinar cuáles son las herramientas cualitativas y cuantitativas más comunes y de mayor evidencia científica que faciliten la evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud, esto con el objetivo de generar estrategias de mejoras en el plan de gestión gerencial, Plan de Mejora Continua de la Calidad y en que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible.

Por la necesidad de ampliar el conocimiento teórico con relación a los instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las IPS a Nivel de Latinoamérica, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los instrumentos cualitativos y cuantitativos más utilizados de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud, a partir de la revisión de artículos publicados en tres reconocidas bases de datos a nivel de Latinoamérica?

1.1.2 Formulación del Problema.

¿Cuáles son los instrumentos cualitativos y cuantitativos más utilizados de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud, a partir de la revisión de artículos publicados en tres reconocidas bases de datos a nivel de Latinoamérica?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar los instrumentos cualitativos y cuantitativos que evalúen la calidad y satisfacción del usuario en las Instituciones prestadoras de servicios de salud a Nivel

de Latinoamérica, a partir de la revisión de artículos publicados en tres reconocidas bases de datos.

1.2.2 Objetivos Específicos

Categorizar el contenido de los artículos que mencionen instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las Instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica.

Identificar los avances del cuerpo teórico-práctico sobre los instrumentos cualitativos y cuantitativos más utilizados de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en beneficio de las Instituciones prestadoras de servicios de salud.

Proponer una guía de instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario utilizados en los servicios de salud en Colombia, basados en la revisión de literatura a nivel de Latinoamérica.

1.3 Justificación

La organización Mundial de la Salud desde los años ochenta ha venido dando orientaciones para que los prestadores de salud realicen esfuerzos para incrementar la calidad total y eficacia en la atención de los servicios de salud, considerando el indicador para su evaluación la satisfacción de las expectativas del paciente (Hernández et al, 2013).

Existe un constante interés por el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud, pero la principal dificultad para esto es que el tipo de medición que se requiere debe dar cuenta de los factores más determinantes en la percepción del usuario frente a la atención en una institución y obtener indicadores que permitan su mejoramiento; es por este motivo que se resalta la necesidad de avanzar en la identificación de los puntos críticos del proceso de atención (Ríos y Barreto, 2016).

En los últimos años la calidad en la atención sanitaria hace referencia al cumplimiento de normas sanitarias y a la efectividad de los servicios de salud, es decir que se entiende por calidad el cumplimiento de características de prestación oportuna, eficiente y segura de la atención. Así mismo en la teoría de Donabedian evaluación de calidad asistencial considera tres aspectos que son estructura, proceso y resultados que permiten determinar la evaluación de la calidad en la prestación del servicio teniendo en cuenta la percepción del usuario (Pacabaque y Buelvas, 2016).

Por consiguiente, en las instituciones de salud se hace necesario conocer herramientas que permitan evaluar la calidad y satisfacción de un servicio desde la perspectiva de los usuarios, ya que existe la certeza de que son ellos quienes pueden monitorizar y finalmente calificar los diferentes aspectos que influyeron en su atención. En el área de la salud esto cobra aún más importancia porque se considera que los pacientes satisfechos son quienes siguen más efectivamente las recomendaciones médicas y por tanto quienes muestran una mejora en su salud de forma más rápida y duradera (Ríos y Barreto, 2016).

Es por este motivo que hoy en día las instituciones tanto públicas como privadas de los sistemas de salud han desarrollado diversas acciones con la organización de comités institucionales, comités de investigación, grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas de calidad, sistemas de monitoreo y aplicación de encuestas de opinión, entre otros, para evaluar el conocimiento, las herramientas y técnicas relacionados con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud (Coronado et al, 2013).

Por consiguiente, la presente investigación se enfocará en realizar una revisión bibliográfica sobre las principales herramientas de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica y proponer una guía de herramientas utilizadas en Colombia, esto con el

fin de visibilizar la importancia de los procesos de gestión de calidad y mejora continua en la prestación de un servicio.

Capítulo 2. Marco de Referencia

2.1 Marco Teórico

La preocupación por la calidad de los servicios prestados en la actualidad se remonta etimológicamente a la palabra de origen latín *qualitas*, que significa “la perfección” este es un concepto antiguo y ha sido un motivo de preocupación permanente, por ejemplo, una gran cantidad de las civilizaciones antiguas como los egipcios, mayas, sumerios etc.; contaban con normas y estándares que regulaban sus productos (Cabello, 2001).

Así mismo se generaron desde hace años formas de supervisión de procesos por ejemplo los Egipcios tenían como tarea comprobar la adecuada instalación de los bloques de piedra en las pirámides, por otro lado los mayas, al igual que los fenicios o los sumerios daban castigos a quienes elaboraran malos productos, para evitar la repetición de los errores, lo que se observa en la actualidad por medio de los procesos de mejoramiento continuo que se aplican a las instituciones prestadoras de servicio actuales (Avalos, 2010).

En época más reciente hacia 1966, Donabedian hace una de las definiciones de calidad en salud más acertadas aun en la actualidad, la circunscribe a la perspectiva de la atención en tres áreas: la primera se refiere a la estructura todas aquellas características de las instalaciones y el personal que atiende a los pacientes, la segunda el proceso que abarca los métodos y entrega de la salud y la tercera los resultados referentes a las intervenciones y su desenlace (Gas A. Sistema ISO, 2008). Con el paso del tiempo el término de calidad se ha venido incorporando en todos los ámbitos sociales y políticos hasta aterrizar en el terreno de la salud, juzgándolo como un servicio a la atención médica (Aguirre, 1990).

De este modo Aguirre, define la calidad de la atención médica como “Otorgar atención médica conforme a las normas de calidad, conocimientos de la medicina y tecnología vigentes, con oportunidad, amabilidad, trato personalizado, comunicación permanente entre los participantes en el acto médico o paramédico y un ambiente confortable, que permita mejorar el nivel de salud y satisfacción del usuario y del trabajador, y que contribuya a mejorar su calidad de vida” (Aguirre, 1990).

La calidad en la atención médica al usuario consiste en otorgar con equidad, oportunidad, humanismo, con el uso de la tecnología apropiada con resultados congruentes con el objetivo de la atención y satisfacción de las necesidades de salud y expectativas del usuario, prestador de servicios e institución donde se otorga dicha atención (Aguirre, 1990).

Un requisito indispensable de calidad en la atención del paciente, es el respeto a los principios éticos, otorgando una atención con respeto a la opinión, pudor y privacidad que requiere el paciente, con apego al secreto profesional; así como, mantener una comunicación con el usuario, es decir, a través de la información a los usuarios y familiares, escuchar los problemas que generan angustia en el paciente y brindarle apoyo para su solución, prevenir su insatisfacción y la generación de quejas y demandas. La alimentación hospitalaria, debe tener una buena presentación, sabor, congruente con sus preferencias y costumbres personales y posibilidades de comerla, siempre acorde con la prescripción determinada. Considera también que la calidad de la atención médica puede enfocarse desde tres ángulos diferentes: conforme a la satisfacción de las expectativas del usuario, de la institución y del trabajador; y propone la evaluación del proceso y los resultados de la atención médica (Aguirre, 1990).

Por otro lado, Aguirre et al. (1990) considera que la dimensión interpersonal consiste en la interacción social que ocurre entre el paciente, sus familiares y el personal de salud y las amenidades que se describen como las características de una sala cómoda y agradable, sábanas limpias, alimentación adecuada, calidad de la comida, privacidad, cortesía, etc. Este autor consideró a las amenidades como parte o contribución al

manejo de la relación interpersonal, ya que significan interés por la satisfacción del paciente.

La calidad en la atención médica al usuario consiste en otorgar con equidad, oportunidad, humanismo, el uso de la tecnología apropiada y resultados congruentes con el objetivo de la atención, la satisfacción de las necesidades de salud y expectativas del usuario frente al prestador de servicios e institución donde se otorga dicha atención.

Ahora bien, en las instituciones que prestan servicios de salud es necesario que se desarrollen programas de garantía de calidad. Se hace entonces indispensable desarrollar mecanismos permanentes para medir y evaluar tanto cuantitativa como cualitativamente y desde el punto de vista de los financieros, observadores, prestadores y usuarios del sistema. Para esto se deben establecer estándares que permitan comparar permanentemente el sistema y la percepción que tienen los usuarios, todo esto con el fin de establecer procesos de mejoramiento continuo que eleven la calidad dentro del sistema y hacia los usuarios del mismo.

Para poder evaluar la calidad de la atención se deben definir los criterios, indicadores y estándares, ya que éstos deben adaptarse y formularse de acuerdo a la situación particular que se va a evaluar y los objetivos que se persiguen. Es así que el gran reto de los sistemas de salud en establecer una metodología de evaluación apropiada y adaptada a las necesidades y oportunidades de diversas áreas radica en establecer criterios unificados acerca de lo que consiste la atención en salud.

Por otro lado, cuando se ofrece a las personas servicios de salud, la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente, sino que incluyan una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con

asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

Al realizar la evaluación de la calidad de la salud a nivel de la estructura se tiene como objeto el análisis sobre las características de las instalaciones, equipos, tecnología, recurso humano técnico y auxiliar, recursos financieros y sistema de información interna y externa. Las ventajas de esta evaluación residen en la posibilidad de alcanzar información objetiva, de gran validez y confiabilidad. Su mayor desventaja está en que no se puede deducir de la calidad de la estructura, la buena calidad de la atención. Al realizar la evaluación de la calidad a nivel del proceso se reúne información sobre la calidad de los servicios ofrecidos por los profesionales de institución y sobre el grado de coordinación e integración entre las distintas dependencias encargadas del diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, y del soporte administrativo financiero, donde cobra gran importancia la existencia y aplicación de las guías o protocolos de manejo procesos se debe tener mecanismos de seguimiento de la atención, tendientes a garantizar la calidad del servicio. Por último, al evaluar la calidad en los resultados se relaciona con la preocupación de si la prestación del servicio ha reportado beneficios para el usuario (ESE hospital local Cartagena de indias,2008).

El resultado se evalúa mediante indicadores que miden la conservación o mejoría en el estado de salud del paciente, la presencia o ausencia de complicaciones, la muerte o invalidez en distinto grado. Se evalúa igualmente la satisfacción obtenida por el proveedor y el usuario de los servicios. La ventaja de esta evaluación son la efectividad del cuidado en salud, que los resultados en términos generales son más concretos y la cuantificación exacta, y los estudios pueden ser más universales y comparables en razón de la validez y confiabilidad de sus resultados. Sin embargo, como desventajas se tiene que los resultados dependen más de la capacidad técnico-científica del personal de salud que de la calidad integral de la atención; además, los resultados pueden ser no muy significativos en la valoración del proceso integral de la atención y finalmente los resultados de cuantificación (Malagón, 2003).

No obstante, una manera de cuantificar los resultados de la evaluación de la calidad en Salud en los establecimientos es a través de la construcción y aplicación de indicadores que revelen la totalidad o aproximación de la realidad de la calidad en servicios e insumos.

De esta manera los indicadores se pueden definir como medidas usadas en el tiempo, para determinar el desempeño de instituciones o procesos, para evaluar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Adicionalmente se definen como valores cuantificables que pueden usarse en la evaluación de elementos de estructura, de proceso y de resultado de la atención en salud y proporcionan una imagen del estado de la calidad en una organización. Pueden expresarse en tasas y porcentajes, por ejemplo, de las infecciones intrahospitalarias, de mortalidad; como también basarse en el seguimiento de eventos centinelas o eventos adversos, tales como reacciones a medicamentos, caídas de pacientes y manejo de errores. Los indicadores deben cumplir con características como la validez, objetividad, poder ajustarse por riesgo o severidad y ser extraídos de bases de datos, no deben ser muchos y deben seleccionarse por consenso, sobre los procesos críticos identificados como críticos (Jiménez, 2004).

El objetivo del indicador debe expresar el para qué se quiere, en consecuencia, permitirá seleccionar y combinar acciones preventivas y correctivas en una sola dirección. Esta combinación dependerá de la magnitud de los problemas y el momento de intervención. No es lo mismo atacar un problema de porcentaje de productos defectuosos al momento de diseñar el producto, que al momento de cumplir la producción del día. El objetivo permitirá tener claridad sobre lo que significa mantener un estándar en niveles de excelencia y adecuarlo permanentemente ante los diversos cambios, así como proponerse nuevos retos.

Satisfacción del cliente. Para poder definir este concepto es necesario tomar por separado los dos términos que lo componen; en el caso de la satisfacción esta es

entendida como la reacción, sentimiento y sensación que el cliente experimenta al momento de adquirir y beneficiarse de un producto o servicio; también se puede entender como la comparación entre las expectativas que posee el cliente frente a un producto o servicio y lo que cree haber recibido, percibido, sentido o experimentado. En tanto que el cliente puede definirse como “la razón de existir de la empresa, pues es la persona que paga por recibir a cambio un producto o un servicio. Esta es la razón por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas (Albrecht, 2010).

En conjunto la satisfacción del cliente se concibe en “la idea que se hace el cliente sobre si su organización ha cumplido o superado sus expectativas según sus criterios de conducta global y rendimiento.” De esta forma, cuando un cliente tiene en cuenta que tan satisfecho esta, siempre responde con base en sus expectativas del producto o servicio adquirido, si la calidad no es la que esperaba, se sentirá insatisfecho y probablemente no volverá a adquirir dicho bien, por lo que buscará otros proveedores que si puedan satisfacer sus expectativas y necesidades (Vavra, 2003).

De otro lado, la satisfacción del cliente o consumidor puede verse también a través de dos perspectivas: primero entendida como resultado o respuesta (modelo explicativo emocional) y segundo referida al proceso evaluativo subyacente (modelo explicativo cognitivo): 1) El modelo cognitivo: su máximo exponente es Oliver y ha sido el modelo dominante en la literatura sobre la satisfacción. Estos modelos proponen que los sujetos procesan racionalmente la situación compra/venta, a partir de lo que se genera la satisfacción o insatisfacción. El paradigma de la inconformidad de expectativas sostiene que dicho procesamiento se basa en la comparación entre las expectativas y el rendimiento del servicio (Rial, 2007). 2) El modelo emocional: representado por Westbrook y Reilfy introduce en el concepto de satisfacción la importancia de los elementos afectivos o emocionales. Así, los consumidores se sentirán bien frente a la satisfacción y mal en relación con la insatisfacción. Para estos autores la satisfacción es una respuesta emocional a las experiencias proporcionadas por o asociadas con un producto o servicio. Cabe definir la satisfacción como un estado psicológico que resulta

cuando la emoción subyacente a la confirmación de expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo (Rial, 2007).

Actualmente, en un mercado tan competitivo, las empresas reconocen la dificultad que encuentran para cumplir sus metas y diferenciarse de sus competidores. Así, la única manera de encontrar que los clientes sigan comprando los productos y servicios ofrecidos por la empresa reside en presentarles algo más, relacionado con la atención brindada” (Pérez, 2010).

Esto significa que los clientes ya no están simplemente en búsqueda de un producto y un servicio, sino que quieren un valor agregado en el servicio de venta que les dé una plena satisfacción y cumpla plenamente con sus expectativas, en la mayoría de los casos yendo más allá de lo que ellos mismos estaban buscando y esperando. “Los clientes de esta época suelen darle mayor importancia a los componentes o atributos intangibles de los productos que consumen, es decir, a los servicios. Esto ha contribuido a que las empresas se orienten hacia la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de los clientes como forma de sostener su ventaja competitiva en un mercado cada vez más cambiante (Aguirre, 1990).

De esta forma, los empresarios han tomado conciencia de que el bien que ofrecen en si no es la clave del éxito, sino el valor que le den al servicio de venta y posventa, esto significa que ya no solo se trata de vender un producto, sino de satisfacer una necesidad y cumplir con unas expectativas, expectativas que, dada la cantidad de productos y servicio similares, cada día son más altas y tienen mayor valor para el cliente (Ferrell, 2006).

Por lo tanto, para mejorar la satisfacción del cliente es preciso llevar a cabo las siguientes acciones: Entender qué puede salir mal: Los gerentes, en especial aquellos que tienen contacto directo con el cliente, deben entender que infinidad de cosas pueden salir mal al cubrir las necesidades y deseos del cliente. Aunque algunos factores simplemente son incontrolables, los gerentes deber estar conscientes de ellos

y prepararse para responder, siempre que sea posible; enfocarse en los aspectos controlables: La clave es estar al pendiente de los factores incontrolables, pero concentrarse más en las cosas que se puedan controlar en forma directa. Es preciso administrar la calidad del producto central, sin esto, la empresa tiene pocas probabilidades de crear satisfacción en el cliente, mucho menos de desarrollar o mantener relaciones a largo plazo con los clientes; manejar las expectativas de los clientes. Las expectativas son una parte clave de la satisfacción del cliente. Sin embargo, la administración de las relaciones con el cliente consiste en algo más que prometer sólo lo que puedes ofrecer. Para manejar realmente las expectativas, se debe educar a los clientes sobre cómo sentirse satisfechos con la empresa y sus productos; ofrecer garantías de satisfacción. Las empresas que se preocupan por la satisfacción del cliente respaldan sus ofrecimientos garantizando la satisfacción o la calidad del producto. Para los clientes, las garantías reducen el riesgo de comprar a la empresa y dan a los clientes un punto de apoyo en caso de que tengan alguna queja (Ferrell, 2006).

Importancia de la satisfacción del cliente: Vivimos en una economía globalizada, lo que se traduce en mercados cada vez más competitivos. En todo el mundo, compañías y organizaciones deben esforzarse para alcanzar ese grado de singularidad con el que poder desmarcarse de sus competidores. A su vez, los clientes que adquieren productos y servicios buscan las empresas que mejores productos o servicios ofrecen y, si en su proceso de selección deciden pagar un precio más elevado por lo que adquieren, este aumento de precio debe reflejarse en una mayor calidad del producto o servicio. Los clientes, al tener la posibilidad de elegir entre un gran número de proveedores que ofrecen productos de calidad similar (productos paritarios), deben buscar más allá del producto físico para obtener otras indicaciones de calidad. Estos clientes, en su ánimo de identificar al vendedor que mejor se adapte a sus necesidades, deben aferrarse a ciertas pautas, ciertas normas. En este proceso no sería de extrañar que se fijaran en las prácticas internas de los vendedores o en cualquier evidencia externa que refleje el enfoque que el vendedor otorga a la calidad

de su producto. La práctica que mide la satisfacción del cliente es una práctica interna que señala la importancia que una empresa dedica a la calidad (Vavra, 2003).

La satisfacción del cliente es la clave para retenerlos. “Es más probable que los clientes totalmente satisfechos se conviertan en clientes leales o incluso en seguidores de la empresa y sus productos o servicios. Hay menos probabilidades de que los clientes satisfechos exploren proveedores alternativos, además de ser menos sensibles al precio. Por tanto, es menos probable que los clientes satisfechos cambien a la empresa por sus competidores. Es más probable que los clientes satisfechos corran la voz sobre la empresa y sus productos” (Ferrell, 2006).

Dicho en otras palabras, un cliente satisfecho es fiel a la empresa y el producto o el servicio que adquiere y además puede convertirse en portavoz de la empresa siendo de forma indirecta un instrumento de publicidad positiva, mientras que si está insatisfecho no solo dejará de adquirir el producto, sino que se encargará de desvirtuar la imagen de la organización.

De otro lado, coexiste una estrecha relación entre la satisfacción del cliente, la lealtad del cliente y la rentabilidad. Es decir, “las relaciones a largo plazo no son algo que simplemente sucede: se basan en la entrega del servicio y del valor; la atención al cliente paga grandes dividendos para las empresas. Los ingresos y la participación de mercado aumentan impulsados por las ventas repetidas y las referencias. Los costos bajan debido a que las empresas gastan menos fondos y energía tratando de reemplazar a los dientes perdidos” (Carl, 2005).

Calidad y su relación con la satisfacción del cliente. En el sentido más estricto, la calidad se puede definir como "ausencia de defectos", pero las organizaciones que relacionan la calidad en términos de satisfacción, la definen como las características de un producto o servicio que afectan su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o implícitas de los clientes, en otras palabras, la calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de los productos o servicios. Por tanto, está íntimamente

ligada con el valor para los clientes y su satisfacción. Estas definiciones enfocadas en el cliente sugieren que la calidad parte de las necesidades del cliente y termina con la satisfacción del cliente. El objetivo fundamental del movimiento actual de calidad total es ahora la satisfacción total del cliente (Kotler, 2003).

“La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales. La forma de entender la calidad en la atención al cliente por parte de las organizaciones ha evolucionado durante los últimos años de manera significativa. El éxito competitivo de las empresas actuales va más allá de atraer y captar clientes para que adquieran sus productos y servicios; se centran también en lograr su satisfacción y fidelización para maximizar los beneficios económicos” (Pérez, 2010).

Las empresas saben que los clientes actuales persiguen la calidad en los productos, pues la asocian directamente con la satisfacción, es decir, un producto y servicio de calidad probablemente cumplirá con las expectativas y rendimiento a la vez que se generará emociones positivas en el cliente.

La calidad y la satisfacción del cliente se han convertido en las armas competitivas clave de la década del 2000. Hoy en día, muy pocas organizaciones pueden prosperar en el entorno actual sin un enfoque en la calidad, el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente. Las corporaciones en todo el mundo han implementado programas de mejoramiento de la calidad y de satisfacción en un esfuerzo por reducir sus costos, conservar a los clientes, incrementar la participación de mercado y por último, pero no en orden de importancia, mejorar sus productos de vanguardia.

“El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.” Esto quiere decir que el cliente es el que en

últimas percibe la calidad del producto, por lo tanto, es persona más indicada para poder valorarla o evaluarla (Pérez, 2010).

El sistema de salud y la satisfacción de los usuarios. Dado que este estudio se encuentra enfocado al sector salud, se hace necesario hacer referencia teórica al concepto de sistema de salud. Para iniciar hay que decir que un sistema puede concebirse como “un conjunto de unidades o elementos interrelacionados que conforman una entidad u organismo que persigue un objetivo o finalidad identificable,” en tanto que la salud según la OMS es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o afecciones. En conjunto el sistema de salud puede definirse como “el conjunto ordenado de instituciones, personas, legislación y procedimientos que articuladamente confluyen en un objetivo: un mejor nivel de salud para una comunidad determinada” (Aguirre, 1990).

Como instituciones del sistema de salud están las IPS que son las Instituciones prestadoras de salud, entre ellas hospitales, clínicas, laboratorios, consultorios, entre otras, que prestan el servicio de salud. Pueden ser públicas o privadas. Para efectos de clasificación en niveles de complejidad y de atención se caracterizan según el tipo de servicios que habiliten y acreditan, es decir su capacidad instalada, tecnología y personal y según los procedimientos e intervenciones que están en capacidad de realizar (Páez, 2013).

Satisfacción de los usuarios del sistema de salud. La aportación de los Sistemas de Salud a la mejoría del nivel de salud de la población ha sido muy cuestionada a lo largo del último cuarto de siglo. En general, hasta ahora, para analizar el estado de salud de una comunidad se habían utilizado indicadores negativos (morbimortalidad). Un estudio global de lo acontecido durante el último siglo y medio demuestra que los avances en la alimentación, en las condiciones de vida y en la higiene medioambiental son los factores que más han contribuido a mejorar las citadas tasas. Si deseamos progresar en este terreno se hace imprescindible utilizar nuevos indicadores de salud, mucho

más complejos que los manejados en los estudios previos, y análogos a los recomendados por la OMS (García, 2000).

Cada vez se da mayor importancia a la satisfacción de los usuarios como indicador de calidad percibida. En ella influyen múltiples factores, como las experiencias previas y las características psicológicas individuales. Aunque resulta difícil relacionar la satisfacción de los usuarios con la bondad de los Sistemas de Salud, algunos estudios han evidenciado que la satisfacción es menor en los países con provisión exclusiva de servicios públicos. Otros autores han encontrado una correlación entre el mayor gasto sanitario per cápita y un más elevado porcentaje de usuarios satisfechos. La falta de cobertura sanitaria de una proporción elevada de la población, la necesidad de que los pacientes contribuyan directamente en el pago de una parte del coste de los servicios o la incertidumbre sobre el futuro en caso de enfermedad, influyen en la insatisfacción de la población (Aguirre, 1990).

Como se ha podido apreciar, existen múltiples variables que inciden en los resultados obtenidos y en el buen funcionamiento de los Sistemas de Salud. En otras ocasiones no es tan fácil averiguar los motivos de las limitaciones y de las desigualdades que se observan en los mismos. Las medidas para mejorarlos dependen de otros factores: situación original, objetivos políticos, intereses de los “actores”, condicionamientos socioeconómicos, valores culturales y costumbristas, entre otros (Aguirre, 1990).

2.2 Marco Conceptual

Con el fin de contextualizar el trabajo de investigación, se realizó una búsqueda de estudios que contienen aspectos teóricos, metodológicos y de resultados, que aportan significativamente en la consolidación del marco de antecedentes.

A continuación, se presenta una serie de antecedentes a manera de revisiones científicas del ámbito internacional, nacional y regional relacionadas con instrumentos

de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud a Nivel de Latinoamérica.

A Nivel Internacional

El estudio titulado “Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica”, desarrollado por Rojas et al, (2010). Tuvo como objetivo evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México, su metodología fue un estudio exploratorio cuantitativo en el cual se encuestaron a 369 personas durante los meses de junio a agosto del 2009. Se efectuó un análisis descriptivo de las principales variables registradas para determinar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio de Hematología y se concluyó que la satisfacción del Cliente Interno y Externo debe ser evaluada para mejorar la Gestión de la Calidad. El aporte de este estudio es teórico, metodológico y de resultados, en relación a las variables a evaluar para determinar la calidad de un servicio de salud.

En el estudio titulado “Gestión de la Calidad de atención en laboratorios clínicos de Hospitales Públicos en Maracaibo, Venezuela”, desarrollado por Molero et al, (2010). El Objetivo fue evaluar la gestión de calidad de los laboratorios según la perspectiva de sus usuarios externos, determinándose las dimensiones de la calidad relacionadas con su satisfacción y con las características socio-demográficas. Este estudio es descriptivo, la muestra estuvo conformada por 1875 pacientes de consulta externa que asistieron a laboratorios de hospitales públicos tipo III y IV nivel de atención ubicados en el área metropolitana del Estado Zulia, entre octubre a diciembre de 2008. Se aplicó una encuesta previamente validada. Para el análisis, se empleó distribución de frecuencias, análisis multivariante y análisis de la varianza. Los resultados permitieron establecer acciones tendentes a evaluar el grado de mejoramiento del servicio y las metas propuestas en pro de mejorar la calidad de atención, medidas que formarán parte de un programa de aseguramiento de la calidad conforme la normativa internacional. El aporte de este estudio es teórico, metodológico y de resultados, en

relación a las dimensiones de calidad relacionadas con la satisfacción del usuario frente a un servicio de salud.

En el estudio titulado “Estudio de la satisfacción en servicios públicos de salud. Caso de un hospital del sur de Chile” de (Riveros y Manero, 2003). Este trabajo estudió la satisfacción de los clientes de un hospital público del sur de Chile, a través de las percepciones de los usuarios sobre distintos aspectos de gestión y elementos del servicio. El objetivo final fue el de implementar reformas para la mejora del sistema, sobre una base de datos elaborada mediante encuesta, se realizó un análisis factorial exploratorio y un análisis de regresión para obtener los factores que determinan en mayor medida el grado de satisfacción. El trato otorgado por el personal del hospital a los usuarios y pacientes tuvo mayor incidencia en cuanto a la satisfacción con distintos aspectos de la gestión del establecimiento hospitalario. Se evidenció además que los tiempos de atención al usuario es el aspecto del servicio que mayor incide en la satisfacción global con el servicio recibido. El aporte de este estudio es teórico y de resultados respecto a las características de gestión y elementos del servicio para determinar la percepción del usuario.

El estudio titulado “El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores” de Hernández et al, (2013), desarrollado en México. En el artículo tiene como objetivo el análisis de calidad en salud de acuerdo con la teoría de sistemas en tres dimensiones que son estructura, proceso y resultados. Para ello considera que es necesario establecer indicadores de salud que permitan la evaluación de la atención médica y en donde se considere la oportunidad, seguridad, competencia profesional, los principios éticos de la práctica médica y las necesidades en salud y expectativas de los pacientes. El aporte de este estudio es teórico porque menciona indicadores y métodos de evaluación del sistema de calidad.

En el estudio “Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador”, de (Rodríguez y Mendoza, 2017). El objetivo fue establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del

usuario externo. La metodología utilizada fue estudio transversal, de correlación, sus participantes fueron nueve directores de centros de salud y 652 usuarios externos; formularios válidos: SERVQUAL modificado de satisfacción y EVALO1-MRL de gestión, consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20, Excel. Principal medida de resultado. Índice de gestión del director. Resultados. La gestión del director fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -0,16); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -0,70). Conclusión la satisfacción del usuario es un fenómeno determinado por la cultura de los grupos sociales; su definición y evaluación varía de acuerdo al contexto social y la intención del investigador, además una gestión inadecuada se correlaciona con una insatisfacción por parte de los usuarios externos, calificando como mala la calidad de atención. El aporte de este estudio es teórico y metodológico ya que da orientaciones con relación a un instrumento de evaluación de satisfacción del usuario en instituciones de salud.

En el estudio “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017”, publicado por Fernández et al en Lima, Perú. Su objetivo fue Determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención medica recibida en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Salud del Niño (INSN). La metodología utilizada fue una encuesta para calificar el clima organizacional a los trabajadores de los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina del INSN. La satisfacción del usuario externo se midió mediante la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos. Lo resultados fue la calificación del clima organizacional fue de 76,3%, considerada como mejorable; y la satisfacción global del usuario externo fue de 64,4%. El clima organizacional en las dimensiones de identidad, comunicación organizacional y estructura lograron el calificativo de saludable y la dimensión remuneración obtuvo el calificativo de no saludable. La dimensión mejor valorada por los usuarios externos fue: ¿durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?; y la menos valorada:

¿los trámites para el alta fueron rápidos? Conclusión la calificación global de clima organizacional guardo correspondencia con el resultado de la satisfacción global del usuario externo que acude a los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina del INSN, lo que evidencia que la dimensión técnica científica debe guardar correspondencia con la dimensión humana para lograr que se valore la calidad de la atención. El aporte de este estudio es teórico con relación a las variables de estudio y resultados de la investigación.

En el estudio “Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina”, en el año 2011 desarrollado por Acosta et al, (2011). Tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba. Utilizando encuestas a los destinatarios de los centros de salud indagando acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión general de la atención recibida. La información recabada fue procesada y analizada de acuerdo a la naturaleza de la variable y las comparaciones se efectuaron por ANOVA y para datos categorizados se utilizó coeficiente de contingencia (nivel de significación 0,05). Los resultados fue el acceso geográfico fue considerado aceptable por los encuestados al igual que el tiempo de espera y las condiciones edilicias. El desempeño profesional durante la atención, el vínculo establecido entre el profesional y el destinatario y el servicio brindado por el centro de salud fueron factores valorizados por los encuestados. Concluyendo que el concepto de calidad en el ámbito de la asistencia sanitaria se refiere a la capacidad que puede tener una organización para satisfacer la necesidad de los consumidores de los servicios de salud. A partir de esto puede definirse como un indicador de calidad la satisfacción del usuario, la cual se define como la evaluación positiva por parte del usuario de las diferentes dimensiones que configuran la atención sanitaria. También se puede decir que la satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social complejiza el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo, el análisis de este constructo es importante

para proporcionar insumos de información pertinente para generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios.

El estudio titulado “Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*”, desarrollado por Vargas et al, (2013), en el País de Venezuela. Su objetivo fue proporcionar parámetros de medición de la calidad en la prestación de servicios de salud, desde la perspectiva de los usuarios en relación a dos dimensiones: percepción y expectativas. La calidad de la atención en salud está vinculada a una serie de variables, que gerencialmente pudieran controlarse; sin embargo, la percepción del usuario del servicio, entrega claves fundamentales, referidas a la calidad de la atención ofrecida por los hospitales, en consideración a sus expectativas. La investigación se realizó en el servicio de consulta de medicina interna (CMI) en un hospital en la ciudad de Maracaibo, el cual fue seleccionado en forma aleatoria dentro de la red hospitalaria de la ciudad. Se aplicó un cuestionario tomando una muestra de la población atendida en el servicio de consulta de medicina interna del hospital seleccionado, y para la sistematización de la data se utilizó el software SPSS V.15. Como resultado se encontró que es necesario monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en la prestación de servicios de salud y se concluye sobre la importancia del establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud, que incluya fundamentalmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio.

El estudio titulado “El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud”, desarrollado por Sánchez, 2016 en Santiago de Cuba. Tuvo como objetivo realizar una revisión bibliográfica de los conceptos de calidad y evaluación de la calidad de la atención médica o calidad en salud. Entre los resultados se encontró que los modelos de evaluación más representativos en la investigación sobre calidad del servicio se encuentran el modelo de atención en salud, de Avedis Donabedian (1966); el modelo nórdico de Grönroos (1984); el americano Service Quality (SERVQUAL) (1985-1988) y el reciente LIBQUAL (2003); Concluyendo

que el más aceptado es del modelo de Avedis Donabedian de 1986, al crear los componentes de la calidad: estructura, proceso y resultados, y es la metodología que actualmente establece la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba (ENSAP). Entre las técnicas cualitativas para evaluar la calidad, se encuentran la encuesta, el cuestionario, la técnica de consenso Delphi, el grupo nominal y la auditoría médica. Finalmente se menciona que el diseño metodológico de las investigaciones de evaluación de la calidad debe tener un rigor científico óptimo para que sus resultados sean fiables, éticos y de solución a corto y mediano plazos, con el fin de mejorar la calidad de la prestación de servicios y obtener así un buen estado de salud de la población. El aporte de este estudio es teórico respecto a los diseños metodológicos y herramientas utilizadas en la evaluación de calidad y satisfacción del usuario.

A Nivel Nacional

El estudio “Calidad del servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing”, de (Losada y Rodríguez, 2007), desarrollado en Bogotá. En este artículo se examinan diferentes investigaciones teóricas y empíricas sobre la calidad del servicio y su medición en los ámbitos mundial y local en el sector de la salud, reportadas en publicaciones especializadas desde el año 1990. Los hallazgos ponen de manifiesto la falta de consenso en la definición y determinación de las dimensiones constitutivas de la calidad de los servicios de salud, los cuales son necesarias para desarrollar instrumentos de medida fiables que permitan brindar mejor calidad a los usuarios. El aporte de este estudio es teórico, metodológico y de resultados, con relación a los términos y herramientas de medición de calidad del servicio en el sector de la salud.

En el Estudio titulado “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de chía y Santa Rosa de Tenjo”, desarrollado por (Cáceres y Galeano, 2016) en Cundinamarca.

Plantea como visión para el año 2023 ser reconocida con un modelo en la prestación de servicios integrales de salud, a través de una cultura de mejoramiento continuo de la calidad con el fin de proporcionar una línea de base para producir estrategias para el mejoramiento de la atención. Por esto se implementó la encuesta PECASUSS, la cual evalúa el grado de satisfacción y percepción de la calidad por medio de un cuestionario, con lo que se espera generar datos que le permitan al hospital una retroalimentación, con la posterior identificación de todos aquellos factores que los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital San Antonio de Chía, calificaron como deficientes y que por ende producen insatisfacción, pudiendo así fomentar un plan de acción para el mejoramiento de estos aspectos; y de la misma forma, para el fortalecimiento de los factores que se identificaron como bien evaluados. El aporte de este estudio es teórico metodológico y de resultados respecto a la herramienta que se puede utilizar en el sector salud para evaluar la satisfacción del usuario con relación a un servicio.

En el estudio “Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario”, desarrollado por Numpaqué et al. (2019), en la ciudad de Tunja- Colombia. Su objetivo fue identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud en Boyacá, Colombia. La metodología fue estudio de tipo descriptivo y de corte transversal con un enfoque cuantitativo para analizar las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad en la prestación del servicio de cirugía ambulatoria. Resultados. En las variables sociodemográficas se destaca: predominio del sexo femenino, edad promedio de 47.5 años y nivel de escolaridad de bachillerato. Según la evaluación con la escala SERVQHOS, los aspectos mejor valorados por los usuarios de la calidad subjetiva son la amabilidad del personal, el trato personalizado y la confianza, mientras que en la calidad objetiva se destacan la apariencia del personal, la señalización, la tecnología y la apariencia de la infraestructura. Conclusión teniendo en cuenta los resultados obtenidos, tanto en la calidad subjetiva como en la calidad objetiva, el nivel de satisfacción se encuentra en el rango “como el paciente lo esperaba”, es decir, no superan las expectativas de lo que se considera calidad general.

En el estudio “Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud”, desarrollado por Nieto et al. (2018) en la ciudad de Medellín-Antioquia. El objetivo fue escribir el estado actual de los instrumentos desarrollados para evaluar la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de los usuarios, así como explorar su capacidad para ser adaptados a nuestro entorno. Metodología se realizó una revisión descriptiva de los artículos, guías de práctica clínica, tesis de posgrado y demás documentos donde se referenciarán instrumentos cualitativos o cuantitativos para la medición de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario. Conclusión: en Colombia se ha validado la escala Servqhos que mide con confiabilidad la calidad de la atención en enfermería percibida por los usuarios, además se halló una propuesta de instrumento que incluyó un número más reducido de ítems que el instrumento original Servqual. Este instrumento reúne los elementos centrales en la medición de la calidad, además de la combinación entre las expectativas y las percepciones del usuario. Sin embargo, este instrumento aún no ha sido probado. La medición en la calidad de servicios de salud es motivo de interés de muchas instituciones de salud a nivel mundial, ya que es parte fundamental de los servicios que se le brindan al paciente. Por esto, la participación del usuario resulta determinante para establecer procesos de mejoramiento y mediciones acerca de la calidad percibida en los servicios de salud. Durante la revisión bibliográfica realizada se encontraron estudios que validaron y aplicaron la escala Servqual y Servqhos en el ámbito hospitalario. Estos estudios mostraron una validez interna adecuada para dichas escalas, así como de las diferentes adaptaciones que se les realizó en los diferentes países en donde se aplicaron. Aunque en nuestro país se ha intentado validar escalas diferentes a las anteriormente mencionadas, no cuentan con un rigor estadístico importante que permita dar validez a los estudios señalados.

En el estudio “Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud”, publicado en Bogotá por Numpaque y Rocha, (2016). El objetivo fue revisar los artículos más relevantes relacionados con los modelos SERVQUAL y SERVQHOS en el periodo 2010-2015. Materiales y métodos. Se presenta una revisión

exploratoria de literatura de las bases de datos Pubmed, Science Direct, SciELO, LILACS y Cochrane. Resultados. La mayoría de estudios fueron publicados entre 2012 y 2014 y los servicios más evaluados fueron hospitalización, atención de enfermería y hemodiálisis. Conclusión. El modelo SERVQHOS es de mayor uso en Colombia. Se puede concluir que la satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud es un tema complejo relacionado con diferentes factores como edad, experiencias previas del paciente, estilo de vida, ingresos y educación. Así mismo, en los últimos años, la percepción del paciente respecto a la calidad de los servicios se ha convertido en un factor determinante para los planes de gestión en las instituciones de salud.

Una investigación titulada Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y Factores Asociados realizada por castillo et al, (2014) en Cartagena, tuvo como objetivo determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. Materiales y método: Se realizó un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la “Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS”, propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud. Además, fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre las variables. Resultados: El promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años. La mayor proporción pertenecientes al estrato 1 El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería y proceder del área urbana. Conclusión: La buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud.

Por otra parte, el trabajo titulado “Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia” elaborado por Delgado, (2017), realizó una revisión del concepto de “calidad” por varios autores y se resalta la definición de Calidad en salud de Avedis Donabedian. Se presenta la normativa del sistema de garantía de calidad en Colombia y se examina la percepción de los diferentes actores del sistema. Luego, en una revisión de las diferentes reformas al sector salud en Latinoamérica, se destaca que han tenido como eje central la mejoría del sistema a partir del aumento de la cobertura o fortalecimiento del financiamiento. La reflexión plantea la necesidad de realizar reformas de fondo, centradas en procesos orientados a introducir cambios sustantivos en las diferentes instancias y funciones del sector con el propósito de aumentar la equidad en sus prestaciones, la eficiencia de su gestión y la efectividad de sus actuaciones y, con ello, lograr la satisfacción de las necesidades de salud de la población, con el indispensable acompañamiento de la academia, como un articulador del conocimiento en la sociedad.

Asimismo, Barragán Becerra, Julián Andrés, Moreno M, Claudia María, efectuaron una investigación titulada “Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos” en Boyacá, específicamente en Duitama, Sogamoso y Tunja, donde tuvieron en cuenta la atención de los cuidados enfermeros en el sector hospitalario, como proceso de prestación a nivel profesional y técnico debe estar orientado dentro de un contexto de calidad y ajustarse a los lineamientos establecidos en materia disciplinar, legislativa y asistencial. La calidad de los cuidados enfermeros brindados en el área clínica, debe dar respuesta a las necesidades humanas, establecer la gestión, orientar la práctica y satisfacer las expectativas personales y sociales, puesto que constituyen un derecho del usuario lo cual es objeto de mejoramiento a nivel institucional. Objetivo: Analizar la evaluación de la calidad percibida por los usuarios de los cuidados enfermeros en tres hospitales públicos de Boyacá durante los años 2008 y 2011. Métodos: Estudio cuantitativo, retrospectivo, fundamentado en mediciones realizadas con el instrumento SERVQHOS – E del año 2008 al 2011 en los Hospitales de Duitama, Sogamoso y Tunja, el cual fue validado en Colombia. Resultados: se aplicaron 1093 instrumentos en periodos diferentes, con dos

mediciones por hospital, que permitieron obtener la puntuación media de los ítems de calidad objetiva y subjetiva que fue de 3.62, los cuales son predictores de la satisfacción. Conclusiones: El estudio permitió identificar áreas de mejora en los hospitales, así como determinar la demora de la atención, como uno de los factores decisivos que afectan la calidad percibida y la satisfacción.

Sin embargo, en el artículo publicado por López-Portilla et al. (2013). investigaron los Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, la cual tuvo como Problema: las instituciones formadoras de recursos humanos en salud prestan servicios a la comunidad en condiciones diferentes a otros servicios de salud; la satisfacción al recibir dicha atención se relaciona con la aceptación que experimenta el usuario y depende de variables internas y externas. Objetivo: se exploraron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Método: estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Resultados y discusión: el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano.

Con relación a la investigación titulada Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos, realizada por Cárdenas et al. (2014), realizada en Cartagena, tuvo como objetivo: asociar satisfacción de servicios de salud y calidad de vida relacionada con la Salud (CVRS) en pacientes adultos, Facultad de Odontología, Universidad de Cartagena, Colombia. Materiales y métodos: estudio descriptivo transversal en 240 pacientes adultos, 2014. Se diseñó y aplicó instrumento tipo encuesta que indagaba: variables sociodemográficas, servicios de salud (afiliación, tipo y satisfacción) y CVRS (cuestionario WHOQOL-BREF). Los datos fueron

analizados a partir de proporciones y la asociación por OR y regresión logística nominal. Resultados: 52, 9 % de la muestra corresponden a adultos mayores de 45 años, 59, 6 % mujeres, 94,2 % cuentan con servicios de salud, 61, 7% de tipo privado y solo 12,5 % cuenta con planes complementarios. El 64, 6 % se siente satisfecho con sus servicios de salud pero tener más de 45 años y contar con menos de 10 años de estudio, mostró un impacto negativo sobre la CVRS (OR: 1,68 ; $p= 0,04$, OR: 2,7 ; $p= 0,001$ respectivamente); al realizar análisis multivariable, el modelo que mejor explica el compromiso de la CVRS incluye: baja escolaridad insatisfacción con comodidad y limpieza de los servicios de salud (OR: 2,13; $p= 0,02$) e insatisfacción con atención brindada por personal administrativo de la institución (OR: 1,75; $p= 0,04$). Conclusión: el bajo nivel de escolaridad, presentar insatisfacción con la comodidad y limpieza de los servicios y con la atención brindada por el personal administrativo genera impacto negativo sobre la CVRS

A Nivel Regional

El estudio titulado “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia”, desarrollado por (Yépez y Ricaurte, 2018). Tuvo como objetivo conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto, Colombia frente a la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención. El tipo de estudio fue de tipo Investigación cualitativa con enfoque histórico hermenéutico con 28 participantes, usuarios de centros de atención rurales y urbanos. Las técnicas de recolección de información desarrolladas fueron entrevistas semiestructuradas y un grupo focal. Las percepciones de los usuarios frente a los servicios de salud son indicadores indispensables de calidad sobre procesos de atención sanitaria. El aporte de este estudio es teórico, metodológico y de resultados, en relación a las variables a evaluar para determinar la calidad de un servicio de salud, teniendo en cuenta la percepción de los usuarios.

Capítulo 3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de Estudio.

Este estudio es de tipo descriptivo documental que depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento (Bernal, 2010).

3.2 Bases de Datos.

Las bases de datos consultadas para la revisión de literatura científica fueron Scientific Electronic Library Online (SciELO), PubMed Central y Redalyc. Estas bases se escogieron por conveniencia y por ser tres de las más importantes, reconocidas y consultadas bases de datos a nivel mundial.

3.3 Descriptores.

Los descriptores según Ciencias de la Salud (DeCS) que fueron utilizados son: satisfacción (Satisfaction), Calidad (Quality), Satisfacción del paciente (Patient Satisfaction), servicios de salud (health services), calidad de atención en salud (quality of health care), evaluación de calidad (Quality Assurance).

3.4 Criterios de Inclusión.

Artículos científicos publicados entre el año 2010 y 2021.

Artículos que mencionan en alguno de los apartados: título del artículo, resumen, palabras claves, objetivo, población, criterio de elegibilidad (Diseño de investigación), instrumentos de medida (técnicas utilizadas), resultados y discusión los términos de instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario.

Artículos que hablen de instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las Instituciones prestadoras de servicios de salud.

Artículos publicados en alguno de los países a nivel de Latinoamérica.

Artículos en el idioma español e inglés.

3.5 Criterios de Exclusión.

Resúmenes de congresos o simposios, cartas al editor, noticias, notas informativas o actas de reunión.

3.6 Procedimiento.

Para el proceso de revisión bibliográfica se tuvo como referencia la metodología PRISMA-P 2015 según Moher et al, (2016). Esta metodología se caracteriza por su amplia flexibilidad, pues puede ajustarse de acuerdo a los propósitos de la revisión en particular. Es necesario enfatizar que la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) está diseñada para mejorar la integridad y coherencia de las publicaciones que tengan como finalidad revisiones sistemáticas y meta-análisis, pues su objetivo es orientar a los autores en la preparación de protocolos desde la misma planificación, preparación y posterior publicación de resultados de los análisis Hutton et al, (2016).

Según Moher D et al. (2015) la metodología ofrece un conjunto de ítems mínimos, que quedan a consideración del investigador, para la revisión de artículos o publicaciones; estos ítems se organizan en un protocolo o lista de verificación PRISMA que facilita y permite proyectar un resumen del conjunto de datos de los diferentes estudios científicos, y por ende fortalece la posibilidad de un mejor análisis impactando la calidad de las revisiones en cuanto al método y resultados.

Los ítems evaluados en la investigación se encontraron clasificados en a) información administrativa relacionada con: identificación del artículo, título del artículo, resumen, palabras claves, identificación de los autores, nombre de la revista, país de

publicación, e idioma; en la introducción se seleccionara objetivos y justificación; b) metodología: se registrara ítems de criterios de elegibilidad, diseño de investigación, instrumentos de medida (técnicas utilizadas), fuentes de información y c) resultados y discusión.

De acuerdo con la información anteriormente descrita, el desarrollo de la investigación se realizó en las siguientes cuatro fases:

Fase de Identificación: se realizó la búsqueda de artículos que contienen resultados de investigaciones realizadas sobre instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica, utilizando tres de las bases de datos más reconocidas y referencias bibliográficas de literatura científica a nivel mundial: Scientific Electronic Library Online (SciELO), PubMed Central y Redalyc.

La búsqueda se realizó entre los meses de julio a septiembre del año 2021, mediante el uso de los siguientes Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) satisfacción (Satisfaction), Calidad (Quality), Satisfacción del paciente (Patient Satisfaction), servicios de salud (health services), calidad de atención en salud (quality of health care), evaluación de calidad (Quality Assurance).

Para la recolección de los datos se utilizó una matriz de registro documental (Microsoft Excel) con 12 ítems para el registro de información de cada uno de los artículos: título del artículo, resumen, palabras claves, autores, nombre de la revista, objetivo, población, ciudad o región del estudio, criterio de elegibilidad (Diseño de investigación), instrumentos de medida (técnicas utilizadas), resultados y discusión.

Fase de Tamización: se aplicó los criterios de inclusión para los artículos identificados con respecto a: artículos en los idiomas inglés y español, que contengan investigaciones sobre instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud en alguno de los países de

Latinoamérica; artículos que mencionan en alguna parte del manuscritos instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario, e investigaciones publicadas desde el año 2010 a 2021, lo anterior con el fin de recoger todas las opciones posibles sin obviar información.

Fase de Elección: se aplicaron los criterios de exclusión a los artículos que pasaron la fase de tamización, con respecto a: Resúmenes de congresos o simposios, cartas al editor, noticias, notas informativas o actas de reunión.

Fase de Inclusión: se registró el número de artículos objeto de revisión. Para el análisis de la información recolectada se consideró la síntesis, comparación y discusión de la información extraída de los artículos revisados, en coherencia con el objetivo principal del estudio.

3.7 Técnicas de recolección de la información

Para dar cumplimiento a la metodología Prisma, se desarrolló cada una de las fases anteriormente mencionadas y se elaboró la siguiente “matriz de identificación de revisión bibliográfica” en un libro Excel, en donde se analizaron cada uno de los artículos encontrados en la búsqueda de literatura.

Matriz de identificación de revisión bibliográfica

Tabla 1. Paso 1 Identificación de los artículos

Paso 1. Identificación								
Bases de datos			Palabras claves	Título del artículo	Nombre de la revista	Autores	Población	Introducción
SCI	Pub	Red						
EL	Med	alyc						
O	Cent	ral						
Paso 1 – Identificación								
Metodología			Resultados	Instrumentos de medida/ técnicas	Resumen	Enlace		

utilizadas	
Ciudad o región de estudio	Criterio de elegibilidad (diseño del estudio)

Fuente: Elaboración propia en base Lista de verificación de PRISMA-P 2015

Tabla 2. Paso 2 – Tamización, selección de artículos de acuerdo con los criterios de inclusión

Paso 2- tamización			
Criterios de inclusión			
Idioma	Artículos que hablen de instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las Instituciones prestadoras de servicios de salud a Nivel Latinoamérica.	Artículos que mencionen en alguna parte de su manuscrito (título, introducción, objetivos, resultados o discusión) los conceptos de instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario.	Año de publicación

Fuente: Elaboración Propia en base Lista de verificación de PRISMA-P 2015

Tabla 3. Paso 3- Elección, selección de artículos de acuerdo con los criterios de exclusión.

Paso 3 – elección	
Criterios de exclusión	
Resúmenes de congresos o simposios, cartas al editor, noticias, notas informativas o actas de reunión.	

Fuente: Elaboración Propia en base Lista de verificación de PRISMA-P 2015

Tabla 4. Paso 4. Inclusión de los artículos que son de análisis y revisión final.

Paso 4 – Inclusión	
Artículos para la elaboración de síntesis.	

Fuente: Elaboración Propia en base. Lista de verificación de PRISMA-P 2015

3.8 Consideraciones Éticas

De acuerdo con el Artículo 11 de la Res. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano, la investigación presentada se encuentra en la categoría de Investigación Sin Riesgo. Para la investigación de revisión de bibliografía se tuvo en cuenta las consideraciones éticas del Grupo Heart, sobre las cuales se considera la honestidad intelectual para proponer, ejecutar y presentar los resultados de una investigación y

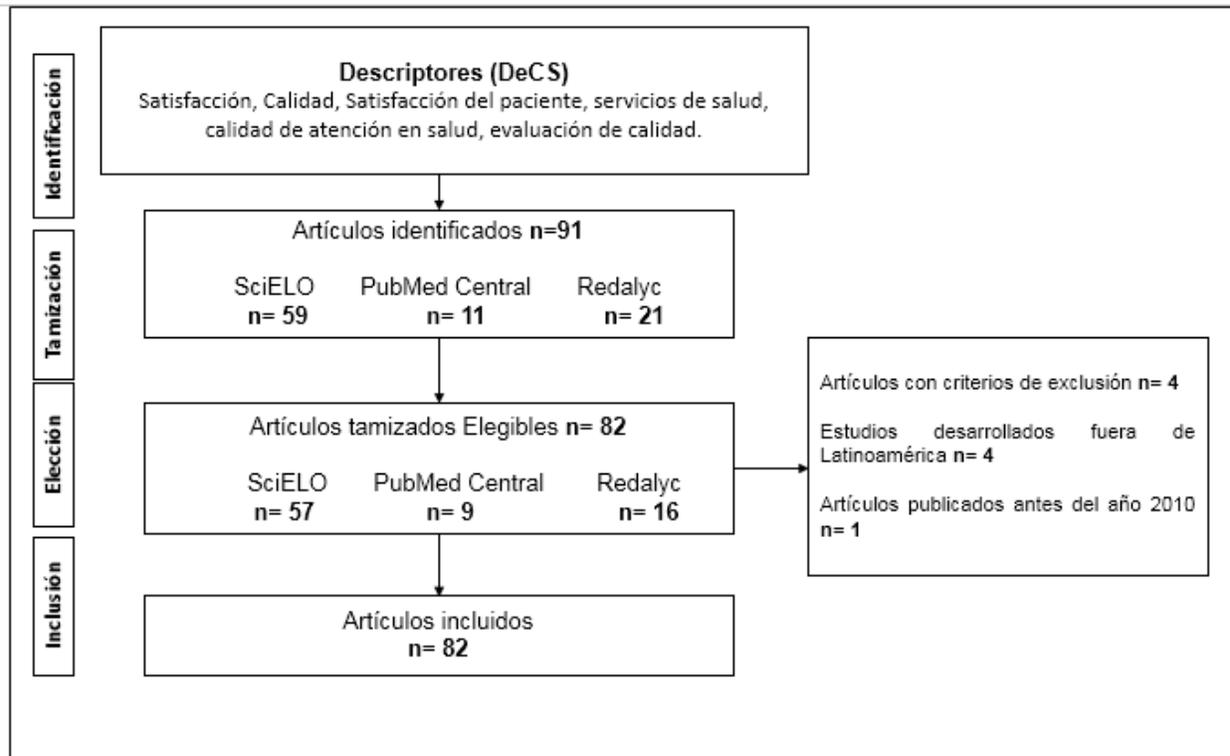
detallar con precisión las contribuciones de los autores a las propuestas de investigación y/o sus resultados.

Capítulo 4. Análisis de Resultados

En total se identificaron 91 artículos y de ellos fueron excluidos 9. A continuación se especifica el proceso de la búsqueda y selección de los artículos para dar respuesta al objetivo de la investigación:

En la base de datos de SciELO se encontraron 59 artículos de los cuales fueron seleccionados 57 según los criterios de inclusión y exclusión. Las revistas más comunes en donde se publicaron fueron: Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, Revista Conrado, Revista Cubana de Ciencias Informáticas, Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación, Revista Facultad de Medicina, Revista Cubana de Enfermería, Revista Costarricense de Salud Pública, Revista Cubana de Salud Pública, Revista Chilena de Cirugía, Revista Médica Herediana, Revista MEDISAN, Revista Salud Pública de México, Revista de Medicina Interna, Revista gerencia y políticas en salud, Revista Anales de la Facultad de Medicina, Revista de Neuro Psiquiatría, Revista Interfaz - Comunicação, Saúde, Educação, Revista MEDISUR, Revista Gaceta Sanitaria, Revista Horizonte Médico, Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Por otro lado, en la base de datos de PubMed Central se encontraron 11 artículos de los cuales fueron seleccionados 9 según los criterios de inclusión y exclusión. Las revistas en las cuales fueron publicados son: Revista Primaria práctica, Revista de calidad asistencial, Revista Gerencia y Políticas de Salud, Revista Latinoamericana de Enfermería, Revista Gaceta médica de México, BMC Health Services Research, Revista de la Universidad Industrial de Santander, Boletín Semillero de Investigación en Familia. En la base de datos de Redalyc se identificaron 21 artículos y se seleccionaron según criterios de inclusión 16 estudios, publicados en: Revista de Ciencias Sociales, Revista Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Revista Horizonte Sanitario, Revista Conciencia Tecnológica, Revista archivos de medicina, Revista entramado, Revista Habanera de Ciencias Médicas, Revista Gaceta Sanitaria, Revista Salud Pública, revista UPB, Revista Uninorte, Revista Cuidarte. Finalmente, para el desarrollo de la investigación y análisis de la información se seleccionaron 82 artículos (Figura 1).

Figura 1. Procesos de preselección y selección de artículos.



Fuente: elaboración propia según metodología PRISMA-P 2015.

Categorización de los artículos correlaciona los instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las Instituciones prestadoras de servicios de salud a Nivel de Latinoamérica.

A continuación, se da a conocer las categorías utilizadas más relevantes en la matriz de registro documental obtenidas de la metodología PrismaP- 2015, que están relacionados con información administrativa, metodología, resultados y discusión.

Títulos de los artículos revisados: los títulos más comúnmente utilizados y que mencionan los conceptos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario se encuentran relacionados con la aplicabilidad y reproducibilidad de modelos en los servicios de salud, sobre la búsqueda de indicadores e impacto de la prestación de los

servicios y de un servicio específico en el ámbito hospitalario, aunque también se encontró artículos de investigación en donde se evaluó calidad y satisfacción en los siguientes ámbitos: sector laboral (clima organizacional), sector comunitario (atención primaria en salud), sector individual (calidad de vida) y sector educativo (Instituciones de educación superior), entre otros.

En la tabla 5 se describe los artículos publicados a Nivel de Latinoamérica que mencionan los instrumentos más comunes para la evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud.

Tabla 5. Artículos que mencionan instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario a Nivel de Latinoamérica.

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/ AIS
Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo.	Armando Rodríguez Salvál; Adolfo Álvarez	Revista Cubana de Higiene y Epidemiología	Cuba
Evaluación de la calidad percibida del servicio de respiratorio del Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto	Juan Carlos Yanes Macía, Juan Camilo Díaz Ceballos, Mercedes Fonseca Hernández, Ileana García Rodríguez, Daimy Tío González	Revista Conrado	Cuba
El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud.	Isolina Sánchez Jacas	Revista MEDISAN	Cuba
Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad	Tania Josefa Martínez Medina	Revista Cubana de Enfermería	Cuba
Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición	Vargas González, Vilma; Valecillos, José; Hernández, Carmen	Revista de Ciencias Sociales	Maracaibo Venezuela
Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVPERF.	Torres Navarro, Carlos Jélvez Caamaño, Arnaldo Vega Pinto, Felipe	Revista Universidad, ciencia y tecnología	Chile
Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño.	Segundo Cavana, Juan Montero, Mauricio Aguilera.	Revista Anales de facultad de Medicina	Chile
Evaluación de la experiencia de niños y padre en un servicio de Pediatría.	Martínez J, Ruiz M, Torres J, García J.	Revista de calidad Asistencial	Sevilla, España
Evaluación de la calidad de la atención en relación con la	Maggi Vera, Wendy Angelina	N/A	Guayaquil, Ecuador

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/ AIS
satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.			
Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador.	Gloria Arbeláez-Rodríguez, Pedro Mendoza	Revista Anales de la Facultad de Medicina	Ecuador
Estudio comparativo de los modelos de evaluación de la calidad del servicio en sistemas de salud y satisfacción de pacientes con diabetes	Diana Carolina LópezMartínez	N/A	México
La Calidad del Servicio: Caso UMF	Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco	Revista Conciencia Tecnológico	México
El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores	Roberto Coronado-Zarco, Eva Cruz-Medina, Salvador Israel Macías Hernández, Aurelia Arellano Hernández, Tania Inés Nava Bringas	Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación	México
Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC	Norma Angélica Pedraza-Melo, Jesús Lavín-Verástegui, Anahí González-Tapia, Idolina Bernal-González	Revista Entramado	México
Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara	Cecilia Colunga Rodríguez; Marco Antonio López Montoya; Guadalupe Aguayo Alcaraz; José Luís Canales Muñoz	Revista Cubana de Salud Pública	México
Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica	Eduardo Vázquez-Cruz Javier Sotomayor-TapiaAkihiki Mizuki González-López Álvaro J. Montiel-JarquínItzelGutiérrez-GabrielMaría S. Romero-Figueroaorge Loría-CastellanosLuz A. Campos-Navarro	Revista de Salud Pública	México
Validación de un instrumento para evaluar la calidad asistencial (FACIT-TS-PS) en pacientes oncológicos.	Jazmín Edith Hernández Marín, Oscar Galindo Vázquez, Rosario Costas Muñiz, Paula Cabrera Galeana, María del Rosario Caballero Tinoco, José Luis Aguilar Ponce, y Abel Lerma	Revista médica México	Gaceta de México
Construcción y validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la Ciudad de México	Martín Salvador Silberman, Laura Moreno-Altamirano, Dewi Hernández-Montoya, Adrián Martínez-González y Héctor Ochoa Díaz-López	Revista médica México	Gaceta de México
Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de	María Cuba-Fuentes, Arturo Jurado, Eva Estrella.	Revista Médica Herediana	Perú

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/ AIS
primer nivel de atención.			
Validación y aplicabilidad de encuestas modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.	Emilio Cabello, JesúsL. Chirinos	Revista Médica Herediana	Lima, Perú
Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017	Danitzta Fernández-Oliva, María E. Revilla-Velásquez, Lenka A. Kolevic-Roca, Irma Cabrejos-Castilla, Isabel Muchaypiña-Gallegos, Iris Sayas-Avilés, Lizeth Chávez-Conde, Víctor A. Mamani-Urrutia	Revista Anales de la Facultad de Medicina	Lima, Perú
Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño	Alexander Jhosep Luján Alfaro, Evelyn Goicochea Ríos	Revista Anales de la Facultad de Medicina	Perú
Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú)	Johann M. Vega-Dienstmaier, J. Martín Arévalo-Flores, J. David Tomateo-Torvisco, Emilio Cabello5	Revista de Neuro Psiquiatría	Lima, Perú
Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú	Richard J. Febres-Ramos, Miguel R. Mercado-Rey	Revista de la Facultad de Medicina Humana	Perú
Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos	Álvaro Danny Benites Bernabé, Ericson Felix Castillo Saavedra, Cinthia Rosales Márquez, Rosa María Salas Sánchez, Cecilia Elizabeth Reyes Alfaro.	Revista Medisur	Perú
Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016	Juan Pablo Murillo, Luciana Bellido-Boza, Percy Huamani-Nahuinll, Gladys Garnica-Pinazo, Oscar Munares-García, José Del-Carmen	Revista Anales de la Facultad de Medicina	Perú
Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014*	Angello Rafael La Torre Mantilla, Alfredo Enrique Oyola García, Melisa Pamela Quispe llanzo	Revista Gerencia y Políticas de Salud	Perú
Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención	María Cuba-Fuentes, Arturo Jurado, Eva Estrella.	Revista Médica Herediana	Perú
Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú	Miguel G. Moscoso David Villarreal-Zegarra RonaldCastillo Luciana Bellido-Boza Edward Mezones-Holguín	Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica	Perú

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/ AIS
Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú	Bladimir Becerra-Canales Ángela Condori-Becerra	Revista Perú Med Exp Salud Publica	Perú
Asociación del tiempo de espera y consulta con la satisfacción del paciente: análisis de datos secundarios de una encuesta nacional en establecimientos de atención ambulatoria peruanos	Christopher A. Alarcon-Ruiz1, Paula Heredia2 and Álvaro Taype-Rondan	BMC Health Services Research	Perú
Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris"	Dra. Martha Milagros Arocha Bandera, Dra. Maricela Márquez Filiu, Dra. Gladys Aída Estrada Pereira y Dra. Alina Arocha Arzuaga	Revista MEDISAN	Cuba
Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsabilidad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales?	Silvana Martins Mishima, Ana Carolina Campos, Silvia Matumoto, Cinira Magali Fortuna	Rev. Latino-Am. Enfermagem	Brasil
Impacto del entorno de cuidados críticos en el agotamiento, la calidad de atención percibida y la actitud de seguridad del equipo de Enfermería	Edinêis de Brito Guirardello	Revista Latinoamericana de Enfermagem	Brasil
Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica	Roubier Rojas Barahona Sileny Luna Vega, Jetty Gross Robles y Rosita Kenton Johnston	Revista Costarricense de Salud Pública	Costa Rica
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"	Cecilia Natalia Camejo, Nora Artagaveytia, Ana Laura Hernández, Lucía Delgado	Rev. urug. Med. interna.	Uruguay
Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina.	Acosta L, Burrone MS, López de Neira MJ, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, Didoni M, Jure H, Acevedo G, Estario JC, Fernández AR.	Revista electrónica trimestral enfermería Enfermería Global	Argentina, Provincia de Córdoba

Por otra parte, en la revisión de literatura a Nivel de Latinoamérica se encontraron artículos que mencionan la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario en otros campos no hospitalarios, entre los cuales se encuentra la evaluación en instituciones de atención para ancianos, diagnóstico laboral en entidades asistenciales y educativas, calidad de atención primaria en salud, en los procesos de negocios y desempeño de los profesionales en una entidad. Además, con relación a la evaluación de satisfacción los artículos más comunes están relacionados con derechos de los pacientes y/o

usuarios, satisfacción laboral y satisfacción en la atención en las entidades; como se observa en la tabla 6.

Tabla 6. Artículos que mencionan instrumentos para evaluación de calidad y satisfacción del usuario en otros ámbitos a Nivel de Latinoamérica.

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/P AIS
Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza"	Marisabel Rocha Rosabal, María Esther Álvarez Lauzarique, Héctor D, Bayarre Vea, Ana Yurina Puig Rose, Yolanda Delgado Ramos, Madelaine Oduardo Téllez	Revista Habanera de Ciencias Médicas	La Habana, Cuba
Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria	Lilisbeth ÁlvarezSantos, Margarita de Miguel Guzmán, Marcia Esther Noda Hernández, Luis Felipe Álvarez López, Galina Galcerán Chacón	Revista Cubana de Salud Pública.	Holguín, Cuba
Satisfacción de titulados de enfermería sobre Hospital Simulado de la Universidad Arturo Prat, sede Victoria	María Soledad Calderón, José Rolando Sánchez Rodríguez,Carla Ramiro Jara.	Revista Cubana de Enfermería	La Habana, Cuba
Una herramienta para la evaluación de la calidad de modelos de procesos de negocio	Rachel Pairol Fuentes, Abel Rodríguez Morffi, Frank Reyes García, Isel Moreno Montes de Oca	Revista Cubana de Ciencias Informáticas	Villa Clara, Cuba
Evaluación de la calidad de la atención en salud y enfermería en un Hogar de Ancianos	Lina María Pozo Amador, Esperanza Marante Pozo, María de la Caridad Casanova Moreno, Gilberto González González	Revista Cubana de Enfermería	Cuba
La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas.	Lina María Pozo Amador, Esperanza Marante Pozo, María de la Caridad Casanova Moreno, Gilberto González	Revista Cubana de Enfermería	Cuba
Evaluación de la calidad de vida en contexto de los cuidados paliativos: revisión integradora de literatura	Fernanda Ribeiro Correia Marysia Mara Rodríguez do Prado De Carlo	Revista Latino-América Enfermagem	Brasil
Repercusiones del programa brasileño de evaluación de la calidad en la atención primaria en salud	Flavia Tiemi Muramoto, Silvia Matumoto	Revista Cubana de Enfermería	Brasil
Sostenibilidad de la iniciativa de atención primaria amigable con la lactancia materna: un estudio transversal	Rafaele Rosa FebroneMaria Inês Couto de OliveiraRosane Valéria Viana Fonseca RitoJosé Rodrigo de Morales	Revista Interfaz - Comunicação, Saúde, Educação	Brasil
La puerta estrecha al Sistema Único de Salud (SUS): una evaluación del acceso en la Estrategia de Salud de la Familia	Ana Lucia Martins, Andrei Monteiro	Revista Interfaz - Comunicação, Saúde, Educação	Brasil

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/PAIS
Factores presentes en la satisfacción de los usuarios en la Atención Básica	Neiva FranceNely Cunha Vieira, Roberto Wagner Júnior Freire de Freitas	Revista Interfaz - Comunicação, Saúde, Educação	Brasil
Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil	María E. DelgadoGallego, María L. Vázquez-Navarrete y Lygia de MoraesVanderlei	Revista de Salud Pública	Colombia y Brasil
Evaluación de la calidad de vida en pacientes con cáncer terminal	Marcelo Fonseca C. Carlos Schlack V. Edison Mera M. Oscar Muñoz S., Javier Peña L	Revista Chilena de Cirugía	Chile
Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking)	Segundo Cavana, Juan Montero, Mauricio Aguilera.	Revista Información tecnológica	Chile
Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008	Jesús Guillermo Sotelo Asef	RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo	México
Repercusiones del programa brasileño de evaluación de la calidad en la atención primaria en salud	Flavia Tiemi Muramoto, Silvia Matumoto	Revista Costarricense de Salud Pública	México
El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud en México	Jorge Vera, Andrea Trujillo	Revista Contaduría y administración	México
Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud	Gabriel Martin, Sandra Murillo, Nelyda Solana	Revista de Economía del Caribe	México
Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados	AkramHernández-VásquezCarlos Rojas-RoqueFrancisco Prado-GalbarroGuido Bendezu-Quispe	RevistaPerú Med Exp Salud Publica	Perú
Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015	Alexander H. Román Meza, Juan P. Matzumura Kasano, Hugo Gutiérrez Crespo	Revista Horizonte Médico (Lima)	Perú
Satisfacción materna de la consejería en suplementación infantil con hierro realizada por el personal de salud	Gandy Dolores-Maldonado, Reyna Liria-Domínguez,Sissy Espinoza-Bernardo	Anales de la Facultad de Medicina	Perú

Uso de términos DeSC (Palabras claves): del total de artículos sistematizados en la matriz de Excel, los términos DeSC más utilizados fueron: satisfacción (24), calidad

(21), satisfacción del paciente (15), servicios de salud (13), calidad de la atención en salud (13) y evaluación de calidad (9).

Apartado de objetivos de las investigaciones revisadas a Nivel de Latinoamérica en tres bases de datos más reconocidas a nivel mundial

De acuerdo con la revisión de artículos se identificó que los objetivos de las investigaciones generalmente se caracterizan por revisar, analizar, asociar, describir y evaluar la percepción del usuario desde las experiencias con relación a la atención sanitaria, los aspectos que inciden en la calidad y sobre los factores asociados a la satisfacción de usuarios, sea en general de los servicios de salud y/o por servicio o área de salud que oferta la institución, toda esta información con el objetivo de proporcionar a las IPS herramientas para la comprensión de las necesidades del paciente, para analizar el desempeño de su talento humano y su comparación de resultados con otras instituciones de nivel nacional e internacional.

De las investigaciones analizamos 12 artículos evaluaron la validez y aplicabilidad del modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios a través de percepciones y expectativas e incorporando los requisitos de calidad en sus cinco y ocho dimensiones; de igual manera en estos estudios se encontró coincidencia sobre aspectos en la parte metodológica y de evaluación con relación a las dimensiones de calidad a evaluar; la metodología de respuesta para los cuestionarios es la escala Likert por la aplicabilidad en los servicios de salud e identificación de los determinantes de calidad y satisfacción de usuario. De la misma manera se identificó 5 artículos que evaluaron la calidad percibida de la atención hospitalaria teniendo como referencia el modelo de SERVHOS con una metodología de elaboración de cuestionario y 2 artículos evaluaron la satisfacción y calidad a través de una encuesta de satisfacción teniendo en cuenta el Modelo SERVPREF considerado como uno de los instrumentos más sensibles para identificar variaciones de calidad. También se identificó 2 artículos que utilizaron instrumentos diferentes a los revisados, el primero relacionado con la evaluación de calidad de atención percibida y actitud de seguridad con el Instruments

Nursing Work Index-Revised, Maslach Burnout Inventory y Safety AHitude y la segunda evaluación de calidad asistencial en enfermedades crónicas a través del cuestionario FACIT-TS-PS versión 4.

En Colombia se identificó 5 artículos realizaron un análisis con relación a la literatura de la calidad en los servicios de salud, revisiones descriptivas de instrumentos cuantitativos y cualitativos, la alineación de las encuestas colombianas con las prácticas internacionales y la implementación, estado actual de los instrumentos para evaluar la calidad. De acuerdo con lo mencionado un artículo realizo la revisión bibliográfica con relación a la revisión de los artículos más relevantes publicados sobre los modelos de SERVQUAL, SERVQHOS (Numpaquet et al, 2016), otro estudio describió el estado actual de los instrumentos que evalúan la calidad de la atención en salud desde la percepción de los usuarios (Hena Nieto et al, 2018); así mismo un artículo realizó el análisis de las encuestas en colombiana según lo planteado por la Organización Mundial de la Salud (Arboleda et al, 2018); otro artículo identifico los factores que determinan las variaciones en las evaluaciones de la oportunidad y de la calidad (Velandia et al, 2011) y finalmente un estudio analizo los marcos de calidad en servicios de salud en los actores de Colombia y Brasil (Delgado et al, 2010).

De modo similar 12 artículos identificaron la percepción y evaluación del usuario en relación con calidad percibida sobre la atención sanitaria y de los servicios como cirugía ambulatoria (Numpaquet et al. 2019), hospitalización (Barragán et al. 2011) (Rodríguez y Bautista, 2018), urgencias (Ibarra Ramírez et al. 2017) y cuidados de enfermería (Torres et al. 2010), (Barragán et al, 2011), (Barragán et al, 2013), (Parrado Erazo y Reyes Rojas, 2020), (Lenis Victoria y Manrique, 2015). También se identificó un artículo que determinó la reproducibilidad del cuestionario CUCACE para evaluación de la calidad en los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados (Barragán et al. 2016), un artículo para determinar la confiabilidad del cuestionario SERVQHOS para la medición de calidad en la atención hospitalaria (Torres et al. 2010), (Pérez Pulido et al, 2016) y un artículo sobre las experiencias y significados de población afiliada en el

régimen subsidiado sobre la calidad de la atención en los servicios de salud (Cano et al. 2016).

Para las entidades de salud es importante conocer su diagnóstico con relación a la calidad y satisfacción del usuario en sus servicios, de ahí que existen estudios que evalúan la implementación de metodologías en sus respectivas entidades. En la investigación se encontró 2 estudios que tuvieron como objetivo validar y generar una herramienta de medición; el primer artículo de la Ciudad de Medellín busco proporcionar un instrumento para comprender las necesidades de los turistas de servicios médicos, esto con el propósito de conocer los componentes más importantes para la acreditación y reconocimiento internacional y el segundo artículo valido el instrumento para reestructuración, rediseño y modernización de la red prestador de servicios de salud del Ministerio de Salud y Protección Social en términos de medir la calidad percibida por los usuarios (Corre A, et al 2014).

También se identificó 31 artículos a nivel de Latinoamérica que se enfocaron en medir la satisfacción de usuario teniendo en cuenta el componente de calidad de la atención, identificación de aspectos a mejorar en los servicios de salud, tiempo de espera, atención primaria en salud, satisfacción con respecto a estructura, procesos y resultados en salud, validación del instrumento para evaluar satisfacción, la satisfacción y su relación con aspectos sociodemográficos, su asociación con calidad de vida y su asociación con calidad. De igual manera en Colombia se encontró artículos que evaluaron la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios, uno de ellos determinó los factores asociados y la satisfacción de los usuarios en el servicio de control prenatal (Castillo et al. 2014) y sobre la atención prestada en el servicio de dermatología (Dávila Victoria. et al 2014); por otro lado, otro artículo asoció la satisfacción de servicios de salud y calidad de vida en pacientes adultos con CVRS (Díaz Cárdenas et al. 2016), además Morales Sánchez y García Ubaque, (2018) tuvieron como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios prestados en las entidades del sector público de salud de Bogotá y por último un artículo determino la validez y confiabilidad de un instrumento de satisfacción

con Síndrome Febril Agudo en urgencia y consulta en una institución pública Tíga D et al. (2015).

También cabe destacar que 31 artículos diseñaron sus instrumentos de medición de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario en diferentes países de Latinoamérica como México, Brasil, Perú, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador entre otros; en estos artículos sus objetivos estuvieron relacionados con: validar e implementar sus instrumentos para evaluar la satisfacción del usuario en los sistemas de salud; los factores asociados en el grado de satisfacción; evaluar los ítems de satisfacción según coherencia, suficiencia y calidad; conocer la satisfacción del usuario sobre la perspectiva de responsabilidad según las dimensiones de capacidad de respuesta, dignidad, autonomía, instalaciones, ambiente físico, atención inmediata, elección, confidencialidad y comunicación; identificación de la satisfacción global y los aspectos a mejorar en el ámbito hospitalario; análisis de satisfacción según aspectos sociodemográficos, accesibilidad y opinión general de la atención en salud; identificación de los determinantes de calidad en los servicios sanitarios según cinco factores como trato del paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempo de espera, seguridad y limpieza; e identificar problemáticas con relación a la satisfacción y mapeo de procesos.

Apartado de Resultados y Discusión de los artículos revisados

Dentro de los principales hallazgos con respecto a los instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud a Nivel de Latinoamérica se encontró que: un artículo de revisión de literatura sobre la aplicación de modelos SERVHOS, concluyendo que esta herramienta es la de mayor uso en Colombia y que los servicios más evaluados fueron hospitalización, atención de enfermería y hemodiálisis (Numpaqué et al. 2016), 2 artículos publicados en Cuba y México que consideran que en los sistemas de salud se deben implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios. De forma semejante 1 artículo en Cuba determinó los factores

asociados a calidad y encontró que el comportamiento es variable en las consultas externas en los hospitales públicos y depende de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En otro sentido 1 artículo publicado en México por Rodríguez et al. (2017) menciona que existe calidad y satisfacción del usuario si se cumple con los tiempos de espera para lograr la atención en salud. Otros artículos que evaluaron la satisfacción del usuario con relación a las dimensiones concluyeron que la insatisfacción del paciente se asocia con el nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos y mínimo riesgo para el paciente publicados en Perú, Cuba y Ecuador Murillo et al. (2016), Vásquez et al (2018).

Por otra parte para evaluar la satisfacción del usuario como un componente de calidad en la prestación de servicios, se encontró 6 artículos que utilizaron el modelo SERVQHOS evaluando la percepción del usuario en los diferentes servicios y considerando que en la calidad subjetiva los aspectos mejor valorados son la amabilidad del personal, trato personalizado, la confianza y en la calidad objetiva se destacó la apariencia del personal, la señalización, la tecnología y la apariencia de la infraestructura (Numpaqué et al. 2019). Así mismo en el artículo de Barragán et al. (2011) que empleo el instrumento de SERVQHOS en los servicios de medicina interna y quirúrgicas mostró resultados sobre la medición de calidad objetiva amabilidad con medias de 4,08; calidad subjetiva preparación del personal de enfermería 3,98 y el nivel de satisfacción global de 92,9% y de acuerdo con Henao Nieto et al. (2018) en su publicación sobre la existencia de escalas validadas cualitativas y cuantitativas, se concluyó que existe diferentes indicadores para evaluar la calidad de los servicios de salud entre los cuales están la efectividad, oportunidad y adhesión, pero que la evaluación integral sobre el tema de calidad aun es compleja por lo cual se ha validado y aplicado las escalas SERVQUAL y SERVHOS en el ámbito hospitalario. Además, el artículo publicado por Barragán et al. (2010) obtuvo una versión del cuestionario SERVHOS con una prueba de validez para determinar la predicción de los usuarios respecto al nivel de satisfacción global con la atención hospitalaria discriminando los ítems de percepciones y expectativas (escala Likert).

De igual manera el estudio que utilizó el instrumento SERVHOS-E para evaluar la calidad percibida por los usuarios de los cuidados de enfermería en tres hospitales públicos, identificó que los resultados obtenidos permitieron tomar acciones de mejora en los hospitales, determinar la demora de la atención como una de los factores decisivos que afectan la calidad percibida y la satisfacción. Así mismo se concluyó que la calidad de los cuidados de enfermería en el área clínica debe dar respuesta a las necesidades humanas, establecer la gestión, orientar la práctica y satisfacer las expectativas personales y sociales, puesto que constituyen un derecho del usuario lo cual es objeto de mejoramiento a nivel institucional (Barragán et al. 2013).

También cabe señalar que el artículo de Arboleda et al. (2018) se evidencio que la evaluación de la percepción de la calidad, a través de las encuestas colombianas son escasas las preguntas equivalentes a las ocho dimensiones propuestas por la organización Mundial de la Salud, por lo cual se considera que se puede compensar la situación tomando en cuenta la ventaja que ofrece la infraestructura y los requisitos administrativos. Mientras que en la investigación de Cano et al. (2016) considera que el significado de calidad surge por las experiencias de los usuarios al asistir a los servicios de salud y depende del trato humanizado recibido, la equidad, la participación, si se dio solución a sus problemas y hasta qué punto se cumplieron las expectativas del usuario; por lo tanto, las expectativas son diferentes en cada una de las etapas del proceso de atención.

Por otra parte, se identificó 4 artículos que realizaron adaptaciones y propusieron instrumentos: el primero desarrollado por Díaz Cárdenas et al. (2016) evaluó la satisfacción de los servicios de salud en adultos mayores a través del instrumento tipo encuesta con variables sociodemográficas, servicios de salud y satisfacción, concluyó que el modelo que mejor explica el CVRS es la baja escolaridad, insatisfacción con comodidad y limpieza de los servicios de salud e insatisfacción con la atención brindada por el personal administrativo y el segundo artículo adoptó un instrumento para evaluar la calidad del servicio y obtener información de los turistas médicos con respecto a la calidad de los servicios de salud recibidos por ellos, siendo importante

para analizar el desempeño, la satisfacción del paciente y comparar resultados con otras instituciones a nivel internacional (Hoz Correa, 2014). También Torres Contreras et al. (2016) determinó la reproducibilidad del instrumento de calidad de Cuidados de Enfermería CUCACE según las dimensiones de experiencia y satisfacción de los cuidados, siendo un instrumento confiable para pacientes de diferentes servicios de hospitalización y para los autores Castillo et al. (2014) elaboraron entrevistas estructuradas y un grupo focal teniendo en cuenta las cinco dimensiones como confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad para conocer los factores asociados a la satisfacción de las usuarias en el servicio de control.

Otro estudio evaluó la calidad en el proceso de atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público con una encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios ambulatorios propuesto y avalados por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud, en donde considero seis dimensiones que incluye derechos y deberes, registro e ingreso, evaluación de necesidades al ingreso, planeación y ejecución del cuidado y tratamiento, salida y seguimiento y percepción sobre ambiente físico de la institución y una subescala que midió el nivel de satisfacción global; como resultado se concluyó que los factores que influyen en la satisfacción de las gestantes se encuentra proceder del área urbana y el buen trato por el personal de enfermería Yepes et al. (2018).

Se evaluó la calidad percibida de la atención de enfermería por parte de los usuarios con un cuestionario- encuesta con un análisis cuantitativo y cualitativo de la calidad de atención al usuario, la capacidad de la planta física, la comodidad, seguridad y confiabilidad del servicio, además de la técnica de observación directa, análisis e interpretación de fenómenos y hechos de prevalencia en el área; sobre estos indicadores los aspectos mejor valorados respecto a la calidad subjetiva fue la amabilidad del personal, trato personalizado del paciente y la confianza que trasmite el personal que lo atiende y los aspectos que menor calificación fue el respeto a la intimidad del paciente, el interés del personal de enfermería por los pacientes y la rapidez con que el paciente obtiene lo que requiere. También se pudo concluir que se

encontró similitudes con otros artículos con relación a la inconformidad en los siguientes aspectos: el personal profesional para la atención en el servicio de urgencias no es suficiente para la alta demanda de enfermos, la planta física del servicio de urgencias no tiene la capacidad suficiente para la alta demanda de los usuarios de Yopal y los municipios vecinos, el tiempo de atención para realizar el diagnóstico y formular los medicamentos o tratamientos a seguir es muy corto, la sala de espera es muy pequeña para la gran cantidad de usuarios que llegan a diario y el personal de atención tiene preferencias en la atención sobre algunos pacientes (Ibarra y Ramírez, 2017).

Identificación de los avances teórico-prácticos sobre los Instrumentos más utilizados para la evaluación de calidad y satisfacción del usuario en beneficio de las Instituciones prestadoras de Servicios de salud a Nivel de Latinoamérica.

De acuerdo con la matriz documental se encontró artículos que emplean metodologías cuantitativas, cualitativas y mixta para la evaluación de calidad y satisfacción del usuario sobre los servicios en las instituciones prestadoras de servicios de salud; de los artículos incluidos se evidencio que 48 artículos son cuantitativos donde incluyen modelos, propuestas metodológicas e instrumentos con la respectiva evaluación de expertos, estadística de confiabilidad y validez, 39 artículos cualitativos que utilizaron las herramientas de elaboración propia como encuestas, entrevistas individuales, entrevistas semiestructuradas y 4 artículos mixtos porque realizan análisis cuantitativo y cualitativo.

Entre los modelos más representativos está el modelo de atención en salud de Avedis Donabedian, el Americano Servicio Quality (SERVQUAL) (Numpaque et al, 2016) (Melo et al, 2015) (cabello et al, 2021) (Nierto et al, 2018), (Rodríguez y Mendoza, 2017), (Fernández et al, 2019) y para el siglo XX como una actualización para el desarrollo de investigaciones en la evaluación de calidad en salud se identificó la teoría de sistemas que se basa en tres dimensiones que son estructura, procesos y resultados (Sánchez, 2016).

En 16 artículos se utilizaron los siguientes modelos: Modelo de SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios, satisfacción de usuarios incorporando cinco dimensiones de calidad según percepciones y expectativas y otros estudios considerando la evaluación del trato del paciente, limpieza, seguridad, tiempo de espera, confiabilidad y capacidad de respuesta (Melo et al, 2015); el Modelo SERVQHOS para evaluar la calidad percibida en la atención hospitalaria, este último siendo el más utilizado en Colombia (Numpaque et al, 2016). En cuanto al Modelo de SERVPERF encuesta con ocho dimensiones con escala Likert vinculados al ámbito de la salud es más utilizado por ser más sensible para identificar variaciones de calidad respecto de otros instrumentos de medición (Navarro et al, 2014). Por otro lado, un artículo que considera entrevista no estructurada menciona un procedimiento de CARBELO válido por Sampayo y Jaimes considera 4 etapas y 10 pasos para evaluar calidad y satisfacción del usuario (Macías et al, 2021).

Así mismo el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios; SERVQHOS para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria en donde se considera que los aspectos mejor valorados por los usuarios de la calidad subjetiva son la amabilidad del personal, el trato personalizado y la confianza, mientras que en la calidad objetiva se destacan la apariencia del personal, la señalización, la tecnología y la apariencia de la infraestructura; por otra parte se identificó el modelo DOPRI propuesto por Galán Morera para la medición del contexto, la demanda, la oferta, los procesos, los resultados y la satisfacción de los servicios acompañados de la elaboración de la matriz DOFA permiten proponer lineamientos de mejoramiento de la situación encontrada.

Hay que mencionar además, que las técnicas cualitativas son las más utilizadas para las investigaciones de evaluación de calidad y satisfacción, encontrando 39 artículos que elaboraron entrevistas estructuradas y de observación directa participativa que permiten evaluar problemáticas con relación a satisfacción y mapeo de procesos (Macías et al, 2021); cuestionario de administración oral directa con ítems de respuesta

cerrada de estimación desde la perspectiva de los usuarios con relación a dos dimensiones percepción y expectativas (González et al, 2013); entrevista con observación directa para evaluación de dimensión de calidad científico – técnica considerando criterios de Kessner (Martínez, 2016).

También se identificó estudios de validación y aplicación en el ámbito hospitalario de las escalas SERVQUAL la cual permite identificar áreas que presentan falencias o necesitan acciones de mejora y la Escala SERQHOS que permiten la medición de la calidad objetiva, subjetiva y el nivel de satisfacción de los usuarios como una evaluación integral de la calidad de la percepción del usuario. También se utiliza en los estudios el diseño de entrevistas con preguntas relacionadas con experiencia del usuario y significado de la calidad de la atención en salud y algunas categorías como trato humanizado, comunicación, tiempo de espera, experiencias buenas, experiencias malas, satisfacción y calidad. Además, un instrumento para evaluación de calidad del cuidado de enfermería denominado CUCACE que tiene una confiabilidad de Alfa Cronbach de 9.30, este se caracterizó por evaluar dos dimensiones las experiencias y satisfacción de los cuidados, siendo confiable para pacientes de diferentes servicios de hospitalización. En este instrumento la dimensión de satisfacción de los cuidados su calificación es de 0.7 con una media de 0.873 y la dimensión de experiencia de 0.904. Además, permite conocer el sentir de los pacientes sobre la atención brindada, sus experiencias y que tan satisfechos están durante su estancia en la institución; con relación a las debilidades percibidas es el número de ítems, la similitud entre ellos y que requieren de ser explicados a profundidad (Torres contreras et al, 2016).

Con relación a instrumentos de evaluación para conocer el grado de satisfacción del usuario en los servicios de salud de las IPS, los investigadores utilizan con mayor frecuencia la elaboración de instrumentos tipo encuesta, en donde se indaga variables sociodemográficas, servicios de salud con relación a la comodidad, limpieza de los servicios de salud y atención brindada por personal administrativo de la institución.

Hay que mencionar además, investigaciones que relacionan la satisfacción con calidad de vida en salud que es medida a través del cuestionario WHOQOL-BREF (Díaz Cárdenas et al, 2016); cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas utilizando la escala Likert o escala ordinal ya que permite determinar la predicción de los usuarios respecto al nivel de satisfacción global con la atención hospitalaria, teniendo en cuenta ítems de percepciones y expectativas (Camejo et al, 2018) (Satelo, 2016), de igual manera el objetivo de evaluar este concepto es identificar aspectos a mejorar, conocer las principales causas de insatisfacción y como recomendación la implementación de evaluaciones periódicas de calidad y satisfacción para comparar resultados en los diferentes servicios de salud (Camejo et al, 2018), (Rodríguez y Mendoza, 2017). También cabe resaltar que en los artículos revisados la satisfacción del usuario tiene una correlación directa con la gestión evaluada a través de la validación de SERVQUAL modificado de satisfacción según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Vega et al, 2014).

Los servicios de salud más comunes en donde se han aplicado instrumentos de evaluación de calidad del servicio y satisfacción del usuario son: servicios de hospitalización, atención y/o cuidados de enfermería, servicios hemodiálisis, nutrición, fonoaudiología, fisioterapia, cirugía, terapia respiratoria, entre otros; de gran importancia para la gerencia y al ser servicios fundamentales para la prestación de un servicio de salud integral y que comúnmente se encuentran en las entidades de salud de primer, segundo y tercer nivel de atención.

Proponer una guía de instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario utilizados en los servicios de salud en Colombia, basados en la revisión de literatura a nivel de Latinoamérica.

A continuación, se describe los artículos publicados a nivel de Colombia que mencionan los instrumentos más comunes para la evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud. Ver tabla 7

Tabla 7. Artículos que mencionan instrumentos para evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario a nivel de Colombia.

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/PAIS
Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de la calidad de los servicios de salud	Adriana Numpaque-Pacabaque, Anderson Rocha-Buelvas	Revista Facultas de Medicina	Bogotá, Colombia
Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario	Adriana Numpaque-Pacabaque, Luz Ángela Buitrago-Orjuela, Diego Fernando Pardo-Santamaría	Revista Facultad de Medicina	Boyacá, Colombia,
Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia	Barragán becerra, Julián Andrés, Manrique abril, Fred Gustavo.	Revista Avances en Enfermería	Boyacá, Colombia
Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos	Barragán Becerra, Julián Andrés, Moreno M, Claudia María.	Revista electrónica trimestral de enfermería	Boyacá, Colombia
Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia	Aradeisy Ibarra Picón, Edwin Rúa Ramírez	Revista NOVA	Yopal, Casanare Colombia
Satisfacción De Usuarias Del Control Prenatal En Instituciones De Salud Públicas Y Factores Asociados. Cartagena	Irma Yolanda Castillo Ávila, María Paula Villarreal Villanueva, Elizabeth Olivera Correa, Alba Pinzón Consuegra, Heidy Carrascal Soto	Revista Hacia la Promoción de la Salud	Cartagena, Colombia
Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos	Shirley Díaz Cárdenas, Luis Antonio Buelvas Montes, Mónica De La Valle Archibold, José María Bustillo Arrieta	Archivos de Medicina	Cartagena, Colombia
Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011	Arboleda Posada, Gladys Irene; Cardona Jiménez, Jairo León	Revista Gerencia y Políticas de Salud	Valle de Aburrá, Colombia
Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios de los servicios de salud.	HENAO NIETO, Daniel Eduardo; VILLA GIRALDO, Adriana y YEPES DELGADO, Carlos Enrique	Revista gerencia y políticas en salud	Antioquia, Colombia
Satisfacción de los pacientes con el cuidado brindado en el departamento de dermatología	Victoria Lucía Dávila Osorio	Revista UPB	Medellín, Colombia

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/PAIS
de una clínica universitaria			
Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia	Cano, Sara M.; Giraldo, Álvaro; Forero, Constanza	Revista Facultad Nacional de Salud Pública	Medellín, Colombia
Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín	Andrea Paola De La Hoz Correa	Revista CES Salud Pública	Medellín, Colombia
Validación de un Instrumento para Medir Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales de Colombia	Gustavo A. Cabrera-Arana, Jaime L. Londoño-Pimienta y León D. Bello-Parías	Revista de Salud Pública	Medellín, Colombia
Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia	López J; Pilataxi S; Rodríguez L; Velásquez A; López M; Martínez C; Agudelo A	Revista Gerencia y Políticas de Salud	Medellín, Colombia
Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados	Barragán, Julián A.; Pedraza, Yeni D.; Rincón, Magda R	Revista Facultad Nacional de Salud Pública	Tunja, Colombia
Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia	María Clara Yépez-Chamorro, Melissa Ricaurte-Cepeda, Daniel Marcelo Jurado-Fajardo	Revista Universidad y salud	Pasto, Colombia
Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados	Torres Contreras, Claudia Consuelo; Páez Esteban, Astrid Nathalia; Rincón Sepúlveda, Leidy; Rosas Báez, Diego; Mendoza Moreno, Elsy Paola	Revista CUIDARTE	Bucaramanga, Colombia
Evaluación de la calidad de los programas de atención integral del VIH/Sida en el municipio de Bucaramanga	Rodríguez L; Bautista J.	Revista de la Universidad Industrial de Santander.	Bucaramanga, Colombia
Validez y confiabilidad de un instrumento de satisfacción del usuario con síndrome febril agudo	Tiga D, Villar L-Centeno, Martínez R	Instituto de Salud Pública, Facultad de Medicina - Universidad Nacional de Colombia	Bucaramanga, Colombia
Satisfacción Del Cuidado De Enfermería En Usuarios Hospitalizados En Instituciones De Salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje	María Paula Parrado Erazo, Ingri Mirabeyis Reyes Rojas	Revista Gerencia y Políticas de Salud	Villavicencio Colombia
Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas	Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas	Revista Cubana Salud Pública	Cesar Colombia
Oportunidad, satisfacción y	Velandia F; Ardón N; Jara M;	Colombia Médica	Cali,

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES	REVISTA	REGIÓN/PAIS
razones de no uso de los servicios de salud en Colombia, según la encuesta de calidad de vida del DANE	Cárdenas J; Pérez N		Colombia

En Colombia se identificó que las instituciones prestadoras de servicios de salud comúnmente utilizan los instrumentos de la evaluación de calidad y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización, atención de enfermería, hemodiálisis, nutrición, fonoaudiología, fisioterapia, cirugía, terapia respiratoria, entre otros, al ser servicios fundamentales para la prestación de un servicio de salud integral y con calidad y al ser servicios que comúnmente se encuentran en las entidades de salud de primer, segundo tercer nivel de atención.

De igual manera las herramientas cualitativas y cuantitativas más utilizadas en Colombia son el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios y para identificar áreas que presentan falencias o necesitan acciones de mejora (Numpaque et al, 2016) (Heno Nieto et al, 2018)(Hoz Correa, 2014) (Yepes et al, 2018); la escalaSERVQHOS para evaluar la calidad objetiva, subjetiva y el nivel de satisfacción de los usuarios como una evaluación integral de la calidades de la percepción del usuario en el ámbito hospitalario (Numpaque et al, 2016), (Numpaque et al, 2019), (Barragán et al, 2010), (Barragán et al, 2013); por otra parte se identificóel modelo DOPRI propuesto por Galán Morera para la medición del contexto, la demanda, la oferta, los procesos, los resultados y la satisfacción de los servicios acompañados de la elaboración de la matriz DOFA para proponer lineamientos de mejoramiento de la situación encontrada.También se encontraron estudios condiseños de entrevistas con preguntas relacionadas con experiencia del usuario y significado de la calidad de la atención en salud en algunascategorías comotrato humanizado, comunicación,tiempo de espera, experiencias buenas, experiencias malas,satisfacción y calidad y se identificóun instrumento para evaluación de calidad del cuidado de enfermeríadenominado CUCACEque evalúa las experiencias y satisfacción para pacientes y puede ser aplicado en diferentes servicios de hospitalización (Torres contreras et al , 2016).

Con relación a la satisfacción de servicios de salud en las instituciones prestadoras, la herramienta más utilizada es la elaboración de instrumentos tipo encuesta, en donde se indaga variables sociodemográficas, servicios de salud con relación a la comodidad, limpieza de los servicios de salud y atención brindada por personal administrativo de la institución. Además, se evidencia investigaciones que relacionan la satisfacción con calidad de vida en salud que es medida a través del cuestionario WHOQOL-BREF (Díaz Cárdenas et al, 2016).

Por lo mencionado y de acuerdo con la literatura revisada se elaboró la siguiente guía para el nivel directivo y profesionales de las instituciones prestadoras de servicios de salud de cualquier nivel de atención, esto con el propósito de tener una referencia de los instrumentos más utilizados con confiabilidad y validez estadística para evaluar la calidad percibida por el usuario y la satisfacción de la atención prestada por los servicios de salud de Colombia. Ver tabla 8

Tabla 8. Guía de Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario de Colombia.

Instrumento	Características	Servicio de salud	Autores	Objetivo	Confiabilidad
Modelo SERVHOS	Variables de Calidad objetiva: infraestructura, tecnología, confort, dotación de equipos, apariencia del personal y estado de las habitaciones Variables calidad subjetiva: trato personalizado, amabilidad, comunicación e información hacia el usuario por el personal de salud, tiempo de espera, rapidez para conseguir algo, puntualidad, disposición, confianza, preparación del personal y capacidad de comprensión de las necesidades	Urgencias	Adriana Numpaque-Pacabaque, Anderson Rocha-Buelvas, (2016)	Evaluar la percepción y expectativas del paciente sobre la calidad de los servicios de salud como un factor determinante para establecer planes de mejora dentro de las actividades administrativas de las Instituciones prestadoras de servicios de Salud. Mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud.	Confiabilidad según Alfa de Cronbach en el país 0.96, y validez para medir el constructo de calidad percibida en la atención de servicios de salud.
		Hospitalización			
		Atención al Usuario			
		Atención y/o cuidados de Enfermería	Adriana Numpaque-Pacabaque, Luz Ángela Buitrago-Orjuela, Diego Fernando Pardo-Santamaría, (2019)		
		Medicina Interna			
		Quirúrgicas			
		Fisioterapia			
		Oncología	Heno Nieto, Daniel Eduardo; Villa Giraldo, Adriana Y Yepes Delgado, Carlos Enrique (2018)		
		Hemodiálisis			
Control prenatal	Barragán Becerra, Julián Andrés, Manrique Abril, Fred Gustavo, (2010).				
Modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zethanm y Berry	La escala tiene 5 dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Distribuidos en 22 preguntas de percepciones y expectativas. Tipo de respuesta Escala tipo Likert	Enfermería	Adriana Numpaque-Pacabaque, Anderson Rocha-Buelvas, (2016).	Evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en las organizaciones comerciales y validada en diferentes países para evaluar la calidad en los servicios de salud	Validado en Latinoamérica desde año 1992 por Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios
		Hemodiálisis			
		Servicios ambulatorios	Gloria Arbeláez-Rodríguez ^{1,a} , Pedro Mendoza, (2017)		
			MAGGI VERA, WENDY ANGELINA, (2017)		
			Heno Nieto, Daniel Eduardo; Villa Giraldo, Adriana Y Yepes Delgado, Carlos Enrique (2018)		
	Andrea Paola De La Hoz Correa (2014)				

Instrumento	Características	Servicio de salud	Autores	Objetivo	Confiabilidad
			<p>María Clara Yépez-Chamorro, Melissa Ricaurte-Cepeda, Daniel Marcelo Jurado-Fajardo, (2018).</p> <p>Danitza Fernández-Oliva, María E. Revilla-Velásquez, Lenka A. Kolevic-Roca, Irma Cabrejos-Castilla, Isabel Muchaypiña-Gallegos, Iris Sayas-Avilés, Lizeth Chávez-Conde, Víctor A. Mamani-Urrutia, (2019)</p> <p>María Paula Parrado Erazo, Ingri Mirabeyis Reyes Rojas (2020)</p>		
<p>Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE) versión en castellano de Rosario Alonso</p>	<p>En la primera dimensión Experiencia en los cuidados recibidos durante su estancia en la unidad presenta 26 preguntas, 15 formuladas en sentido positivo y 11 en sentido negativo.</p> <p>Las preguntas consisten en una afirmación hecha, con siete posibilidades para responder tipo Likert.</p> <p>En la segunda dimensión satisfacción con los cuidados, consta de 19 preguntas con una respuesta tipo Likert de 5 opciones, todas en sentido positivo.</p>	<p>Cuidados de enfermería</p> <hr/> <p>Oncología</p> <hr/> <p>Hospitalización</p>	<p>Barragán, Julián A.; Pedraza, Yeni D.; Rincón, Magda R (2016)</p>	<p>Medir la Percepción de los pacientes con el cuidado de la enfermería en una institución de salud.</p> <p>Su aplicación se considera confiable para pacientes de diferentes servicios de hospitalización</p>	<p>Confiabilidad según Alfa de Cronbach fue de 0.930, en dimensión de experiencia 0.904 y 0.980 en la dimensión de satisfacción CUCACE en su dimensión de experiencia tuvo una reproducibilidad sustancial con un coeficiente de correlación intraclase (ICC) de 0.623. CUCACE en su dimensión de satisfacción obtuvo una reproducibilidad casi perfecta con un coeficiente de correlación intraclase</p>

Instrumento	Características	Servicio de salud	Autores	Objetivo	Confiabilidad
					(ICC) de 0.873

4.1 Discusión

Esta investigación busco identificar los instrumentos cualitativos y cuantitativos más utilizados para la evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud, a partir de la revisión de literatura de artículos publicados en tres de las más importantes bases de datos a nivel de Latinoamérica. Al respecto se puede deducir que la normatividad establece lineamientos sobre aspectos de medición de calidad de los servicios de salud, el uso de cuestionarios confiables y validos que se encuentran fundamentados en criterios pertinentes, contextualizados y bajo referencias teóricas desde el concepto de salud. Es así que en el ámbito hospitalario público y privado constantemente se están realizando procesos de evaluación y de aplicación de diferentes herramientas con el fin de identificar las falencias y debilidades de las instituciones prestadoras de servicios de salud que están generando insatisfacción del usuario; esta información es con el propósito de fortalecer procesos e implementar acciones de mejora para la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios de calidad.

De los artículos publicados a Nivel de Latinoamérica que dan respuesta a nuestro primer objetivo con relación a los instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario, se logró concluir que los instrumentos utilizados son de fácil comprensión por parte de los usuarios, lo que permite que su aplicación sea sencilla y muestre resultados óptimos en cuanto a la toma de decisiones. Por ende la medición en la calidad de servicios de salud es motivo de interés de muchas instituciones de salud a nivel mundial ya que es parte fundamental de los servicios que se le brindan al paciente. Por esto, la participación del usuario resulta determinante para establecer procesos de mejoramiento y mediciones acerca de la calidad percibida en los servicios de salud.

En la revisión bibliográfica se encontraron estudios en donde se validan y utilizan diferentes instrumentos, dentro de estos tenemos algunos adaptados por cada institución como encuestas, formularios, entrevistas, grupos focales, cuestionarios,

entre otros y adicionalmente algunos instrumentos ya validados y utilizados en diferentes ámbitos incluido el sector salud como el Modelo de Demanda, Oferta, Proceso Resultado e impacto (DOPRI), la matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (D.O.F.A), el WHOQOL-BREF que produce un perfil de calidad de vida de cuatro áreas: física, psicológica, relaciones sociales y ambiente (Díaz Cárdenas et al 2016); el cuestionario Percepción de la Calidad según Usuarios del Servicio de Salud PECASUSS, el cuestionario calidad cuidados de enfermería CUCACE (Torres Contreras et al, 2016), la escala SERVQUAL y la escala SERVQHOS (Numpaque et al, 2016), (Heno Nieto et al, 2018), (Torres et al, 2010), (Hoz correa et al 2014), (Torres contreras et al, 2016), (Yepes et al, 2018), (Barragán et al, 2013).

Los países que comúnmente han publicado estudios sobre instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario fueron Cuba, México, Chile, Uruguay, Ecuador, Perú, Argentina, Brasil y Colombia; en ellos la finalidad de la investigación en los servicios de salud fue evaluar la calidad de los servicios hospitalarios, contribuir en el diseño de estrategias que permitan fortalecer la Calidad de la Gestión hacia el cliente interno y externo teniendo en cuenta la satisfacción del usuario como un componente importante en la calidad de la prestación de los servicios. Sin embargo, también se han publicado diferentes artículos que evalúan la calidad y satisfacción del usuario en otros sectores como es el ámbito laboral/profesional, atención comunitaria como estrategia de atención primaria en salud, ámbito de negocios y sector educativo entre otros; que han considerado estos instrumentos como una herramienta para desarrollar capacidad organizacional, para implementar sistemas de gestión de calidad que permitan identificar, evaluar, superar y prevenir los retos del sistema de salud y de diferentes ámbitos; conocer la complejidad de factores que definen y relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.

Por consiguiente los instrumentos se utilizan de acuerdo al enfoque que cada Institución prestadora de servicios de salud tenga acerca de la satisfacción del usuario, es decir, el instrumento SERVQUAL en salud puede ser utilizado en el ámbito

hospitalario, ya que mide la calidad del servicio teniendo como punto de referencia las expectativas que se forma el cliente en torno a un determinado servicio y es en función de ella cómo se determina si el servicio cumple con dichas expectativas, las supera o, si finalmente, no las iguala; mientras que SERVQHOS se utiliza para medir la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud recibidos pos egreso hospitalario haciendo referencia a aspectos valorados positivamente por los pacientes, ya que se refieren a circunstancias del cuidado o de la asistencia que resultaron mejor de lo que ellos esperaban y SERVPERF ha sido utilizado en menor medida en el sector salud, frente a la atención hospitalaria, se espera que en próximos estudios se determine su efectividad y aplicabilidad en el sector salud, teniendo en cuenta que este modelo valora las percepciones de los clientes con base en cinco criterios: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Navarro et al, 2014). En estricto sentido, estos criterios o dimensiones conjuntamente definen la calidad del servicio recibido y sería de gran utilidad en la evaluación respecto a la calidad en la prestación de los servicios de salud y satisfacción del usuario.

En Colombia también se ha validado la escala SERVQHOS, los resultados se presentaron en el artículo: “Validity and reliability of Servqhos for nursing Boyacá, Colombia”, publicado en el año 2010. En este estudio se concluyó que el SERVQHOS es válido en Colombia y mide con confiabilidad la calidad de la atención en enfermería percibida por los usuarios. (Barragán, Becerra, J.A. Manrique, Abril. F.G. 2010). Esta escala de gran utilidad para evaluar la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del usuario; permite evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, una vez haya recibido la atención hospitalaria en cualquier área es decir pos-egreso. Una ventaja de este instrumento es que permite identificar oportunidades de mejora y, por tanto, capacita para la toma de decisiones a la Dirección. (Monteagudo et al, 2003).

También cabe resaltar que en los artículos se define la calidad en salud como los servicios prestados al usuario de una forma accesible y equitativa, en las mejores condiciones científicas, profesionales e institucionales para satisfacer y adherir al

usuario; este es un concepto que se ha ido construyendo a lo largo de los años. La conceptualización de la calidad en salud inicia con una perspectiva técnica considerada como la habilidad de alcanzar objetivos deseables, haciendo uso de medios legítimos. Y la satisfacción como un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. Es así que a Nivel de Latinoamérica se puede inferir que la calidad en salud cuenta con unas bases por las cuales deben regirse las Instituciones prestadoras de servicios de salud, de acuerdo con las normas regulatorias de los Sistemas de Salud de cada País.

Para el segundo objetivo relacionado con la identificación de avances cuerpo teórico- práctico de los instrumentos de evaluación y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario se encontró que el Modelo SERVQUAL mide la calidad de los servicios recibidos mediante el análisis de las expectativas y percepciones de los usuarios en base a cinco dimensiones. Este modelo se publicó por primera vez en el año 1988, y poco tiempo después empezó a experimentar diferentes cambios, mejoras y revisiones, por parte de diferentes autores para lograr adaptar el instrumento a los diferentes campos y situaciones en que se requiere medir satisfacción. Como se observa en la literatura estudiada, el Instrumento Servqual ha sido ampliamente utilizado y aún es considerado un referente importante, siendo citado, analizado y aplicado en numerosas y recientes investigaciones para medir la calidad de diversos tipos de servicios Cabello, E., & Chirinos, J. (2012).

Otro de los instrumentos de gran utilidad para evaluar la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del usuario es el Instrumento SERVQHOS, el cual permite evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, una vez haya recibido la atención hospitalaria en cualquier área es decir pos-egreso. Una ventaja de este instrumento es que permite identificar oportunidades de mejora y, por tanto, capacita para la toma de decisiones a la Dirección. (Monteagudo et al, 2003).

Se presentaron los resultados alcanzados por sistemas de salud, en el caso específico de México y los hospitales de sus entidades federativas; y también casos de evaluaciones realizadas en hospitales y entidades prestadoras de servicios en salud de Cuba, España, Perú y Colombia. Entre los instrumentos que miden las variables que evalúan la calidad de los servicios que más se aplicó en los artículos encontrados por la investigación realizada fue la encuesta de satisfacción del usuario y como anexo los instrumentos utilizados. Es decir que se han cumplido los objetivos de esta investigación, las hipótesis, y se observa que al hacer un estudio descriptivo documental que depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos donde se reconocen las variables que se miden en los diferentes estudios y que brindan una mejora en la problemática.

Entre los beneficios de utilizar herramientas de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud según los autores(Camejo et al, 2018), (Rodríguez y Mendoza, 2017), (Nieto et al, 2018), (Fernández et al, 2018), (vega et al, 2014), (Macías et al, 2021), (Martínez, 2016) y (Gonzales et al, 2013), es que permiten a las entidades implementar evaluaciones periódicas de calidad de atención para comparar resultados a través del tiempo, ayudan a que los servicios de salud elaboren sus indicadores de base sobre la efectividad, oportunidad y adhesión, además los instrumentos más comunes que fueron mencionados han sido validados, confiables y aplicables para identificar las principales causas de insatisfacción.

Al hablar de satisfacción y de calidad se hace referencia a una relación directa y de carácter positivo, al menos en una primera impresión. Sin embargo, el estudio de su relación debe ser más profunda dado que son muchos los factores que debe ser tomados en cuenta entre ambos conceptos. Por ello, se realizaron algunas reflexiones en torno al concepto de calidad con todas las implicaciones que eso conlleva en los niveles de satisfacción, así como las coincidencias y críticas de los modelos más difundidos en la literatura especializada. Así mismo, tal complejidad siempre dejará un espacio abierto para que sean analizados nuevos aspectos que pudieran tomarse en

cuenta para seguir explicando la relación existente entre los conceptos de calidad y satisfacción de necesidades y sus repercusiones en la gestión de las organizaciones y en el comportamiento de compra del usuario/consumidor.

Adicionalmente, enfocados en el análisis de las investigaciones realizadas en Colombia se da respuesta al tercer objetivo de la investigación, en el cual se encontraron artículos que evalúan la calidad y satisfacción del usuario en diferentes servicios de salud en Colombia, en donde sus objetivos de investigación están relacionados con identificar la percepción de los usuarios en relación con la calidad de la prestación de los servicios y la revisión de artículos relevantes relacionados con modelos existentes utilizados para evaluar la calidad de la atención en servicios de salud. Los instrumentos más utilizados se encuentran relacionados con los modelos de: SERVQUAL, SERVQHOS y WHOQOL-BREF.

Las publicaciones de Colombia fueron en las ciudades de Medellín, Tunja, Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena y Bucaramanga sobre estudios que miden la calidad del servicio enfocado en las percepciones del usuario principalmente en el ámbito hospitalario y en los servicios de enfermería, hospitalización, pediatría, fisioterapia, terapia respiratoria entre otros; de igual manera en otros ámbitos no hospitalarios, por lo que se hace una comparación con diferentes trabajos iniciando desde el ámbito de los negocios, donde se encontraron trabajos en los cuales se evidencia que su objetivo es evaluar modelos de procesos de negocio creados en las herramientas Bonita y Bizagi aplicando directrices prácticas de calidad relacionadas con diseño, etiquetado, morfología y tamaño, asociadas para garantizar una buena calidad de los modelos.

Finalmente, la presente revisión bibliográfica nos facilita información sobre diferentes modelos y herramientas que permiten evaluar la calidad de la atención y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud, siendo dos indicadores importantes para toma de decisiones a nivel gerencial y para mejorar la calidad del servicio.

4.2 Conclusiones

Finalizado este estudio en que se buscó describir los instrumentos cualitativos y cuantitativos más utilizados para evaluación de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud a Nivel de Latinoamérica, a partir de la revisión de artículos publicados en tres reconocidas bases de datos, se llegó a concluir que:

Con respecto al primer objetivo específico, que consistió en categorizar el contenido de los artículos que mencionan instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario se puede concluir que la satisfacción del usuario y el concepto de calidad en los servicios de salud son temas complejos para las instituciones prestadoras de salud, ya que los indicadores y/o calificación en cada una de las áreas van a depender de diferentes factores como: el nivel de escolaridad, la edad, las experiencias del usuario previas y al momento de la atención, de los estilos de vida e ingresos del paciente.

De igual manera evaluar y comprender el significado de calidad aún es muy complejo en especial en el ámbito hospitalario porque la calidad surge por las experiencias de los usuarios al asistir a los servicios de salud y va a depender de algunas situaciones como: el trato humanizado, la equidad, la participación, si se dio solución a sus problemas y hasta qué punto se cumplieron las expectativas del usuario. Sumado a esto que las expectativas del paciente serán diferentes en cada una de las etapas del proceso de atención en los servicios de salud.

Para el segundo objetivo específico sobre los avances del cuerpo teórico- práctico en instrumentos cualitativos y cuantitativos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud en Latinoamérica, se puede concluir que la propuesta de mayor uso es la propuesta de Donabedian en el modelo estructura (conocimiento, habilidad y recursos del proveedor de servicios), proceso (diagnóstico y aplicación

apropiada de las intervenciones terapéuticas) y resultado (si los recursos profesionales y técnicos producen efectos en términos de salud).

Los instrumentos más utilizados para evaluación de la percepción de calidad a nivel de Latinoamérica son: la escala SERVQUAL, la escala SERVQHOS, cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería CUCACE y diseños de encuestas semi-estructuradas con validación de expertos y/o prueba piloto para algunos servicios de salud.

Las escalas SERVQUAL y SERVQHOS en el ámbito hospitalario presentan una confiabilidad Alfa Cronbach de 0.96 superando el coeficiente alfa estandarizado por los autores de la escala (0.87) y en todos los ítems de dichas escalas, los valores reflejan una confiabilidad aceptable. De igual manera la escala SERVQUAL es considerada un instrumento válido, confiable y apropiado para evaluar la calidad de los servicios desde la percepción del usuario.

En las instituciones prestadoras de servicios de salud se encontró que los servicios de salud en donde se ha aplicado comúnmente las escalas son en las áreas: hospitalización, cuidados de enfermería, urgencias, cirugía, atención primaria o ambulatorio y con relación a los ítems de evaluación de las escalas cabe destacar que el instrumento SERVQUAL evalúa cinco dimensiones en comparación con el SERVHOS que considera dieciséis variables relacionadas con aspectos de calidad objetiva y calidad subjetiva.

Para el tercer objetivo específico, sobre proponer una guía de instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario más utilizados por servicios de salud en Colombia, se puede concluir que la escala SERVQUAL es la de mayor contribución para la medición de la calidad funcional para un amplio rango de servicios, permitiendo identificar problemas ocultos que interfieren en la prestación de un servicio. Además, la percepción del paciente con relación a la calidad de los servicios son un punto clave

para los gerentes de las entidades de salud porque permiten determinar los planes de gestión y el mejoramiento continuo de calidad.

Además, cabe resaltar que, para la evaluación de satisfacción de servicios de salud en las instituciones prestadoras de salud en Colombia, la herramienta más utilizada es la elaboración de instrumentos tipo encuesta, en donde se indaga variables sociodemográficas, servicios de salud con relación a la comodidad, limpieza de los servicios de salud y atención brindada por personal administrativo de la institución.

4.3 Recomendaciones

Fomentar el uso del cuestionario SERVQHOS y SERVQUAL en las instituciones prestadoras de servicios de salud como modelo de medición de la calidad percibida por parte del usuario y para un diagnóstico inicial de los servicios de salud.

Establecer sistemas periódicos de medición de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud, que permitan la participación del paciente en la evaluación de la prestación de los servicios de salud.

Continuar validando los instrumentos para medir la calidad percibida por los usuarios en servicios de salud en las entidades de salud de primer nivel de atención.

REFERENCIAS

- Acosta, L., Burrone, M., Lopez de Neira, M., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J., & Fernández, A. (2011). análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*, 10(1). <https://bit.ly/3mMpCkv>
- Aguirre Héctor. Evaluación de la calidad de la atención Médica. Expectativa de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. En: *Revista Salud Pública México*. Vol 32. 1990. <https://bit.ly/2YJFbRj>
- Alarcón-Ruiz, CA, Heredia, P. y Taype-Rondan, A. (2019). Asociación del tiempo de espera y consulta con la satisfacción del paciente: análisis de datos secundarios de una encuesta nacional en establecimientos de atención ambulatoria peruanos. *Investigación de servicios de salud de BMC* , 19 (1), 439. <https://bit.ly/3oYi54G>
- Albrecht y Bradford Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Ideas propias Editorial S.L., 2010. <https://bit.ly/3oYia8u>
- Alexander H, Meza R, Juan P. MatzumuraKasano, Gutiérrez Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015. *Horizonte Médico (Lima)*. <https://bit.ly/30fflW9>
- Arbeláez-Rodríguez, Gloria, & Mendoza, Pedro. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160. <https://bit.ly/3FJoFBV>

- Arboleda P, Gladys Irene, CardonaJiménez, León J. Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. Revista Gerencia y Políticas de Salud (2011). <https://bit.ly/3iVQ2zb>
- Arocha Bandera, M. M. Márquez, Filiu. M. Estrada, Pereira, G.A.ArochaArzuaga.A. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris”. MEDISAN, 19(10),3005-3011.<https://bit.ly/3AAOiBg>
- Avalos GMI. La Evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud: consideraciones teóricas y metodológicas. Calidad y Gestión de Servicios de Salud. 2010. <https://bit.ly/3iYprRM>
- Barragán, Julián A. y Pedraza, Yeni D. y Rincón, Magda R. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 31 (2), 187-193. [fecha de Consulta 31 de Agosto de 2021]. ISSN: 0120-386X. <https://bit.ly/3FF6jSE>
- Becerra, Canales B. Condori, Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. RevPeruMedExp Salud Publica. 2019;36(4):658-63.<https://bit.ly/2YInxxk>
- Benites Bernabé A, Castillo Saavedra E,Márquez C, Salas Sánchez R, Reyes C.Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos(2017) Medisur. <https://bit.ly/3lz8RJW>
- Bernal C. Metodología de la Investigación. 3 ed. [Internet]. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.; 2010 [citado 2019 octubre 20]. Disponible en: <https://bit.ly/327ETDq>
- Cabello Morales Emilio Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Med. Hered. 2001. <https://bit.ly/3lxmUjo>
- Cabello, E. Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 23(2), 88-95.<https://bit.ly/3ay3CUM>

- Calderón M, Rodríguez J, Ramiro Jara. Satisfacción de titulados de enfermería sobre Hospital Simulado de la Universidad Arturo Prat, sede Victoria. (2020) Revista Cubana de enfermería. <https://bit.ly/3axud4e>
- Cardona-Arias, J. A., & Higuera-Gutiérrez, L. F. (2014). Aplicaciones de un instrumento diseñado por la OMS para la evaluación de la calidad de vida. *Revista Cubana de Salud Pública*, 40, 175-189.
- Carl Mc Daniel, Gates Roger H. Investigación de mercados. Cengage Learning Editores, 2005. <https://bit.ly/3iVOEwk>
- Cavana S, Montero J, Aguilera M. Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (DesignThinking). *InformacionTecnologica*(2018) <https://bit.ly/3v3Q10K>
- Cecilia, C., Camejo, N., Artagaveytia, N., Hernández, A. L., & Delgado, L. (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 Quintela". *Revista Uruguaya de Medicina Interna*, 3(1), 23-29.
- Coronado Zarco R, Cruz Medina E, Macías Hernández S, Arellano Hernández A, Nava Bringas T (2013) El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores, *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*. <https://bit.ly/3vdq3bd>
- Correia, F. R., & De Carlo, M. M. R. D. P. (2012). Evaluación de la calidad de vida en contexto de los cuidados paliativos: revisión integradora de literatura. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 20(2), 401-410.
- Cuba, Fuentes, M, Jurado, G. Estrella, E. (2011). Attributes of Primary Care and patient satisfaction degree on a primary care facility. *Revista Médica Herediana*, 22(1), 4-9. <https://bit.ly/2Ylpyto>
- Cunha Vieira N, Wagner Júnior R, Factores presentes en la satisfacción del usuario en Atención Primaria(2021) *Interfaz - Comunicação, Saúde, Educação* <https://bit.ly/3lAtJk1>
- Dávila Osorio, Victoria Lucía (2014). Satisfacción de los pacientes con el cuidado brindado en el departamento de dermatología de una clínica universitaria.

- Medicina UPB, 33 (2), 124-128. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2021].
ISSN: 0120-4874<https://bit.ly/3IHmEhX>
- Declaración de principios éticos del grupo HEART. Revista Española Cardiología. 2008; 61:651–2.
- Delgado, A. E. L. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte, 26(1), 143-154.
- Delgado, M.E. Vázquez, M.L. Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Revista de salud pública. Rev. salud pública. 12 (4): 533-545. <https://bit.ly/3Bxac9M>
- Díaz Cárdenas, S. Buelvas Montes, L. A. De La Valle Archibald, M. Bustillo Arrieta, J.M. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Archivos de Medicina (Col), 16(2), 290-303. <https://bit.ly/3oR7gkW>
- Dolores G, Maldonado I, Domínguez R, Espinoza S. Satisfacción materna de la consejería en suplementación infantil con hierro realizada por el personal de salud. Anales de la Facultad de Medicina (2018). <https://bit.ly/3iWnjdf>
- ESE Hospital Local Cartagena De Indias. Sistema para el monitoreo del Calidad de la Atención en Salud por Indicadores en la ESE Hospital Local Cartagena de Indias. 2008. <https://bit.ly/3FQJsDU>
- Febres J, Mercado M, Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de facultad de medicina Humana. (2016) <https://bit.ly/3oWNQLt>
- Febres, Ramos, R.J. Mercado, Rey, M.R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. <https://bit.ly/3iXj0yn>
- Fernández-Oliva, Danitza, Revilla-Velásquez, María E, Kolevic-Roca, Lenka A, Cabrejos-Castilla, Irma, Muchaypiña Gallegos, Isabel, Sayas-Avilés, Iris, Chávez-Conde, Lizeth, & Mamani-Urrutia, Víctor A. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of

- the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. Anales de la Facultad de Medicina, 80(2), 188-192. <https://bit.ly/3lxp4j0>
- Ferrell O, Hartline Michael D. Estrategia de Marketing: satisfacción y retención de clientes. Tercera edición. Cengage Learning Editores, 2006. Recuperado de: <https://bit.ly/3mKDsUt>
- Fonseca C, Marcelo, Schlack V, Carlos, Mera M, Edison, Muñoz S, Oscar, & Peña L, Javier. (2013). Evaluación de la calidad de vida en pacientes con cáncer terminal. Revista chilena de cirugía, 65(4), 321-328. <https://bit.ly/3FKeXQ2>
- Forrellat Barrios, M (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia;30(2):179-183. <https://bit.ly/3DPNryP>
- García Caballero Carlos, Gonzales Meneses Antonio. Tratado de pediatría social: los actores principales que intervienen en el sistema de salud. Edición ilustrada. Barcelona: Ediciones Díaz de Santos, 2000 <https://bit.ly/2YHsjLE>
- Gas A. Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. Cir. 2008. <https://bit.ly/3Az3HCc>
- Gómez Luna E, Navas D.F., Aponte G., Betancourt Buitrago L. A. Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. Dyna,[Internet].2014, vol. 81, no 184, p. 158-163 <https://bit.ly/3FEmtvv>
- González de León B, León Salas B, del Pino-Sedeño T, Rodríguez C, Bejarano D, Trujillo M. Aplicaciones móviles para mejorar la adherencia a la medicación: revisión y análisis de calidad. (2020) Atención primaria práctica. <https://bit.ly/3oUBZO1>
- González, V. V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 19(4), 663-671. <https://bit.ly/3vfp0aL>
- Guirardello EB (2017). Impacto del entorno de cuidados críticos en el burnout, la calidad de atención percibida y la actitud de seguridad del equipo de enfermería. Revista latino-americana de enfermagem, 25,e2884. <https://bit.ly/3oZr6uo>

- Henao Nieto, Daniel Eduardo, Giraldo Villa, Adriana, & Yepes Delgado, Carlos Enrique. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 69-80. <https://bit.ly/3FKYgE3>
- Hernández, M., Hernández, A., & Bringas, N. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Fis Rehab*, 25(1), 26-33. <https://bit.ly/3IBXTDx>
- Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. (2018) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Med ex Salud publica* <https://bit.ly/3avrAQx>
- Hernández-Marín, JE, Galindo-Vázquez, O., Costas-Muñiz, R., Cabrera-Galeana, P., Caballero-Tinoco, M., Aguilar-Ponce, JL y Lerma, A. (2020). Validación de un instrumento para evaluar la calidad asistencial (FACIT-TS-PS) en pacientes oncológicos. Validación de FACIT-TS-PS en una muestra de pacientes mexicanos con cáncer. *Gaceta médica de México*, 156 (5), 397–404. <https://bit.ly/3iV76W0>
- Huiza Guardia, G.A. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - diciembre 2003. <https://bit.ly/2YDUvz3>
- Hutton, B., Catalá-López, F., & Moher, D. (2016). La extensión de la declaración PRISMA para revisiones sistemáticas que incorporan metaanálisis en red: PRISMA-NMA. *Medicina clínica*, 147(6), 262-266. Recuperado de: <https://bit.ly/3ACwh5B>
- Jiménez Rosa. Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. En: *Revista cubana de Salud Pública*, Vol. 30 2004. <https://bit.ly/3IBqOrq>
- Kotler Philip, Armstrong Gary. *fundamentos de marketing: marketing y calidad*. México: Pearson Educación, 2003. <https://bit.ly/3mOgs70>
- L García-González, J Mendioroz-Peña, B Armenteros-López, N Sole-Zapata, P Alonso-Gaitón, E Cuadro-Pena. Calidad asistencial sanitaria percibida por el

- usuario en los centros penitenciarios de Cataluña (2017) Revista española de sanidad penitenciaria. <https://bit.ly/3vlppbX>
- La Torre Mantilla, A.R. Oyola García, A. E. Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(34), 59-68. <https://bit.ly/3DDt8Et>
- Lee, H, L Delene, A Bunda, y C Kim.«Methods of measuring health-care. »Journal of Business Research, 2000. <https://bit.ly/3DDR7Dq>
- López, D. (2019) Estudio comparativo de los modelos de evaluación de la calidad del servicio en los sistemas de salud y su importancia en la experiencia y satisfacción de pacientes con diabetes tipo II. <https://bit.ly/3lBrkpm>
- Losada Otálora, M., Rodríguez Orejuela, A., (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. <https://bit.ly/3oXTYDb>
- Luján Alfaro A, Goicochea Ríos E. (2019) Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño. (2019) Canales facultad de Medicina. <https://bit.ly/3BKnjoo>
- Malagón Gustavo et. Al. (2003) Auditoría en Salud. Para una Gestión eficiente. Editorial Panamericana. <https://bit.ly/3vg0uq8>
- Martin G, Murillo S, Solana N.(2018) Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. Revista de Economía del Caribe. <https://bit.ly/3awwmNJ>
- Martínez A, Monteiro A. (2010) La puerta estrecha al Sistema Único de Salud (SUS): una evaluación del acceso en la Estrategia de Salud de la Familia. Interfaz - Comunicação, Saúde, Educação. <https://bit.ly/3vbBPTE>
- Martínez Medina, T. J. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. Revista Cubana de Enfermería, 32(2), 196-206.

- Martínez M, Romero M, Torres M, García J. (2018) Evaluación de la experiencia de niños y padres en un servicio de Pediatría. (2017-2018) Revista de calidad asistencial. <https://bit.ly/2X76vbR>
- Martins S, Campos A, Matumoto S, Magali C. (2011) Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsabilidad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales? Rev. Latino-Am. Enfermagem.
- Massip Pérez C, Ortiz Reyes R.M, Llantá Abreu M.C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34. <https://bit.ly/3ADshSf>
- Melo, N. A. P., González, I. B., Verástegui, J. L., & Rodríguez, J. F. L. (2015). La calidad del servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*, (49), 39-45.
- Moher D, Shamseer L, Clarke M, Ghersi D, Liberati A, Petticrew M, Shekelle P, Stewart LA, PRISMA-P Group. Preferred reporting items for systematic review and meta-analysis protocols (PRISMA-P) 2015 statement. *Systematic Reviews*. 2015; 4(1): 1 - 9. doi: 10.1186/2046-4053-4-1
- Moher D, Shamseer L, PRISMA-P GROUP et al. (2016) Ítems de referencia para publicar Protocolos de Revisiones Sistemáticas y Metaanálisis: declaración PRISMA-P 2015. *Rev Esp Nutr Hum Diet [Internet]*. <https://bit.ly/3FF8CFk>
- Moher, D., Shamseer, L., Clarke, M., Ghersi, D., Liberati, A., Petticrew, M., ... & Stewart, L. A. (2016). Ítems de referencia para publicar Protocolos de Revisiones Sistemáticas y Metaanálisis: Declaración PRISMA-P 2015. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética*, 20(2), 148-160. <https://bit.ly/3vbCV11>
- Molero, T., Panunzio, A., Cruz, S., Núñez, M., Zambrano, M., Parra, I., & Sánchez, J. (2010). Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. *Revista de Salud Pública*, 12, 658-668. <https://bit.ly/3mSsmN0>
- Monteagudo, O, Navarro, C., Alonso, P., Rodríguez, L., Gracia, J., García, J. Heruzo, R. (2003). Aplicación hospitalaria del Servqhos: factores asociados a la satisfacción de insatisfacción. <https://bit.ly/3BD5kQF>

- Moscoso, Miguel G, Villarreal, Zegarra, D, Castillo, R. Bellido, Boza, L. Mezones, Holguín, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 167-177. <https://bit.ly/3v8dRs9>
- Muramoto, Flavia Tiemi, & Matumoto, Silvia. (2019). Repercussions of the Brazilian Program for the Assessment of Quality of Primary Care. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(3), e2208. Epub 20 de enero de 2021. <https://bit.ly/3avdONM>
- Murillo, C; Carne, Saurina. (2013) Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. *Gaceta Sanitaria*. <https://bit.ly/2YHp2vR>
- Murillo J, Bellido L, Huamani P, Garnica G, Munares O. (2016) Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de la Facultad de Medicina (2014-2016)*. <https://bit.ly/3DC8Pan>
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://bit.ly/3mKc2ho>
- Páez, Carlos A. Salud O. SENA (2013). <https://bit.ly/2YMg5BC>
- Pedraza, Melo, N. A. Lavín, Verástegui, J. González, Tapia, A, Bernal, González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2), 76-89. <https://bit.ly/3IAqZDd>
- Pérez C, Ortiz R, Abreu M, a Fortes M, Ochoa I. (2002) La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista cubana de Salud Pública*. <https://bit.ly/3AOAovD>
- Pérez Torres Vanesa Carolina. Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Ideas propias Editorial S.L., 2010. <https://bit.ly/3IEHsGN>
- Pérez V-Cantó M-Soler V, González Ch. (2018) Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de salud pública*. <https://bit.ly/3j0EQkF>

- Pozo Amador, Lina María, Marante Pozo, Esperanza, Casanova Moreno, María de la Caridad, & González González, Gilberto. (2018). Evaluation of the quality of health care and nursing in a Nursing home. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2), e1489. Epub 01 de junio de 2018. <https://bit.ly/2YJ48wY>
- Rafaele R, Febrone I, Couto R, Fonseca V, Moraes R. (2017) Sostenibilidad de la iniciativa de atención primaria amigable con la lactancia materna: un estudio transversal *Interfaz - Comunicação, Saúde, Educação*. <https://bit.ly/2YluO0N>
- Rial Boubeta Javier. La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos. España: Univ. Santiago de Compostela, 2007. <https://bit.ly/3DFOlxp>
- Ríos Cáceres, AM., Barreto Galeno AF. (2016) Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. <https://bit.ly/3oYZyVV>
- Riveros Sudy, J. Berne Manero. C. Estudio de la satisfacción en servicios públicos de salud. Caso de un hospital del sur de Chile. <https://bit.ly/3DxdkTE>
- Rocha. Rosabal, M. Álvarez, Lauzarique, M.Esther.Bayarre, Vea, H. D. Puig, A. Y. Delgado, Ramos, Y. Oduardo, Téllez, M.(2015). Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza". *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14(4),496-505.<https://bit.ly/3IBJO9d>
- Rodríguez C; López M, AlcarazIII G, Canales J. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Revista Cubana de Salud Pública*. (2007). <https://bit.ly/3DAY6gl>
- Rodríguez Salvá, Armando, Álvarez Pérez, Adolfo, Sosa Lorenzo, Irma, De Vos, Pol, Bonet Gorbea, Mariano H, & Van derStuyft, Patrick. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196. <https://bit.ly/3p02Fgs>
- Rojas Barahona, R., Luna Vega, S., Gross Robles, J., & Kenton Johnston, R. (2010). Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en

- Costa Rica. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 19(1), 12-17.
<https://bit.ly/2YHqzSD>
- Roldán, P., Vargas, C. R., Giraldo, C. P., Valencia, G. E., García, C. L., & Fisiot, L. M. S. (2001). Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso. *Colombia Médica*, 32(1), 14-18.
- Sánchez Jacas, Isolina. (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *MEDISAN*, 20(4), 544-552.
<https://bit.ly/3IBHUoW>
- Santos L, Guzmán M, Marcia E, Hernández L, Álvarez F, Galcerán G. (2016) Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública* <https://bit.ly/3p2EsWC>
- Saturno-Hernández, P. J., Hernández-Avila, M., Magaña-Valladares, L., García-Saisó, S., & Vertiz-Ramírez, J. D. J. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *salud pública de México*, 57, 275-283.
- Sotelo Asef, Jesús Guillermo. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 607-620.
<https://bit.ly/3lzsrWG>
- Torres Contreras, Claudia Consuelo, & Páez Esteban, Astrid Nathalia, & Rincón Sepúlveda, Leidy, & Rosas Báez, Diego, & Mendoza Moreno, Elsy Paola (2016). Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista Cuidarte*, 7 (2), 1338-1344. [Fecha de Consulta 31 de Agosto de 2021]. ISSN: 2216-0973.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359546229011>
- Torres Navarro, Carlos, & Jélvez Caamaño, Arnaldo. (2014). Quality assessment in an emergency service using the servperfm model. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38-49. Recuperado en 14 de agosto de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&tlng=en.

- Vavra Terry G. Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. Segunda edición. Madrid: FC Editorial, 2003.
<https://www.marcialpons.es/libros/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-segun-la-iso-90012000/9788495428943/>
- Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez G, Romero J, Castellano L, Campos L. (2018) Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud pública.
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- Vega-Dienstmaier, Johann M., Arévalo-Flores, J. Martín, Tomateo-Torvisco, J. David, & Cabello, Emilio. (2014). Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú). Revista de Neuro-Psiquiatría, 77(4), 272-283. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972014000400010&lng=es&tlng=es.
- Vera M, Wendy A. (2017) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>
- Vera J, Trujillo A. (2018) El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Revista Contaduría y administración. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000200002&script=sci_arttext
- Yanes Macías, Juan Carlos, Díaz Ceballos, Juan Camilo, Fonseca Hernández, Mercedes, García Rodríguez, Ileana, & Tío González, Daimy. (2021). Evaluación de la calidad percibida del servicio de respiratorio del Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto. Conrado, 17(79), 334-344. Epub 02 de abril de 2021.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000200334&lng=es&tlng=es.
- Yepes Chamorro, MC., Ricaurte Cepeda, M., Jurado, DM. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia.

Univ. Salud. 20(2):97-110. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>