

# Percepción de la calidad en los servicios de salud en Colombia, bajo los instrumentos Servqual y Servperf a junio 2020

## Perception of quality in health services in Colombia, under the Servqual and Servperf instruments as of June 2020

Elías Bedoya-Marrugo<sup>1</sup>, Zamara Arias-Montero<sup>2</sup> Esther Vilorio-Chaparro<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Coordinación de investigación, Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Grupo CIPTEC, Cartagena, Colombia

<sup>2</sup> Profesional en Administración de Servicio de Salud  
ebedoya@tecnologicocomfenalco.edu.co, zamarias96@gmail.com, joessgout@hotmail.com

**Resumen.** Para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados son indispensables los fundamentos académicos y la investigación, permitiendo hacer un llamado a los entes territoriales y gubernamentales para que fortalezcan las medidas que beneficien la prestación de un servicio óptimo y con calidad. En el presente artículo se busca determinar la percepción de la calidad de los servicios de salud en Colombia por medio de los modelos SERVQUAL y SERVPERF aplicados en las instituciones de salud. Para la aplicación de los instrumentos se sugiere que las instituciones evalúen cada una de las dimensiones, ya que muchos estudios que aplicaron el modelo fueron descartados debido a la no especificación de las dimensiones que estos contienen (CR, empatía, confiabilidad, seguridad, elementos tangibles).

*Palabras claves: Calidad; Servicio; Percepción; Expectativa; Servperf; Servqual.*

**Abstract.** For the improvement of the quality of the services provided, academic foundations and research are essential, allowing the territorial and governmental entities to be called upon to strengthen the measures that benefit the provision of an optimal and quality service. This article seeks to determine the perception of the quality of health services in Colombia through the SERVQUAL and SERVPERF models applied in health institutions. For the application of the instruments, it is suggested that the institutions evaluate each of the dimensions, since many studies that applied the model were discarded due to the non-specification of the dimensions they contain (responsiveness, empathy, reliability, security, tangible items).

*Keywords: Quality; Service; Perception; Expectation; Servperf; Servqual.*

### 1 Introducción

La calidad en los servicios de salud se ha convertido en un tema importante, debido a los requerimientos que se evidencian con la competencia del mercado y la excelencia que los servicios deben tener, partiendo del avance de la participación de los usuarios con base a sus necesidades [1], lo que genera una ventaja a partir de las experiencias vividas que pueden ser agradables o desagradables que al canalizarse se transforma en

sentimientos de satisfacción e insatisfacción dando paso al juicio subjetivo por parte del usuario que enfoca fundamentalmente las expectativas generadas y las percepciones respecto al servicio que se recibe [2].

El reconocimiento de los términos de expectativas y percepciones tiene gran relevancia con respecto a la calidad de los servicios, ya que posibilita la asignación estratégica de recursos y disminuir las brechas que, generadas, esto se realiza con procedimiento de investigación [3]. El tema de calidad en los servicios ha tenido transcendencia para las instituciones de salud, convirtiéndose en una estrategia corporativa y de investigación que establece un contacto con la realidad, además crea un interés en los investigadores y en las disciplinas relacionadas con el rol que desempeña el usuario en la concepción del significado de la calidad en los servicios de salud [4], esta se crea por medio de una cadena de sucesos que pueden ser evaluados por quienes reciben el servicio y cuyos engranajes son importantes, pues al ser manejado de manera incorrecta, el servicio puede catalogarse como deficiente, por lo tanto cada una de las secciones que participan en esta cadena deben ejecutarse con excelencia [5].

Bajo este contexto, la medición de la calidad y eficiencia del servicio de salud recae en las percepciones de aquellas personas que reciben los servicios, convirtiendo la evaluación de la calidad en una temática muy compleja, debido a que cada persona según sus necesidades e intereses interpreta de manera diferente el servicio que recibe, a pesar de todo permite que se reconozca ampliamente como un recurso valioso para la toma de decisiones en las áreas administrativas y de control [6], en Colombia es de amplio conocimiento los problemas que padece el sistema general de seguridad social, que a lo largo de su historia por medio de sus modificaciones y ajustes continuos se observan los desaciertos, generando descontento generalizado en los usuarios por la atención y prestación de los servicios médicos [7]. Conforme a estudios publicados la percepción en salud es el resultado del trato recibido en el momento de la asistencia, abarcando todos los aspectos del proceso de atención: provisión de información, capacidad de elección, gestión administrativa, hospedaje y continuidad de los cuidados entre niveles de atención, que relacionados con el conjunto de medidas normativas garantizan la calidad y mejora del servicio de salud [8]. Varios estudios han mostrado deficiencias en las dimensiones que evalúa la prestación de los servicios de salud así como lo muestra el estudio de Rivera 2015 de acuerdo con cada dimensión: elementos tangibles (82.0%) CR (67.8%), Fiabilidad (69.9%), seguridad (60.3%), empatía (59.7%) y, lo que quiere decir que encontró “un nivel medio de percepciones debido a las falencias que observaron en la prestación del servicio” [9].

Para evaluar la calidad se encontraron 2 instrumentos de medición como el modelo SERVQUAL quien fue sugerido por Parasunaman, Zeithaml y Berry; cuyas revisiones sistemáticas a medida del tiempo muestra que ha ganado mucha atención debido a que los usuarios participan activamente en los procesos de prestación de servicio, este modelo “fue la continuación de un modelo anterior donde manejaba 10 dimensiones (Tangibilidad, Fiabilidad, seguridad, CR, empatía, comunicación, Competencia, credibilidad, cortesía y seguridad)” que posteriormente se redujeron a 5 dimensiones [10].

En el caso del modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor está centrado solo en la percepción de la calidad del servicio y contiene medidas de calidad centradas solo en el desempeño organizacional, es decir como “lo perciben los consumidores en lugar de centrarse en la diferencia entre el consumo”, ellos afirman que SERVPERF es el

instrumento más apropiado para medir la calidad, tiene mejor ajuste y mayor validez [11].

La metodología del modelo SERVPERF, identifica a través del diseño de una encuesta vinculada al ámbito de la salud, las dimensiones de la calidad; estas también dan resultados consistentes y coherentes con la realidad expuesta, validez interna del contenido y resultados aceptables en términos de confiabilidad, validez y objetividad. Dentro de las ventajas que presenta este instrumento es que requiere un tiempo mucho más corto para la administración del cuestionario, tiene unas medidas de valoración que predice mejor la satisfacción y el trabajo de interpretación y análisis se lleva a cabo de una manera sencilla y fácil [12].

El objetivo de esta revisión sistemática es determinar la percepción de la calidad de los servicios de salud en Colombia por medio de los modelos SERVQUAL y SERVPERF aplicados en las instituciones de salud. Por lo anterior se hace necesario saber cuáles son las dimensiones que afectan la percepción, cual es la brecha que existe entre expectativas y percepción, a la vez mostrar cual es la dimensión de mayor importancia según los usuarios y a su vez los instrumentos que más se usa en Colombia (Servperf o Servqual) para así tomar medidas que proporcionen la mejora continua en la prestación de los servicios y a su vez, generen satisfacción en los usuarios.

## **2 Resultados**

De los 28 estudios encontrados (tabla 1), se identifica que los años con mayor publicación están entre 2017-2019 cada uno con 21% y 39%, así mismo se observa que dentro de los 13 departamentos de Colombia, se evidenció estudios de 4 Regiones; Amazonía con un porcentaje de 15%, Andina con 69%, Orinoquía 8%, y Pacífico con un 8%. Todo esto con el fin de determinar las dimensiones que afectan la calidad, las diferencias entre percepción y expectativas y dimensión de mayor relevancia para los usuarios, evaluadas según los instrumentos SERVQUAL y SERVPERF.

Para evaluar la percepción de calidad de los servicios de salud a través de los modelos mencionados se identificó que la aplicación de los cuestionarios es repartida de manera individual aplicado a diferentes servicios que las entidades ofrecen como consulta externa, medicina general, Urgencias, Hospitalización e investigaciones que aplicaron a la percepción y expectativas de todos los servicios

Las tablas muestran resultados de la investigación dónde: Empatía: EM, Capacidad de respuesta: CR, Elementos tangibles: ET, Fiabilidad: FD, Seguridad: SD, No disponible: ND, Autor: AT, Instrumento: IN, Afectada Según percepción: ASP, Brecha entre expectativa y percepción: BEP, Según importamos: SIM

**Tabla 1a. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servperf)**

AT	ASP	BEP	SIM	Resultados
13	EM	ND	CR	La variable Empatía, es la que arroja el peso más bajo (0,804), lo cual muestra que los usuarios de en el Departamento del Chocó, le dan menos importancia a la atención individualizada que la IPS proporciona a sus clientes, a la hora de medir la calidad de los servicios.
20	ET	ND	SD	Grado de satisfacción con el servicio de urgencias fue alto y, la percepción de calidad, adecuada, aunque la dimensión de elementos tangibles haya sacado el menor valor. La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de urgencias, en cada una de las cinco dimensiones, obtuvo un puntaje promedio general de 4,09, siendo la dimensión de seguridad la más alta, con un promedio de promedio de 4,23, seguida de la empatía, con 4,18, la de CR, con 4,14, la de fiabilidad, con 4,09 y, la más baja, los elementos tangibles, con 3,79. Cuatro de las cinco dimensiones, elementos tangibles, confiabilidad, CR y empatía, fueron calificadas como satisfactorias y, la dimensión seguridad, como muy satisfactoria.

**Tabla 1b. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: CR)**

AT	BEP	SIM	Resultados
26	CR	EM	Se logró establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias mediante la identificación de factores que tomaron parte en ello. La prevalencia de consultas inapropiadas, influye en la congestión de los servicios de urgencias y los tiempos de espera, afectando la calidad del servicio.
23	CR	ET	Percepción satisfactoria, en términos generales, ninguna de las dimensiones estuvo por debajo de la media, Desde la perspectiva la dimensión de capacidad de repuesta, obtuvo la valoración más baja respecto a las otras dimensiones, con la tardanza o demora al hora de atender a los pacientes, además de la poca disposición que tienen para prestar el servicio de una manera eficiente, aunque los empleados del área administrativa, los médicos y enfermeros tienen una buena disposición a la hora de ayudar a los pacientes y además consideran buena la eficiencia con la prestan el servicio. Es preciso puntualizar que la crisis funcional por lo que pasa el sistema hospitalario en la ciudad en la cual se han registrado sobre cupos en el hospital general del 250% de su capacidad, lo que genera la mala prestación en los tiempos de servicio. sobre las expectativas no se cumplieron, esto debido al mismo desconocimiento de los pacientes
30	CR	FD	Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación, se observa que los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa reportan satisfacción al momento de recibir el servicio, desde las cinco dimensiones de fiabilidad, CR, seguridad, empatía y aspectos tangible

14	ND	EM	Los resultados del estudio evidenciaron que la calidad de atención presentó mayor grado de satisfacción en el servicio de urgencias y menor grado de satisfacción en el servicio de consulta externa, siendo más valorada la dimensión empatía.
18	ND	EN	Los atributos con menor nivel de satisfacción, son: el tiempo de espera en la remisión médica, así como también la poca información recibida al ingreso del establecimiento en cuanto a trámites administrativos.

**Tabla 1c. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: EM)**

24	CR	FD	Según el modelo SERVQUAL que el nivel de calidad alcanzó la satisfacción del usuario, existiendo una pequeña brecha entre lo esperado y la realidad los indicadores de insatisfacción y las explicaciones dadas por los usuarios frente a esta calificación, entre las que se cuentan: demoras en la otorgación de citas médicas, al igual que dilación en la atención de las mismas de hasta una hora, cambios en la prestación del servicio que causaron sensación de desmejora del mismo y demoras en la dispensación de medicamentos.
29	EM	SD	Todas las dimensiones y en el puntaje global del SERVQUAL se observa una mayor mediana en las expectativas frente a las percepciones, lo que representa una calidad del servicio insatisfactoria. La menor diferencia se dio en la CR, reflejando una adecuada oportunidad en la atención, según la gravedad, y disposición del personal para atender y ayudar a los usuarios. No obstante, se debe mejorar la oferta de horarios y personal que permitan dar una atención más individualizada y ajustada a las necesidades particulares de cada usuario, lo que se evidencia en la mayor diferencia negativa en la dimensión de Empatía
35	EM	SD	El instrumento SERVQUAL indicó que la dimensión de empatía es la que muestra mayor brecha entre el servicio deseado y el servicio recibido por parte de los usuarios del servicio de urgencias. La variable de percepción de los usuarios frente a la habilidad de atención personalizada y preocupación por los intereses de los usuarios, del servicio son las que refieren mayor inconformidad.
37	EM	SD	La percepción de la calidad en salud fue insatisfactoria en sus cinco dimensiones, pero se identifica a más profundidad que la dimensión que recibió menor calificación fue la empatía, lo que lleva a deducir que los usuarios no se sienten plenamente satisfechos con la actitud del personal de la salud. Los usuarios encuestados en el ámbito asistencial manifestaron situaciones puntuales con miembros del equipo de salud que no les hizo sentirse satisfecho. En algunos casos, ausencia de cordialidad y amabilidad a la hora de atender un llamado

**Tabla 1d. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: ET-BEP:CR)**

38	ET	Las percepciones de los servicios están por debajo de las expectativas, según la importancia la dimensión con mayor calificación por parte de los usuarios es la de elementos Tangibles (23%), lo que indica que para los usuarios es más importante la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación que aspectos el cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes
34	SD	Los clientes externos presentan una percepción por debajo de las expectativas (medianamente satisfactorio), elementos tangibles tiene el menor promedio es el de menor promedio, lo cual significa ausencia de inversión en equipos, material de trabajo, planta física, que contrarresta con la percepción que se tiene en cuanto al conocimiento y cortesía de los empleados que es la característica más sobresaliente (seguridad).
39	SD	Las expectativas superaron las percepciones, por lo cual la calidad es calificada insatisfactoriamente. En cuanto a las brechas de las dimensiones entre expectativas y perspectivas o criterios de calidad del servicio la dimensión de velocidad de Respuesta presenta la mayor brecha, (-2.72); pudo tener lugar porque generalmente no se presenta oportunidad para las citas, no se establece un tiempo adecuado para la prestación de servicios o para la obtención de respuestas

**Tabla 1e. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: ET-BEP:ET )**

36	CR	En cuanto a los resultados arrojados en el cuestionario de SERVQUAL para evaluar percepción de la calidad de los servicios de salud, permitió identificar que las expectativas vs la percepción de los servicios fueron calificadas como satisfactorias en su mayoría, sin embargo, los clientes consideraron que la ESE Hospital de Oriente debe dotarse de quipos modernos para la atención en salud
40	CR	La dimensión que obtuvo menor calificación por parte de los usuarios fue la de aspectos tangibles, al momento de recoger la información, los usuarios concordaron en su inconformidad para encontrar el lugar de atención debido a la poca señalización que hay desde el momento que estos ingresan a las instalaciones de la IPS – CES y la poca acogida que tenía la sala de espera; esto afecto en el porcentaje de calificación de dicha dimensión.
31	EM	El rango de satisfacción de manera general está en un rango bueno, la dimensión más afectada es elementos tangibles, debido a las instalaciones físicas deterioradas y materiales poco atractivos en cuanto a la importancia de las dimensiones para los usuarios la apariencia de las instalaciones como de los equipos son menos relevantes ya que para ellos es fundamental la atención conocimiento y el cuidado que brinda la institución.
32	EM	El promedio de los resultados de las respuestas de los usuarios, tienen una percepción satisfactoria del servicio recibido de atención en salud, también se hace sentida la necesidad en imagen institucional de la mano de remodelación de la planta física y modernización de los equipos biomédicos, condiciones que no dependen directamente de la administración actual, sino de la voluntad política del gobierno central para la inversión en servicios de salud accesibles y con mejores condiciones para toda la población

**Tabla 1f. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: ET-BEP:FD )**

15	CR	Todas las variables presentaron porcentajes superiores al 50% de algún grado de insatisfacción. La que presento mayor grado de insatisfacción fueron elementos tangibles y fiabilidad. Los pacientes consideran que la principal necesidad que debe cubrir el servicio de urgencia es la recuperación del estado de salud y que su atención se haga en el menor tiempo posible, cumpliendo con las medidas de seguridad, y que el trato del personal asistencia y administrativos sea óptimo. Aunque los elementos tangibles, presentó los porcentajes más altos de insatisfacción, siendo la de menor importancia.
16	CR	La CR es la dimensión más importante para los usuarios, ya que la característica que obtuvo mayor promedio en el puntaje otorgado por los usuarios

**Tabla 1f. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: ET-BEP:ND )**

21	EM	<p>Elementos tangibles es la más afectada con un porcentaje de inconformidad del 73% refleja que los usuarios en su totalidad no están satisfechos con la tecnología, infraestructura, equipos, señalización o avisos que estas entidades de salud les brindan, debido a que estos centros no cuentan con la disposición económica o de planeación para adquirir estos recursos a la vanguardia de grandes hospitales del país, según lo manifestado por algunos paciente Se demuestra que por parte de los elementos tangibles de los 64 entidades de salud de la ciudad de Villavicencio, debe mejorar aún más sus equipos e instalaciones para prestar un servicio en óptimas condiciones, puesto que la población muestra insatisfacción, donde manifestaron los pacientes que habían sillas en mal estado, camillas con oxido, paredes con grietas, entre otras, también la parte tecnológica no se encuentran satisfechos, debido a que estos centros no cuentan con la disposición económica y de planeación para adquirir tecnología que este a la vanguardia de grandes hospitales del país, como lo manifestaron algunos pacientes donde afirmaba que el médico no contaba con computador en el consultorio, el llamado del turno de los pacientes era por medio de la voz de una enfermera y no ilustrada en una pantalla en la sala de espera, entre otros, también las estadísticas demuestran que no le parece atractiva los materiales y en algunos casos no es visible la señalización en los centros de salud, demostrando que es necesario el uso adecuado de avisos y señalización correspondiente a las áreas y zonas específicas, para evitar la pérdida de tiempo por parte de los pacientes para llegar a la cita.</p>
----	----	---

**Tabla 1g. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: FD )**

25	ET	ET	Es recomendable que, desde la gerencia administrativa de la Institución Prestadora de Salud, se generen estrategias organizacionales que permitan promover cambios en cuanto a la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación e información, limpieza y comodidad.
17	FD	EM	Gran Insatisfacción en esta dimensión. El setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados considera que no tiene confianza en la atención
22	ND	ET	Fueron menores al 65%. Lo que dentro de los rangos de evaluación definidos para la calificación de este estudio es aún considerado satisfactorio
19	ND	FD	La sala de emergencia toma más importancia la fiabilidad que se tenga por parte del usuario, y se refieren al tiempo de cumplimiento con los compromisos que tiene la clínica con el paciente tuvo una ponderación del 58% el cual es una percepción no muy favorable e indica retrasos en el sistema de atención, esto se debe a la gran afluencia de pacientes que hay en las salas de emergencias. La dimensión de menor ponderación fue la fiabilidad que aunque sigue siendo buena, no hay dejar de lado y concluir que el personal de las clínicas no ha sido eficiente con su trabajo y no lo prestan totalmente de calidad y siguen cometiendo errores con los pacientes a la hora de atenderlos y ofrecerles el servicio de urgencias; pues se están generando demoras innecesarias en la sala de urgencias y que está generando molestias entre los pacientes y como no le cumplen con la atención



			como lo demostraron los resultados, otros problemas que se están generado en la atención son los de no informar de manera adecuada al usuario y demoras en la facturación.
--	--	--	--

**Tabla 1h. Resultados de Búsqueda. Elaboración Propia (Servqual-ASP: SD )**

27	SD	CR	Se logró observar que la diferencia entre la percepción y la expectativa la tiene la dimensión de confiabilidad ya que arrojo -0,81 siendo a dimensión que más se aleja de cero.
33	SD	ET	En este estudio los usuarios percibieron mejor el servicio de lo esperado, por lo que la satisfacción es buena, la dimensión percibida como más importante fue la de elementos tangibles, Por otro lado, es importante resaltar que la dimensión de confiabilidad presento una menor puntuación sin dejar de ser satisfactorio para los usuarios evaluados, estos resultados permiten a la institución reconocer que debe promover en el personal la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada, dándole importancia y ayudando en todo tiempo a los usuarios en la resolución de problemas, dudas o inquietudes.
28	SD	FD	Las personas requieren de la atención, este aspecto se identificó como una de las principales razones por las cuales los usuarios deben hacer largas filas para lograr un servicio.

De acuerdo a los resultados de esta investigación, se evidencia que el mayor número de publicación de artículos bajo los modelos Servqual y SF oscilan entre los años 2017 y 2019, estos se concentran principalmente en la región andina en departamentos como el Meta, Quindío, valle del cauca, Boyacá y Antioquia. Además, el enfoque investigativo permitió diagnosticar que los hospitales públicos hacen mayor uso de estos instrumentos para evaluar la percepción del usuario frente a las IPS privadas, destacando en las encuestas aspectos sociodemográficos importantes como la mayor participación femenina (60%) superando a los hombres.

### **3 Conclusiones**

La metodología que se utilizó para medir la percepción de los usuarios por medio de la revisión sistemática fue satisfactoria, ya que de acuerdo a las dimensiones que fueron evaluadas en cuanto a percepción, se concluye que la variable de elementos tangibles es la que ha tenido más insatisfecho a los usuarios de estas instituciones, demostrando la necesidad que existe a nivel nacional por falta de inversiones en las instituciones prestadoras de servicios de la salud pública, tales como infraestructura, dotación de equipos; entre otros.

También se logró determinar la percepción de la calidad de los servicios, basado entre las expectativas y percepciones del instrumento SERVQUAL denota que existen inconformidad en la dimensión de CR creando la brecha más amplia entre lo que espera recibir y el servicio que recibe, de modo que demarca una influencia directa en el tipo de desarrollo de la labor y las necesidades del usuario.

Las dimensiones destacadas en los resultados según importancia, se determinó la seguridad y la empatía, lo que indica que las instituciones de salud inspiran confianza, por medio de los protocolos y procedimientos establecidos y la atención individualizada que se ofrece es buena, esto debido a la buena comunicación y comprensión de las necesidades por parte del personal con los usuarios.

Por otro lado, se evidenció que las limitaciones de la investigación se basaron en los pocos estudios publicados sobre la evaluación de la calidad por medio de los modelos servqual y SF, lo cual incurrió a una búsqueda intensa que arrojó un nivel óptimo deseado, destacando el modelo servqual como el instrumento más usado incentivando a las instituciones al desarrollo del servicio prometido y a la mejora continua.

En este orden de ideas, se establece que el objetivo planteado en esta investigación se lograron cumplir, al aplicar la revisión sistemática, lo que permite concluir que en pro del mejoramiento de la calidad de los servicios prestados es indispensable la investigación y los fundamentos académico, haciendo un llamado a los entes territoriales y gubernamentales para que fortalezcan las medidas que beneficien la prestación de un servicio óptimo y con calidad.

## Referencias

1. Heno D&GA&DC. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Gerencia y Políticas de Salud. 2018 octubre; 34(17)
2. Boada Niño A, Barbosa López A, Cobo Mejía E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. ISUB [Internet]. 11ene.2019 [citado 27abr.2020];6(1):55-1. Available from: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
3. Aghamolaei, T., Eftekhaari, TE, Rafati, S. y col. Evaluación de la calidad del servicio de un hospital de referencia en el sur de Irán con la técnica SERVQUAL: perspectiva de los pacientes. BMC Health Serv Res 14, 322 (2014). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-322>

4. Riaño Casallas M, García Ubaque J. Gestión estratégica para hospitales universitarios. *Revista de la Facultad de Medicina* [Internet]. Oct.2016 [citado 27abr.2020]; 64(4), p. 615-620. ISSN 2357-3848. Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54816>.
5. Garrido PC, Gutiérrez CO, Cabrera NG. Percepción de la calidad del servicio: una visión desde la perspectiva del sector salud. *Encuen* [Internet]. 2020Jan.22 [citado 2020Apr.8]; 18 (01). Disponible en: <http://ojs.uac.edu.co/index.php/encuentros/article/view/2049>
6. Fariño Cortez JE. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP*. [internet]. 2018 jul.19. [citado 2020 abril 8]; V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <http://www.inspilip.gob.ec/>
7. Ramírez Estrada MC, Gil Ospina A. Percepción de calidad en servicios de urgencias de las empresas sociales del Estado de segundo nivel de complejidad, en el departamento de Risaralda. *Revista Gestión y Región* [Internet]. 2015 [cited 2020 Apr 8];(19):7. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgii&AN=edsgcl.514405026&lang=es&site=eds-live>
8. Szwako Andrés, Vera Federico. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año 2013. *Rev. salud publica Parag.* [Internet]. 2017 dic [citado 2020 Abr 9]; 7(2): 26-30. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-33492017000200026&lng=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492017000200026&lng=es). <http://dx.doi.org/10.18004/rspp.2017.diciembre.26-30>
9. Rivera Sotelo GT. Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. *Diagnóstico (Perú)*. 2015 Enero; 54(1). Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-781125>
10. Otero Gómez KS, Camargo Rosas MR. Dir, Mejía Betancourth SY. Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud [tesis]\*. Repositorio Udes: Bucaramanga: Universidad de Santander, 2019. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/4394>
11. Mesut Akdere, Mehmet Top & Sabahattin Tekingündüz (2018): Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SF model, *Total Quality Management & Business Excellence*, DOI: 10.1080/14783363.2018.1427501 To link to this article: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
12. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la Calidad de Servicio, el modelo SERVQUAL. Guayaquil, Ecuador. *Revista Empresarial* [internet]. Año 2019. [citado 2020 Apr 8]; 13 (2). Disponible en : <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
13. Córdoba Rodríguez JE. Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Choco [tesis]. Repositorio Unal: Universidad Nacional de Colombia, 2014 [28 de abril 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/51636>
14. Burbano Mora, Luis Evelio; Delgado Benavides, Álvaro Robert; Díaz Erazo, Dinian Yisel; Meza Rojas, Andrés Yamid; Ortega, Yolanda Yorlady, Calidad de la atención al usuario en el servicio de urgencias y consulta externa de la E.S.E Hospital Alcidez Jiménez de Puerto Caicedo Putumayo en el segundo semestre 2015. repositorio ucm: universidad católica de Manizales. disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/1251>
15. Ramírez, B.T., Londoño, L.M., Correa, M.F., Herrera, T.E., Yepes, G.S., & Mendez, L.C. (2015). Identificación de necesidades y expectativas del usuario de urgencias Hospital Tebaida 2015.

16. Ayerbe, N. Percepción de calidad en salud aplicado a la IPS Nueva Salud S.A.S. de San José del Guaviare y propuesta de acción para la mejora. [Internet]. 2015. [citado: 2020, junio] Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3480>
17. Achicanoy Martínez JD, Cortes Dodino Z, Tapie Cuaspuud SO, Cabrera Salazar ER. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño [tesis]. Repositorio Digital – Universidad CES, 2016 [1 mayo 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10946/615>
18. Ávila Roncancio JA, Carvajal Mogollón MJ, Márquez Fernández VJ; Diagnóstico de los momentos de verdad en los servicios de urgencias de la subred integrada de servicios de salud centro oriente E.S.E., unidad de prestación de servicios de salud Rafael Uribe Uribe y su posterior propuesta de transformación cultural [posgrado], 2016. Repositorio Universidad Sergio Arboleda; Disponible en: <http://hdl.handle.net/11232/972>.
19. Alarcón Barragán PA, Dr Torres Flórez D. Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de las Salas de Emergencia en los Hospitales Privados y Públicos de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL. Repositorio universidad del llano [pregrado]. año 2017. disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/822>
20. Martínez Jaramillo V; Mogollón García ID; Ortiz Henao EJ; Valencia Valencia IC. Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios en la ESE Hospital San Vicente de Paul de Filandia Quindío [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud; 2019 [20 abril 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2449>
21. Pallares Osorio AL. Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de Consulta Externa en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Colombia. Según Modelo SERVQUAL [pregrado]. Repositorio unillanos: Villavicencio, Universidad de los Llanos, 2017 [24 abril 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/823>
22. Ríos Ríos PA. Medición de Satisfacción de Calidad del Servicio en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL [pregrado]. Repositorio unillanos: Villavicencio, Universidad de los Llanos, 2017 [25 de abril 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/825>
23. García Balaguera LT. Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de Hospitalización en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL [pregrado]. Repositorio unillanos: Villavicencio: Universidad de los Llanos, 2017 [25 abril 2020]. Disponible en <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/908>
24. Barrero Castro JJ; Buriticá Ruiz J, Parra Giraldo LE, Tabares García ET. Percepción De La Calidad De La Atención En Salud De Los Usuarios De Consulta Externa Atendidos En La IPS Mediccol Sas, 2017 [posgrado]. Repositorio UCM: universidad católica de Manizales. 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1813/John%20Jairo%20Barrero%20Castro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Cobo Mejía E, Estepa Rodríguez K, Herrera Triana C, Linares Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. ISUB [Internet]. 3sep.2018 [citado 4may2020];5(2):277-94. Available from: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
26. Cano Cano C, Acevedo Gutiérrez M, Valencia Piedrahita J, Gallego Jaramillo K, Bermúdez Hernández J. Factores que inciden en la calidad del servicio de urgencias en la Clínica Sagrado Corazón de Medellín. Revista CIES; 2018; 9(2): 97-116. Available from: <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/200>

27. Martínez girón Y, Rodríguez Valencia MA; Cano Betancourt MY, Prado García ED; Roa Rubiano DM. Determinación De La Relación Entre Clima Organizacional Y La Percepción Externa De La Calidad En La Institución Prestadora De Servicios De Salud E.S.E. Hospital Local De Candelaria [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales; 2018 [abril 20 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2402>
28. Torres Navarro C, Jélvez Caamaño A. Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SF. Universidad, Ciencia y Tecnología, 2014, vol.18, n.71 [citado 2020-05-30], pp. 38-49 Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&tlng=es).
29. Lezcano Tobón LA, Cardona Arias JA. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia [internet]. Revista MedPub Journals, ARCHIVOS DE MEDICINA ISSN 1698-9465. 2018 [citado 24 de abril 2020] Vol. 14 No. 4:4. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6804255>
30. Boada Niño A, Barbosa López A, Cobo Mejía E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. ISUB [Internet]. 11ene.2019 [citado 27abr.2020]; 6(1):55-1. Available from: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
31. Garrido PC, Gutiérrez CO, Cabrera NG. Percepción de la Calidad en el Sector de la Salud: Una mirada desde la nueva Región de Ñuble. Rev. Enc. [Internet]. 22 de enero de 2020 [citado 20 de junio de 2020]; 18(01). Disponible en: <http://ojs.uac.edu.co/index.php/encuentros/article/view/2049>
32. Cardona Rodríguez JF; Saldarriaga Molina B; Suárez Martínez LJ; Urrea Flórez FA. Determinación del clima organizacional y percepción de calidad en instituciones prestadoras de salud, en este caso la E.S.E Hospital San Cayetano de Marquetalia, Caldas, 2018-2 y 2019-1[tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019 [21 de abril 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2589>
33. Agudelo Hernández MC; Celis Torres N; Hernández Muñoz D; Montoya Obando AF. Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS del municipio de Cartago E.S.E. 2019 [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019 [21 de abril 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2725>
34. Gómez Munar MM; Muñoz Caicedo JX; Pérez Quimbaya A. Clima organizaconal y percepción de la calidad de los servicios de salud en la E-S.E. Hospital Nuestra Señora de Guadalupe 2018 – 2019 [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2721>
35. Carvajal Duque M; Muñoz Buitrago M; Ocampo Mazo A; Zapata Vélez A. Clima organizacional y percepción de la calidad del servicio de urgencias de una IPS de III nivel de la ciudad de Armenia. Quindío [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019 [21 abril 2020]. Disponible en <http://hdl.handle.net/10839/2586>
36. Ramírez Álvarez CJ; Madroñero Melo DO; Hernández Macías ZC. Clima organizacional y percepción de la calidad de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito en el municipio de Putumayo [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019 [21 abril 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2720>
37. Claros Gonzáles L M; Claros González GA; Muñoz González LY. Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la Fundación Hospital San José de Buga, noviembre 2018 a enero 2019 [tesis]. Repositorio UCM: Universidad

- Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019 [22 de abril 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2450>
38. Jaramillo Paz JJ; Guerrero Pinedo YJ; Ucros LE; Bolívar Ariza L; Bolaños Muñoz GY. Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios en salud en el Hospital Departamental María Inmaculada - Florencia (Caquetá) 2018 [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019 [21 abril 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2467>
  39. Aluma López M; Castaño Jiménez PA; Echeverry VP; Hernández YV. Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Antonio de Villamaría – Caldas [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud, 2019 [23 de abril 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/2452>
  40. Tobón Henao S. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención del servicio en la IPS del Instituto colombiano de Medicina Tropical, 2019 [pregrado]. Repositorio institucional universidad de Antioquia, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10495/14117>