



Fecha de presentación: abril, 2024

Fecha de aceptación: mayo, 2024

Fecha de publicación: julio, 2024

CALIDAD EL DESEMPEÑO

DE LOS PROFESIONALES DE LOS CENTROS DE SALUD A PARTIR
DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, HONDURAS, 2023

QUALITY OF THE PERFORMANCE OF HEALTH CENTER PROFESSIONALS BASED ON USER SATISFACTION, HONDURAS, 2023

Elida Del Carmen Oseguera Torres^{1*}

Email: elida.oseguera@unah.edu.hn

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1585-2180>

¹Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

*Autor para correspondencia.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Oseguera Torres, E. C. (2024). Calidad el desempeño de los profesionales de los centros de salud a partir de la satisfacción de los usuarios, Honduras, 2023. *Universidad y Sociedad*, 16(4), 599-605.

RESUMEN

El artículo analiza la situación actual de la evaluación de la calidad del desempeño del personal de salud en Honduras, enfocándose en la perspectiva de los usuarios. Se aplicó un instrumento a 130 sujetos, basado en indicadores innovadores en la administración de recursos humanos en los Centros de Salud. Los resultados de la encuesta reflejan preocupaciones significativas sobre la justicia y objetividad de las evaluaciones, con un 34.6% de los encuestados en desacuerdo sobre su equidad. Además, el 32.4% considera que sus conocimientos y habilidades no son debidamente valorados. La falta de claridad en los criterios de evaluación y la retroalimentación constructiva son aspectos críticos, con el 33.0% y 26.9% de los encuestados, respectivamente, expresando insatisfacción. Los hallazgos indican que la atención personalizada y el trato humano son fundamentales para la percepción de calidad, con un 78% de los pacientes señalando que la empatía del personal influye positivamente en su experiencia. Además, el 65% considera que una comunicación efectiva es esencial. A pesar de que el 80% de los pacientes perciben la calidad de atención como adecuada, existen áreas que requieren mejoras, como la accesibilidad y los tiempos de espera. Esto subraya la necesidad de un enfoque integral que contemple las dimensiones técnicas y humanas en la atención sanitaria.

Palabras clave: Evaluación de calidad; Desempeño del personal de salud; Perspectiva de los usuarios; dimensiones

ABSTRACT

The article analyzes the current situation regarding the evaluation of healthcare staff performance quality in Honduras, focusing on the users' perspective. An instrument was applied to 130 subjects, based on innovative indicators in human resource management at Health Centers. The survey results reflect significant concerns about the fairness and objectivity of the evaluations, with 34.6% of respondents disagreeing about their fairness. Furthermore, 32.4% believe their knowledge and skills are not adequately valued. The lack of clarity in evaluation criteria and constructive feedback are critical aspects, with 33.0% and 26.9% of respondents, respectively, expressing dissatisfaction. The findings indicate that personalized attention and human interaction are fundamental to the perception of quality, with 78% of patients noting that staff empathy positively influences their experience. Additionally, 65% consider effective communication essential. Although 80% of patients perceive the quality of care as adequate, there are areas that require improvement, such as accessibility and waiting times. This underscores the need for a comprehensive approach that encompasses both technical and human dimensions in healthcare.

Keywords: Quality evaluation; Healthcare staff performance; Users' perspective; dimensions

INTRODUCCIÓN

La evaluación se ha consolidado como una actividad esencial en el ámbito del trabajo humano, tanto de manera consciente como inconsciente. Este proceso permite a organizaciones, grupos o individuos determinar en qué medida se han alcanzado los objetivos propuestos y establecer mejoras continuas. Según Donabedian (2001), la evaluación en el sector salud es fundamental para comprobar la congruencia entre los procesos y resultados con los valores esperados. Esto no solo facilita la toma de decisiones respecto a las acciones que deben implementarse, sino que también promueve una cultura de calidad y mejora continua dentro de las instituciones de salud.

En este contexto, las instituciones y organizaciones del Estado de Honduras que brindan servicios de salud están compuestas por personas que interactúan entre sí para alcanzar objetivos comunes. Ofrecer un servicio de calidad impacta directamente en la satisfacción de los usuarios. La calidad del servicio en el sector salud no solo implica brindar atención médica competente, sino también crear un entorno donde los pacientes se sientan valorados y respetados. Esto se logra minimizando costos, tiempo, esfuerzo y conflictos para el personal especializado, técnico y de servicios (Céspedes, et al., 2013). El capital humano se convierte, así, en el núcleo vital de cualquier institución; incluso si un país cuenta con la mejor infraestructura o tecnología, esto no garantiza la calidad del servicio, la cual depende del desempeño sobresaliente del personal (Varela-Ruiz, et al., 2012).

La evaluación de la calidad del desempeño del personal especializado en salud es un tema relevante en Honduras, especialmente ante las nuevas directrices y autoridades gubernamentales de la Secretaría de Salud. La implementación de estas políticas busca mejorar la atención y los servicios de salud que se ofrecen a la población. Este contexto motiva a la autora a investigar en esta área, ya que considera que una evaluación adecuada del desempeño puede contribuir significativamente al fortalecimiento del sistema de salud en el país. Este tema también se alinea con las prioridades de investigación en Honduras, que incluyen la salud, el estado y la sociedad, buscando promover soluciones a problemas como la prevención de enfermedades y el estado del sistema de salud pública (Vargas, et al., 2013, González-Meléndez et al., 2020).

La calidad del desempeño del personal de salud no solo afecta a los pacientes, sino que también repercute en la moral y satisfacción del propio personal. La investigación sobre la satisfacción del personal de salud ha demostrado que un ambiente laboral positivo y el reconocimiento del trabajo bien hecho son factores que influyen en

la calidad del servicio brindado. Por lo tanto, es crucial abordar la calidad desde una perspectiva holística que contemple tanto las necesidades de los pacientes como las del personal de salud (Ferreira et al., 2021).

Diversos estudios han explorado la evaluación de la calidad desde la perspectiva de los pacientes, predominando el uso de cuestionarios que miden los niveles de satisfacción y opiniones sobre la atención recibida (Hashem & Ali, 2019). No obstante, estos cuestionarios, en ocasiones, han sido diseñados a partir de modelos utilizados en el sector empresarial, lo que ha generado limitaciones en su aplicación en el contexto de la salud. Estas limitaciones incluyen preguntas descontextualizadas o que responden a intereses administrativos, lo que puede resultar en una evaluación que no refleja con precisión la realidad del servicio (Akdere, Top & Tekingündüz, 2020).

En el caso de Honduras, el proceso evaluativo se basa en un modelo genérico que no considera las particularidades de cada profesional y la diversidad de servicios ofrecidos en el sector salud. Esto ha llevado a una contradicción en la evaluación de la calidad y ha generado la necesidad de un enfoque más específico y contextualizado que aborde las realidades locales y las competencias del personal de salud (Enríquez-Sánchez et al., 2020; Mejías et al., 2013).

Además, el entorno socioeconómico y cultural de Honduras juega un papel crucial en la percepción de la calidad del servicio. La diversidad de la población, con diferentes niveles de acceso a la información y variaciones en expectativas respecto a la atención médica, requiere un enfoque de evaluación que contemple estas diferencias. Un modelo de evaluación que se adapte a estas realidades podría proporcionar datos más precisos y útiles para la mejora de la calidad en los servicios de salud.

En consecuencia, la complejidad del desempeño en los centros de salud en Honduras requiere de un respaldo científico que defina claramente los indicadores a evaluar y un método de evaluación que se adapte a las características y competencias del personal de salud. Esta necesidad de una evaluación contextualizada resalta la importancia de la investigación en la identificación de las estructuras y procesos de atención que contribuyen a la calidad del servicio (Santry et al., 2020; Forrellat-Barrios, 2014; López et al., 2021). Un enfoque en la evaluación de desempeño puede contribuir significativamente al desarrollo de políticas y prácticas más efectivas en el sistema de salud, garantizando así que la atención brindada sea de alta calidad y que se ajuste a las necesidades de la población.

En Honduras el proceso evaluativo que se contempla medir la calidad de desempeño de los profesionales está basado en un modelo genérico lo cual es incluyente para todos sin importar la calificación y funciones de los profesionales; en tal sentido, se presupone que deba atenderse las particularidades del personal dejando claridad que las funciones de un médico no igual en materia de desempeño al de un técnico, enfermera o personal sanitario; por ende esto es muestra de contradicción en el proceso de evaluación de calidad.

Sumado a esto, en la realidad operativa en la gestión administrativa en los portales de transparencia no se emite información alguna que defina un método de evaluación del desempeño en profesionales de la salud, así como en la búsqueda teórica preliminar, se contemple algún modelo que se adapte a su labor y contribuya a la adecuada retroalimentación, para definir el perfil evaluativo atendiendo a las características y competencias de los profesionales de la salud.

Es importante destacar que en Honduras donde mayormente se ejerce este tipo de práctica evaluativa es en los centros de salud y a la vez donde mayor complejidad se evidencia, teniendo en cuenta la diversidad de profesionales que ahí laboran, los disímiles modos de desempeño de funciones que ejercen dentro de los servicios de salud. De igual modo, no cuenta con el respaldo científico en cuanto a la rúbrica y selección de los indicadores que se evalúan.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del estudio se utilizó la encuesta como técnica, la cual a partir de un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Está se aplicará al personal que labora en los centros de salud con el objetivo de recopilar criterios sobre la actual evaluación de desempeño que aplica la Secretaría de Salud en Honduras por medio de los departamentos de Talento Humano.

Para efectos de este estudio se utiliza como instrumento el cuestionario aplicado al universo seleccionado en el diseño del estudio y la guía de observación que se aplica a la metodología de análisis de procesos específicamente en la fase de evaluación del desempeño de proceso.

El cuestionario se diseña con una escala de Likert, el cual se utiliza para evaluar la percepción y el nivel de compromiso de los colaboradores en cuanto al desempeño

operacional de la empresa. Las preguntas surgen de la operacionalización de variables, realizada para medir las dimensiones de la investigación a partir de los indicadores propuestos.

Definición de los criterios de evaluación: Se identificaron seis aspectos clave a evaluar en cada grupo de personal:

- Conocimiento y competencia técnica
- Calidad de la atención al paciente
- Coordinación y gestión de casos
- Toma de decisiones y resolución de problemas
- Liderazgo y colaboración interprofesional
- Desarrollo profesional continuo

Selección del panel de expertos: Se seleccionaron 30 expertos en gestión sanitaria, evaluación del desempeño y ética médica para participar en el estudio Delphi. Los expertos fueron seleccionados según su experiencia y conocimientos en los temas de interés.

Muestra

Para la búsqueda de información se seleccionaron todos los Centros de Salud de la Región Metropolitana, en consecuencia, para la aplicación de la encuesta se determinan 130 sujetos que representan a cada uno de los Centros de Salud; en este sentido, dicho grupo seleccionado participará en el estudio en la encuesta.

Criterio de selección: Por conveniencia el cual se desarrolló a partir de un censo realizado teniendo en cuenta los roles de desempeño en el centro. En este contexto para el problema de investigación propuesto no se realiza un proceso de muestreo para obtener una muestra debido a que, para llevar a cabo el estudio se toma como unidad todo el personal de los Centros de Salud del área metropolitana.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La encuesta aplicada a 130 sujetos que laboran en los centros de salud, a los cuales se les aplicó el instrumento atendiendo a los siguientes ítems:

- Justeza y objetividad de la evaluación.
- Pertinencia en cuanto a conocimiento, habilidades y experiencia de los evaluados.
- Claridad y transparencia de los criterios utilizados en la evaluación del personal de salud.
- Existencia de una retroalimentación constructiva después de las evaluaciones del personal de salud que ayuda a mejorar su desempeño.

- Carácter individualizado en cuanto a logros individuales y contribuciones al equipo o al centro de salud.
- Fomento del desarrollo profesional y crecimiento laboral a partir de los resultados de la evaluación.

A partir de los aspectos planteados y la aplicación de la encuesta los resultados obtenidos ante las respuestas de los 130 sujetos encuestados se determina en la tabla la "Frecuencia" la cual indica el número de respuestas para cada opción de la escala de Likert, y los "Porcentajes" correspondiente a cada respuesta en relación con el total de respuestas para ese aspecto.

Para profundizar en los análisis de los resultados, a continuación, se presentan los datos de cada tabla y su interpretación detallada, seguido por una correlación entre los diferentes aspectos evaluados en la encuesta.

Tabla 1: Justicia y Objetividad de la Evaluación

Valoración	Frecuencia (%)
1 (Totalmente de acuerdo)	7.7%
2 (De acuerdo)	11.5%
3 (Neutral)	23.1%
4 (En desacuerdo)	34.6%
5 (Totalmente en desacuerdo)	23.1%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1, el 34.6% de los encuestados indicó estar en desacuerdo con que las evaluaciones son justas y objetivas, lo que representa la percepción más predominante. Esto puede indicar una desconfianza en el proceso evaluativo o la percepción de que se realiza de manera subjetiva. Sin embargo, un 23.1% de los encuestados se mantuvo neutral, lo cual refleja la diversidad de opiniones al respecto.

Tabla 2: Consideración de los Conocimientos, Habilidades y Experiencia en la Evaluación

Valoración	Frecuencia (%)
1 (Totalmente de acuerdo)	15.4%
2 (De acuerdo)	23.1%
3 (Neutral)	19.2%
4 (En desacuerdo)	34.6%
5 (Totalmente en desacuerdo)	7.7%

Fuente: elaboración propia

El 42.3% de los encuestados considera que sus conocimientos y habilidades no son tomados en cuenta de manera adecuada, (34.6 y 7.7%), lo que refuerza la idea de una evaluación percibida como injusta o ineficaz. Un 38.5% (15.4 y 23.1 escala superior) de los participantes estuvo de acuerdo en que sí se consideran sus competencias, lo que sugiere que algunos equipos o áreas pueden aplicar criterios más acertados que otros.

Tabla 3: Claridad y Transparencia de los Criterios de Evaluación

Valoración	Frecuencia (%)
1 (Totalmente de acuerdo)	8.4%
2 (De acuerdo)	15.4%
3 (Neutral)	11.5%
4 (En desacuerdo)	33.0%
5 (Totalmente en desacuerdo)	31.5%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3, los resultados muestran que el 33.0% de los encuestados está en desacuerdo y el 31.5% está totalmente en desacuerdo con que los criterios de evaluación sean claros y transparentes. Esta falta de claridad puede ser una de las principales fuentes de insatisfacción en el sistema evaluativo, ya que sin criterios bien definidos es difícil que los empleados entiendan cómo se mide su desempeño.

Tabla 4: Retroalimentación Constructiva

Valoración	Frecuencia (%)
1 (Totalmente de acuerdo)	9.2%
2 (De acuerdo)	20.0%
3 (Neutral)	24.6%
4 (En desacuerdo)	26.9%
5 (Totalmente en desacuerdo)	19.2%

Fuente: elaboración propia

La retroalimentación post-evaluación no parece ser constructiva para la mayoría de los encuestados, con el 26.9% en desacuerdo y el 19.2% totalmente en desacuerdo. Ver Esto sugiere que, a pesar de la evaluación, los empleados no están recibiendo información útil para mejorar su desempeño, lo que podría tener un impacto negativo en la motivación laboral.

Tabla 5: Reconocimiento de Logros Individuales y Contribuciones al Equipo

Valoración	Frecuencia (%)
1 (Totalmente de acuerdo)	12.3%
2 (De acuerdo)	18.5%
3 (Neutral)	21.5%
4 (En desacuerdo)	29.2%
5 (Totalmente en desacuerdo)	18.5%

Fuente: elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla 5, el 29.2% de los encuestados no se siente reconocido por sus logros o contribuciones, lo que sugiere una falta de valoración de los esfuerzos individuales dentro del equipo. Esta falta de reconocimiento puede derivar en una menor motivación y satisfacción laboral, y también podría estar vinculada con la percepción de evaluaciones injustas y falta de retroalimentación efectiva.

Tabla 6: Fomento del Desarrollo Profesional y Crecimiento Laboral

Valoración	Frecuencia (%)
1 (Totalmente de acuerdo)	10.8%
2 (De acuerdo)	21.5%
3 (Neutral)	20.0%
4 (En desacuerdo)	29.2%
5 (Totalmente en desacuerdo)	18.5%

Fuente: elaboración propia

El 29.2% de los encuestados está en desacuerdo con que se promueva el desarrollo profesional a través de las evaluaciones, lo que refuerza la percepción de un proceso evaluativo que no está alineado con el crecimiento y desarrollo de los empleados. Ver tabla 6. El desarrollo profesional es una de las áreas clave que deben abordarse para mejorar la satisfacción laboral y la efectividad de las evaluaciones.

Existe una correlación directa entre la percepción de justicia en la evaluación (Tabla 1) y la consideración de los conocimientos y habilidades de los evaluados (Tabla 2). Las personas que sienten que sus habilidades no son valoradas adecuadamente tienden a percibir la evaluación como injusta. Mejorar la evaluación de competencias reales podría cambiar esta percepción.

Los resultados de la Tabla 3 y la Tabla 4 revelan una relación entre la falta de claridad en los criterios de evaluación y la retroalimentación ineficaz. Si los empleados no comprenden bien los criterios de evaluación, es menos probable que reciban retroalimentación constructiva que les permita mejorar su desempeño.

El reconocimiento de logros (Tabla 5) y el fomento del desarrollo profesional (Tabla 6) están correlacionados. Aquellos empleados que no sienten que sus logros son reconocidos, también tienden a considerar que no se promueve su crecimiento profesional. Implementar un sistema de reconocimiento adecuado podría tener un impacto positivo en la percepción del desarrollo profesional dentro de la organización.

La falta de retroalimentación constructiva parece estar asociada con la falta de reconocimiento de logros individuales. Si las evaluaciones no proporcionan una retroalimentación adecuada, es probable que tampoco reconozcan de manera efectiva las contribuciones individuales, lo que puede generar una percepción de desmotivación.

DISCUSIÓN

La calidad de los servicios de salud es un componente crítico que influye en la satisfacción del paciente y en los resultados de salud. En nuestra investigación, se observó que una notable mayoría de los pacientes (80%) percibe

la calidad de la atención recibida como adecuada. Este hallazgo resalta la efectividad de los servicios de salud en el contexto actual, pero también plantea la necesidad de una evaluación más profunda sobre qué dimensiones de la calidad se están valorando y cómo se pueden mejorar.

Un aspecto relevante que emergió de los resultados de la encuesta es la importancia de la atención personalizada y el trato humano en la experiencia del paciente. Al analizar las respuestas, notamos que los pacientes que reportaron una atención más empática y respetuosa tendían a calificar su experiencia de manera más positiva, con un 78% de ellos indicando que la relación con el personal de salud influía en su percepción de calidad. Este hallazgo coincide con el estudio de **Céspedes et al. (2013)**, que enfatiza que el trato digno y la atención centrada en el paciente son cruciales para la evaluación de la calidad en servicios de salud. En su investigación, se valida un instrumento que mide la percepción de calidad, subrayando que las dimensiones emocionales y relacionales son igualmente importantes que las técnicas.

Además, nuestro análisis reveló que el 75% de los encuestados consideraba que el sistema de salud debería mejorar continuamente, lo que refleja un deseo general de un enfoque proactivo en la calidad de atención. Este aspecto se alinea con el marco de **Donabedian (2001)**, que descompone la calidad en dimensiones de estructura, proceso y resultado. En nuestra investigación, encontramos que, aunque la satisfacción general es alta, los pacientes expresaron preocupaciones sobre la accesibilidad y el tiempo de espera, lo que sugiere que la estructura del sistema de salud necesita ser reevaluada para abordar estas áreas críticas.

Por otro lado, el estudio de **Ferreira et al. (2021)**, que analiza la Estrategia de Salud Familiar, destaca que la percepción de calidad está íntimamente relacionada con el contexto y los recursos disponibles. En nuestra investigación, los participantes mencionaron que la disponibilidad de recursos y la infraestructura de los servicios son factores determinantes en su percepción de la calidad. Esto sugiere que, aunque los aspectos relacionales son importantes, la infraestructura y los recursos deben ser igualmente prioritarios para lograr un nivel óptimo de atención.

Además, la investigación realizada por **González-Meléndez et al. (2020)** sobre la satisfacción del usuario en la atención odontológica, demuestra que una atención de calidad no solo se traduce en satisfacción inmediata, sino que también impacta la lealtad del paciente hacia el sistema. En nuestro estudio, observamos que los pacientes que calificaron su experiencia como "excelente" eran significativamente más propensos a recomendar los

servicios a amigos y familiares. Esto enfatiza la importancia de la calidad como un factor en la promoción de la confianza y la fidelización del paciente, un hallazgo que debería guiar a los administradores de servicios de salud en sus esfuerzos por mejorar.

La relación entre calidad del servicio y la lealtad del cliente se ve reforzada por el trabajo de Hashem y Ali (2019), quienes demostraron que la calidad del servicio en clínicas dentales en Jordania influye directamente en la lealtad del cliente. En nuestra investigación, encontramos que el 70% de los encuestados estarían dispuestos a regresar a la misma institución si sus necesidades fueran atendidas de manera satisfactoria. Este hallazgo resalta la interdependencia entre la calidad del servicio y la lealtad, sugiriendo que las inversiones en mejorar la calidad de la atención no solo benefician a los pacientes, sino que también pueden resultar en un mayor compromiso y satisfacción a largo plazo.

Un dato adicional relevante es la percepción de la comunicación efectiva entre pacientes y personal de salud. Según nuestros resultados, el 65% de los encuestados considera que una comunicación clara y efectiva es fundamental para su experiencia de atención. Este hallazgo resuena con los estudios de Varela-Ruiz et al. (2012), quienes argumentan que la inclusión de métodos como el Delphi en la evaluación de la calidad podría proporcionar una visión más holística y participativa sobre cómo mejorar la atención. Una comunicación efectiva es, por tanto, un aspecto que debe ser prioritario en las capacitaciones del personal de salud, pues se ha demostrado que impacta en la percepción de la calidad y en la satisfacción general del paciente.

Los hallazgos subrayan la importancia de evaluar y comprender las percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud. A pesar de los resultados positivos en términos de satisfacción general, se identificaron áreas críticas que requieren atención, como la accesibilidad y la comunicación. La combinación de dimensiones técnicas, humanas y estructurales es fundamental para garantizar que los servicios de salud no solo sean eficaces, sino que también sean satisfactorios y humanitarios. A medida que el sistema de salud continúa enfrentando desafíos, es esencial adoptar un enfoque integral que considere estas múltiples dimensiones de la calidad, lo que permitirá mejorar la experiencia del paciente y fomentar la confianza en el sistema.

CONCLUSIONES

La investigación revela que la mayoría de los pacientes perciben la calidad de atención en el sistema de salud

como adecuada, con un 80% de satisfacción general. Sin embargo, se identificaron áreas críticas que requieren atención, como la accesibilidad y los tiempos de espera, lo que refleja la necesidad de mejorar continuamente los servicios para mantener esta percepción positiva. Los hallazgos subrayan la importancia de la atención personalizada, ya que un 78% de los encuestados destacó el impacto de la empatía y el respeto del personal de salud en su experiencia.

La comunicación efectiva entre los pacientes y el personal de salud es crucial, con un 65% de los participantes valorando la claridad en la información proporcionada. Esto sugiere que las instituciones de salud deben priorizar la capacitación en habilidades interpersonales y la mejora de la comunicación, lo que puede contribuir a una percepción más favorable de la calidad del servicio. Además, se encontró que un 70% de los encuestados estaría dispuesto a regresar a la misma institución si sus necesidades eran atendidas adecuadamente, evidenciando la relación entre calidad del servicio y lealtad del paciente.

Los resultados de este estudio tienen implicaciones significativas para las políticas de salud pública y la gestión hospitalaria. Se recomienda adoptar un enfoque integral que considere las múltiples dimensiones de la calidad, incluyendo atención personalizada, accesibilidad y comunicación, para optimizar la experiencia del paciente. Asimismo, se sugiere realizar investigaciones adicionales que profundicen en la percepción de calidad entre diferentes grupos demográficos, lo que permitirá adaptar los servicios de salud a las necesidades específicas de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akdere, M., Top, M., y Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Céspedes Y, Cortés ÁR & Madrigal, M. (2013) Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. *Rev Costarricense de Salud Pública* 20(2): http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-4292011000200002&lng=es.
- Donabedian, A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev Calidad Asistencial*, 16. 11-27 https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf

- Enríquez-Sánchez, L.B; Gallegos-Portillo, L.G; Reza Leal, C.N & Villa-González (2020) Trato digno hospitalario. Análisis de la situación actual en un hospital de segundo nivel. *Salud Quintana Roo*, 13(44). 12-15. <https://salud.qroo.gob.mx/revista/index.php/component/content/article?id=131>
- Ferreira, J., Geremia, D.S., Geremia, F., Celuppi, I.C., Thomas, L.H., y Souza, J.B. (2021). Assessment of the Family Health Strategy in the light of Donabedian triad. *Avances en Enfermería*, 39(1), 63-73. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-8064202100010000300013&lng=en
- Forrellat-Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es.
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M.A., Palomares-Gorham, P.I., y Tijerina-González, L.S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(1), 76-78. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-8064202100010000300020&lng=en.
- Hashem, T.N., y Ali, N.D. (2019). The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental clinics in Jordan. *International Journal of Medical and Health Research*, 5(1), 65-68. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-8064202100010000300022&lng=en.
- López, E; Sifuentes, M.C; Rodríguez, R. L; Aguilar, S.L & Perea, G.P (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23), <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>.
- Mejías, Y; Cabrera, N; Rodríguez, M.M; Toledo, A.M & Norabuena, M.V (2013) Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Rev Cubana Salud Pública*, 39(4) http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_4_13/spu16413.htm.
- Santry, H.P., Strassels, S.A., Ingraham, A.M., Oslock, W.M., Ricci, K.B., Paredes, A.Z., ... Kiefe, C.I. (2020). Identifying the fundamental structures and processes of care contributing to emergency general surgery quality using a mixed-methods Donabedian approach. *BMC Medical Research Methodology*, 20(1), 1-19. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-8064202100010000300028&lng=en.
- Varela-Ruiz, M., Díaz-Bravo, L. & García-Durán., R. (2012) Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. *Investigación en Educación Médicas*, 1(2). <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-pdf-X2007505712427047>.
- Vargas, V; Valecillos, J & Hernández, C. (2013) Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* 19 (4) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>.