

Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe

Friny Mariluz Enriquez Huaman¹

¹Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Autor para correspondencia: Friny Mariluz Enriquez Huaman, rinyluz2@gmail.com

(Recibido: 17-04-2023. Publicado: 29-04-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186

Resumen

Introducción: anualmente se registran alrededor de 5 a 8 millones de muertes en el mundo. La OMS aduce como causa la deficiente calidad de atención sanitaria. De estas muertes, más del 59 % son producidas en países de medianos y bajos ingresos que requirieron una atención en salud y no recibieron una atención de calidad, se precisa que la deficiente atención de calidad, conlleva a la pérdida de más de US \$1,5 billones anuales. Objetivo: determinar la valoración de la Calidad de atención de salud otorgados por los establecimientos de salud a nivel de Latinoamérica y el Caribe (LAC), así mismo conocer los métodos utilizados para medir la misma. Metodología: la investigación es de tipo descriptivo, con un diseño transversal, basada en la búsqueda y revisión bibliográfica. Resultados: 27 de las investigaciones valoran como "BUENA" la calidad de atención que brindan los establecimientos de salud en LAC, 08 investigaciones valoran "REGULAR" y 03 de ellas califican como "MALA". Aportes: Se enfatiza la estandarización de indicadores de medición de la calidad sanitaria alineados a los parámetros de la Organización Mundial de la Salud, toda vez que en el nuevo milenio se considera la calidad sanitaria como prioridad estratégica y un desafío alcanzarla.

Palabras Clave: Atención en salud, atención sanitaria, calidad de atención, calidad de servicio, servicios en salud.

Abstract

Introduction: around 5 to 8 million deaths occur annually worldwide. The WHO cites the poor quality of health care as the cause. Of these deaths, more than 59 % are produced in middle and low-income countries that required health care and did not receive quality care. It is specified that poor quality care leads to the loss of more than US \$1.5 billion annually. Objective: to determine the assessment of the quality of health care provided by health facilities in Latin America and the Caribbean (LAC), as well as the methods used to measure it. Methodology: the research is descriptive, with a cross-sectional design, based on a literature search and review. Results: 27 of the studies rated the quality of care provided by health facilities in LAC as "GOOD", 08 studies rated it as "FAIR" and 03 of them rated it as "BAD". Contributions: Emphasis is placed on the standardization of health quality measurement indicators aligned with the parameters of the World Health Organization, since in the new millennium health quality is considered a strategic priority

and a challenge to achieve.

Keywords: *Health care, health care, quality of care, quality of service, health services.*

1. Introducción

El artículo de investigación aborda el tema: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS EN SALUD EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE” en vista que anualmente se registran alrededor de 5 a 8 millones de muertes en el mundo, a las que la OMS (2020) aduce como causa la deficiente calidad de atención sanitaria. De estas muertes, más del 59 % se producen en países de mediano y bajos ingresos que requirieron una atención en salud y no recibieron una atención de calidad, la diferencia es consecuencia de no utilizar un sistema de salud. Cabe precisar que la deficiente atención de calidad, conlleva a una pérdida económica de más de US \$1,5 billones anuales. Proaño (2018) afirma que los esfuerzos por expandir la cobertura universal de salud se vienen logrando mediante el establecimiento de políticas públicas en salud, lo cual ha permitido contribuir en alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible deseado a través de la construcción de establecimientos de salud, la adquisición de equipamiento, contratación de personal; perdiéndose de vista el tema de la calidad, aspecto importante a considerar y que su ausencia repercute en la eficiencia del sistema sanitario. En el Perú durante los últimos 10 años, se ha adicionado la cobertura de aseguramiento en salud y ha experimentado un incremento de aproximadamente el 10 % del presupuesto público en el sector salud. Sin embargo, se evidencian grandes brechas de desigualdad de acceso a los servicios en salud, más aún en las regiones lejanas, con bajos niveles socioeconómicos y educativos. El deficiente acceso al servicio de salud al que me refiero, se debe a múltiples factores, como: la débil atención en el nivel primario, el deficiente gasto público en salud, la baja ejecución de garantías de calidad mínima entre las instituciones prestadoras de salud, según lo referido por IPE (2021).

En ese contexto, desde los años 80 aproximadamente, la calidad en los servicios de salud ha pasado a ser un tema muy importante, conforme lo señalado por Henao et al. (2018) y la salud universal viene abarcando mayores espacios en la formulación de políticas y es tema de debate en vías de formular estrategias que contribuyan a la satisfacción de los usuarios, según Morales et al. (2018). En la actualidad, existe un ascendente interés por evaluar y conocer la calidad de atención en instituciones de salud públicas como privadas (Puchi et al. 2018). Ello no implica que anteriormente se haya dejado de lado dicha práctica, sino que al día de hoy se evalúa desde una perspectiva más amplia, que incluye la percepción del usuario (Forrellat, 2014). Por lo señalado, la investigación buscó determinar la valoración de la calidad de atención de salud otorgados por los establecimientos en salud a nivel de Latinoamérica y el Caribe (LAC) e identificar los métodos utilizados para medir la misma. Toda vez que, Del Carmen (2019) confirma la importancia de medir los sistemas sanitarios y comunicarlo a la ciudadanía, para impulsar los procesos de reconocimiento y acreditación de las entidades prestadoras de salud. A pesar de que cuantificar la calidad representa una labor compleja, debido a la existencia de múltiples estudios realizados y publicados, se identifica que a la fecha no existe un consenso para medir y evaluar uniformemente la calidad de los servicios, según lo afirmado por Jemes et al. (2019). En ese sentido, medir la calidad no puede circunscribirse a ciertos elementos y componentes, sino de forma integral de lo que se compone en la totalidad del sistema de salud en sí (Kruk et al. 2019). Bajo lo descrito, se precisa que la investigación se organizó en función a lo puntualizado por Vizcaíno (2020) quien refiere que los artículos de revisión se estructuran primeramente por la introducción, seguidamente la metodología (que contiene los criterios de inclusión y exclusión), los resultados, la discusión, por último las conclusiones.

1.1 Revisión de literatura

Dada la naturaleza de la investigación y las directrices de la revista, se presenta la Tabla N° 01, que contiene el listado de literatura obtenida y revisada para la producción del presente artículo, cabe precisar que se eliminaron las 05 investigaciones duplicadas.

Tabla 1: Relación de investigaciones aptas para procesar.

N°	INVESTIGADOR (RA/RES)	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	PAÍS	MÉTODO UTILIZADO	VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD
1	Ibarra y Rúa (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	COLOMBIA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
2	Lora et al (2016)	2016	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	COLOMBIA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
3	Díaz et al (2016)	2016	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	COLOMBIA	CUESTIONARIO WHOQOL-BREF	BUENO
4	Ramírez (2016)	2016	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	COLOMBIA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
5	Fariño et al. (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	ECUADOR	SERVQUAL	REGULAR
6	Podestá y Maceda (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	SERVQUAL	REGULAR
7	Numpaqué et al. (2019)	2019	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN ORIGINAL	COLOMBIA	SERVQHOS	BUENO
8	Revilla et al. (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	CUBA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
9	Rodríguez y Castellanos (2017)	2017	ARTÍCULO ORIGINAL	CUBA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
10	Villar et al. (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	SERVQUAL	BUENO
11	Moreno et al. (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	ESPAÑA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
12	Zamora (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	SERVQUAL	BUENO
13	Infantes (2017)	2017	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	SERVQUAL	BUENO
14	Infantes (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	SERVQUAL	BUENO
15	Fariño, et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	ECUADOR	SERVQUAL	REGULAR
16	Cobo et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	COLOMBIA	SERVQUAL	BUENO
17	Bustamante et al. (2020)	2020	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	ECUADOR	SERVQUAL	BUENO
18	Torres et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	CHILE	SERVQUAL	BUENO
19	Numpaqué y Rocha (2016)	2016	INVESTIGACIÓN ORIGINAL	BRASIL MEXICO COLOMBIA	SERVQUAL	BUENO BUENO BUENO
20	Villagarcía et al. (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	MÉXICO	SERVQUAL	BUENO
21	Flores et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	MÉXICO	ENCUESTA NACIONAL DE SALUD Y NUTRICIÓN ENSANUT	BUENO
22	Febres y mercado (2020)	2020	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	SERVQUAL	BUENO
23	Gutiérrez et al. (2021)	2021	CARTAS AL EDITOR	PERÚ	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
24	Hernández et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	ENCUESTA NACIONAL DE HOGARES (ENAH) 2018	BUENO
25	Gómez y Rodríguez (2019)	2019	TESIS	COLOMBIA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
26	Saco y Zavala (2017)	2017	ARTÍCULO ORIGINAL	PERÚ	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	REGULAR

Tabla 1.1: Relación de investigaciones aptas para procesar.

N°	INVESTIGADOR (RA/RES)	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	PAÍS	MÉTODO UTILIZADO	VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD
27	Salas (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	PERÚ	SERVQUAL	REGULAR
28	Benítez (2021)	2021	TESIS DE ESPECIALIDAD	PERÚ	SERVQUAL	MALO
29	Bustamante et al. (2019)	2019	ARTÍCULO DE REVISIÓN	REGIÓN ASIÁTICA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
30	Torres et al. (2022)	2022	ARTÍCULO ESPECIAL	ESPAÑA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
31	Oliva y Chávayry (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	PERÚ	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
32	Jemes et al. (2019)	2019	ARTÍCULO DE REVISIÓN	ESPAÑA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
33	Terán et al. (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	LATINOAMÉRICA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
34	Malpica (2019)	2019	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	COLOMBIA	ENCUESTA	REGULAR
35	Diaz (2021)	2021	TESIS	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
36	Calizaya et al. (2022 “en prensa”)	2022	ARTÍCULO DE REVISIÓN	PERÚ	SERVQUAL	BUENO
37	Villanueva (2017)	2017	TESIS	PERÚ	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
38	cajas, et al. (2022)	2022	INVESTIGACIÓN ORIGINAL	COLOMBIA	SERVQHOS	BUENO
39	Marín et al. (2020 “en prensa”)	2020	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
40	Cepeda y Cifuentes (2019)	2019	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
41	Guerra y Marín (2017)	2020	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
42	Jabalera et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	ESPAÑA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
43	Martínez (2016)	2016	ARTÍCULO DE REFLEXIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
44	Esteve et al. (2022)	2022	ARTÍCULO ORIGINAL	ESPAÑA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
45	Guayacán (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	REVISIÓN SISTEMÁTICA EXPLORATORIA	BUENO
46	Cortázar y Torres (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
47	Diaz (2021)	2021	TESIS DE INVESTIGACIÓN	PERÚ	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	REGULAR
48	Betancourt y Caviedes (2018)	2018	ARTÍCULO CIENTÍFICO	ESPAÑA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
49	Rojas et al. (2020)	2020	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
50	Ferreira y Paulo (2018)	2018	ARTÍCULO CIENTÍFICO	BRASIL	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
51	Sotomayor (2022)	2022	TESIS DOCTORAL	PERÚ	ENCUESTAS	REGULAR
52	Aspajo (2021)	2021	TESIS DOCTORAL	PERÚ	SERVPERF	MALO
53	Roque et al. (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	CUBA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION

Tabla 1.2: Relación de investigaciones aptas para procesar.

Nº	INVESTIGADOR (RA/RES)	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	PAÍS	MÉTODO UTILIZADO	VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD
54	Flores y Barbarán (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	PERÚ	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
55	Arancibia (2021)	2021	TESIS DOCTORAL	PERÚ	SERVQUAL	BUENO
56	Rodrigues (2018)	2018	TESIS MAESTRIA	SEVILLA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
57	Yépez et al. (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	COLOMBIA	SERVQUAL	BUENO
58	Del Carmen (2019)	2019	ARTÍCULO DE REVISIÓN	PERÚ	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
59	Puchi et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	CHILE	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
60	Casuriaga et al. (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	URUGUAY	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
61	Henaio et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
62	Vergara et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
63	Pérez et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	SERVQUAL	MALO
64	Inga y Arosquipa (2019)	2019	ARTÍCULO DE REVISIÓN	PERÚ	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
65	Loya et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	MÉXICO	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
66	Gafas et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	ECUADOR	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
67	Aldana et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	COLOMBIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
68	Amaro et al. (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	CUBA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
69	Vera y Trujillo (2018)	2018	ARTÍCULO	MÉXICO	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
70	Ascanio et al. (2020)	2020	TESIS	COLOMBIA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
71	Navarrete (2021)	2021	TESIS	ECUADOR	SERVQUAL	BUENO
72	Andrade (2022)	2022	ARTÍCULO PROFESIONALES DE BUENO NIVEL	ECUADOR	SERPERF	BUENO
73	Lezcano y Cardona (2019)	2019	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA	COLOMBIA	SERVQUAL	BUENO
74	Hosseini et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	IRAN	SERVQUAL	MALO
75	Straub y Fn (2019)	2019	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	ALEMANIA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
76	Bassam et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	NIGERIA	SERVQUAL	REGULAR
77	Motunrayo et al. (2022)	2022	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	NIGERIA	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
78	Quach et al. (2021)	2021	ARTÍCULO ORIGINAL	AUSTRALIA	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
79	Kc et al. (2020)	2020	ARTÍCULO ORIGINAL	NEPAL	NO CORRESPONDE	SIN VALORACION
80	Vinod et al. (2020)	2020	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	INDIA	ENCUESTA NACIONAL DE SALUD FAMILIAR (NFHS)	BUENO
81	Forrellat (2014)	2014	COMUNICACIÓN BREVE		NO CORRESPONDE	SIN VALORACION

2. Metodología

La investigación es de tipo descriptivo, con un diseño transversal (Hernández et al. 2014), basado en la búsqueda y revisión de bibliografía (FESC, 2022). La búsqueda de investigaciones, se realizó a través de las siguientes bases de datos: Scielo, Google Académico, Scopus, Science Research, Dialnet; haciendo uso de términos y palabras como: calidad de servicio en establecimientos de salud, calidad sanitaria, calidad de servicio hospitalario, percepción de calidad en salud, entre otros, para lo cual se utiliza operadores booleanos, como: and, or, not; parametrizando los resultados entre los años 2014 al 2022. Como resultado de la búsqueda se obtuvo un total de 86 investigaciones entre artículos, tesis y cartas al editor. Con la finalidad de resumir la información, se elaboró una tabla de trabajo de uso interno que permitió resumir y organizar la información. Dicha tabla se estructuró de la siguiente manera: 1) Numeración, 2) Título de investigación, 3) Autor (es), 4) Año, 5) Tipo de investigación, 6) País, 7) Método o instrumen-

to aplicado, 8) Objetivos de la investigación, 9) Resultados, 10) Valoración de la calidad y 11) Link o DOI.

2.1 Criterios de exclusión

Con la finalidad de alinearse y cumplir con los objetivos planteados, se excluyeron investigaciones por los siguientes aspectos: 1) duplicidad, 2) por encontrarse fuera del intervalo de años para el procesamiento de datos, es decir sólo se consideró aquellas investigaciones del año 2016 en adelante, 3) investigaciones que no constituyan tesis o artículos, 4) investigaciones que no se enmarquen en LAC, 5) investigaciones que no midan la calidad sanitaria. Bajo esas premisas, de las 86 investigaciones, se excluyeron 05 investigaciones por duplicidad, 01 investigación por corresponder al año 2014, 01 investigación por no constituir tesis o artículo de investigación, 19 investigaciones por no pertenecer a LAC y 22 por no medir la calidad sanitaria. De ello, quedaron 38 investigaciones, para el procesamiento de la información y obtención de los resultados. Por otro lado, aquellas investigaciones que no cumplieron con los criterios de selección antes mencionados, sirvieron como referencia y formaron parte de la literatura del artículo para enriquecer y fortalecer la investigación.

2.2 Criterios de inclusión

Todos los informantes fueron notificados sobre los objetivos y procedimientos del trabajo investigativo asegurado el anonimato y la confidencialidad del caso, firmando el consentimiento informado, cuyas respuestas fueron respondida aproximadamente en sesiones de 40 minutos aproximadamente donde los dirigentes manifestaron de manera entusiasta, la recopilación se hace en un lapso de 5 semanas aproximadamente, cabe destacar que los ítems 6,7,8 se despliegan de las acciones de violencia (Marsh,1977).

Las investigaciones consideradas para el procesamiento de los resultados, cumplen los siguientes criterios: 1) artículos y tesis que contienen palabras: “calidad de servicio en salud”, “calidad de atención en salud”, “percepción de la calidad de atención en salud”, “calidad sanitaria”, entre otras relacionadas, 2) investigaciones publicadas entre los años 2016 al 2022, 3) miden la calidad de atención en los servicio brindado por establecimientos de salud, 4) los estudios se enmarcan Latinoamérica y el Caribe. Para ello se elaboró la Tabla 1., estructurada con información relevante para la investigación de la siguiente manera: 1) Numeración, 2) Autor (es) - APA, 3) Año, 4) Tipo de investigación, 5) País, 6) Método, 8) valoración de la calidad de atención en salud.

2.3 Procesamiento de resultados

De acuerdo a los objetivos previamente planteados y con fines de obtener una valoración de la calidad de atención de salud brindados por los establecimientos de salud en LAC, se efectuó una segunda revisión rápida a los resultados y conclusiones de las 38 investigaciones filtradas, identificándose pluralidad de resultados: Por ejemplo; Perez et al. (2018) concluyen en su investigación, que los pacientes percibieron una baja atención de servicio en salud, por su lado Yépez et al. (2018) reconocen el buen trato del personal de salud lo cual incide de forma positiva en la percepción de la calidad, etc. o Díaz et al. (2016) le dan un valor numérico sobre el 64 % de los pacientes se sienten satisfechos con los servicios de salud. Como se aprecia, los resultados de las investigaciones se presentan y expresan de diversas formas, las razones obedecen a la naturaleza del planteamiento del problema, la metodología, etc., aplicadas en cada una de las investigaciones. En ese sentido y con la finalidad de alcanzar el objetivo del estudio, se vio por conveniente organizar los resultados y estandarizarlos en función a las siguientes valoraciones: 1) CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SALUD “BUENO”, para aquellos resultados que denotan satisfacción de la calidad del servicio, lo califican como ALTO al servicio, le den una puntaje por encima del 50 % o una valoración positiva a la calificación de las dimensiones de la calidad de servicio en salud, 2) CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SALUD “REGULAR”, aquellos resultados que señalen como alto y/o bajo a los indicadores y dimensiones, sus puntajes bordean el 50 % y 3) CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SALUD “MALO”, aquellos resultados que denotan insatisfacción o promedios por debajo del 50 %. Así mismo, para la elaboración de las tablas y el procesamiento de los resultados se utilizó la herramienta informática del office – Excel, a fin obtener cuadros - resumen

que permitan identificar de manera eficiente las investigaciones, así como su contabilización y/o gráfica pertinente.

3. Resultados

De acuerdo a lo descrito en la metodología, se obtuvo 38 investigaciones que se presentan en la Tabla N° 2:

Tabla 2: Relación de investigaciones aptas para procesar.

N°	INVESTIGADOR (RA/RES)	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	PAÍS	MÉTODO UTILIZADO	VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD
1	Ibarra y Rúa (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	Colombia	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
2	Lora et al. (2016)	2016	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Colombia	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
3	Díaz et al. (2016)	2016	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Colombia	CUESTIONARIO WHOQOL-BREF	BUENO
4	Ramírez (2016)	2016	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Colombia	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
5	Fariño et al. (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	Ecuador	SERVQUAL	REGULAR
6	Podestá y Maceda (2018)	2018	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	SERVQUAL	REGULAR
7	Numpaqué et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	Colombia	SERVQHOS	BUENO
8	Villar et al. (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	SERVQUAL	BUENO
9	Zamora (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	SERVQUAL	BUENO
10	Infantes (2017)	2017	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	SERVQUAL	BUENO
11	Infantes (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	SERVQUAL	REGULAR
12	Fariño et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Ecuador	SERVQUAL	REGULAR
13	Cobo et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Colombia	SERVQUAL	BUENO
14	Bustamante et al. (2020)	2020	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Ecuador	SERVQUAL	BUENO
15	Torres et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Chile	SERVQUAL	BUENO
16	Numpaqué y Rocha (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	Brasil México Colombia	SERVQUAL	BUENO BUENO BUENO
17	Villagarcía, et al. (2016)	2016	ARTÍCULO ORIGINAL	México	SERVQUAL	BUENO
18	Flores, et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	México	ENCUESTAS: ENSANUT 2012 Y ENSANUT 100K	BUENO
19	Febres y Mercado (2020)	2020	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	SERVQUAL	BUENO
20	Hernández et al. (2019)	2019	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	ENCUESTA: ENAHO 2018	BUENO
21	Gómez y Rodríguez (2019)	2019	TESIS	Colombia	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
22	Saco y Zavala (2017)	2017	ARTÍCULO ORIGINAL	Perú	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	REGULAR
23	Salas (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	Perú	SERVQUAL	REGULAR
24	Benítez (2021)	2021	TESIS	Perú	SERVQUAL	MALO

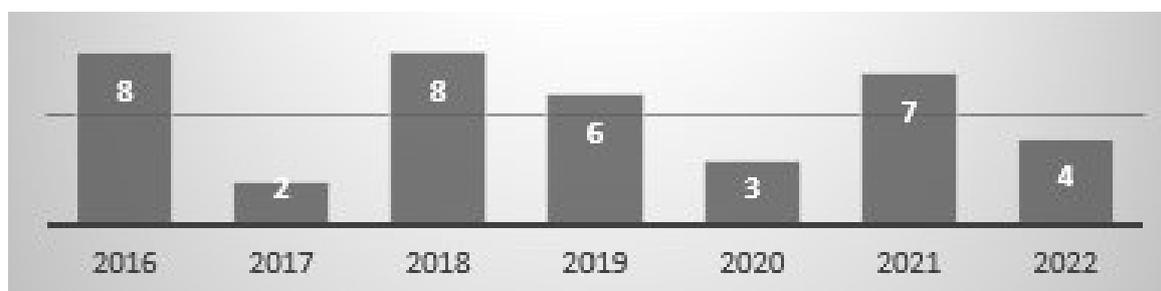
Tabla 2.1: Relación de investigaciones aptas para procesar.

N°	INVESTIGADOR (RA/RES)	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	PAÍS	MÉTODO UTILIZADO	VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD
25	Malpica (2019)	2019	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Colombia	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	REGULAR
26	Calizaya et al. (2022)	2022	ARTÍCULO DE REVISIÓN	Perú	SERVQUAL	BUENO
27	Cajas et al. (2022)	2022	INVESTIGACIÓN ORIGINAL	Colombia	SERVQHOS	BUENO
28	Guayacán (2021)	2021	ARTÍCULO DE REVISIÓN	Colombia	NORMAS ISO 9001, ISO 15189	BUENO
29	Díaz (2021)	2021	TESIS	Perú	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	REGULAR
30	Sotomayor (2022)	2022	TESIS	Perú	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	REGULAR
31	Aspajo (2021)	2021	TESIS	Perú	SERVPERF	MALO
32	Arancibia (2021)	2021	TESIS	Perú	SERVQUAL	BUENO
33	Yépez et al. (2018)	2018	INVESTIGACIÓN ORIGINAL	Colombia	SERVQUAL	BUENO
34	Pérez et al. (2018)	2018	ARTÍCULO DE REVISIÓN	Colombia	SERVQUAL	MALO
35	Ascanio et al. (2020)	2020	TESIS	Colombia	DISEÑADO POR EL INVESTIGADOR	BUENO
36	Navarrete (2021)	2021	TESIS	Ecuador	SERVQUAL	BUENO
37	Andrade (2022)	2022	ARTÍCULO PROFESIONALES	Ecuador	SERVPERF	BUENO
38	Lezcano y Cardona (2019)	2019	ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN	Colombia	SERVQUAL	BUENO

Cabe precisar que algunas investigaciones presentan resultados de diversos países; Benítez (2021) por ejemplo, aborda la calidad de los servicios hospitalarios en Malasia, Estados Unidos, Indonesia, Irán, entre otros países; de los cuales se optó por considerar sólo aquellos resultados cuyos países se enmarcan en LAC. Otra precisión necesaria de señalar es que a través de la investigación de Infantes (2016) se obtuvo la valoración de la calidad de dos entidades distintas: una del MINSA con un resultado de calidad regular y la otra de Essalud con un resultado bueno de calidad, los cuales fueron considerados por separado. Por ende, la sumatoria o total de los resultados no será equivalente al número de investigaciones obtenidas.

3.1 Investigaciones por fecha de publicación

En la Figura 1., se muestra que de las 38 investigaciones obtenidas, se identificó que 08 investigaciones corresponden al 2016, 02 corresponden al año 2017, 08 investigaciones corresponden al año 2018, 06 investigaciones corresponden al año 2019, 03 investigaciones corresponden al año 2020, 07 investigaciones corresponden al año 2021 y 04 investigaciones corresponden al 2022.

**Figura 1: Investigaciones por año**

3.2 Tipos de Investigación

Se evidencia que el 79 % (30) de las investigaciones son artículos de investigación y el 21 % (08) son Tesis, según la Figura 2.

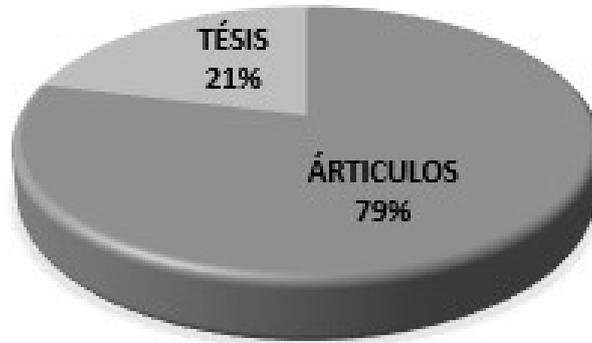


Figura 2: Tipos de Investigación

3.3 Investigaciones por país

La Figura 3., se muestra que las 38 investigaciones que miden la calidad de atención en salud, delimitándose territorialmente en LAC, corresponden 15 investigaciones al país de Colombia, 15 corresponden a Perú, 5 de las investigaciones son del país de Ecuador, 03 son de México, 01 de Chile, 1 investigación es de Brasil.



Figura 3: Investigaciones por país

3.4 Nivel de calidad de servicio en salud en LAC

Respecto a lo descrito en la parte metodológica, se precisa que los artículos que miden el nivel de la calidad de los servicios de salud en los países de LAC, se enfatiza que los investigadores presentan sus resultados de múltiples maneras, tal es el caso de las investigaciones de Gafas et al. (2019) y Cobo et al. (2018),

donde la expresión de sus resultados difieren uno del otro. Motivo por el cual, se organizó la información a fin de uniformizar y obtener un resultado estandarizado. Por ejemplo, se valoró la calidad de atención como: “BUENO” para aquellas investigaciones cuyo resultado denotan la calidad como satisfactoria, aceptable o alta; “REGULAR” para las investigaciones con calificación media, con porcentajes alrededor del 50 % de aceptación y “MALO” para las investigaciones con resultados no aceptables, insatisfactorios, con porcentajes por debajo del 40 %, etc. Bajo lo expuesto; se evidencia que 27 investigaciones valoran como “BUENA” la calidad de atención que brindan los establecimientos de salud, 08 investigaciones valoran “REGULAR” la calidad de atención que brindan los establecimientos de salud y 03 de ellas califican como “MALA” la calidad de atención que brindan los establecimientos de salud, según se muestra en la Figura 4.

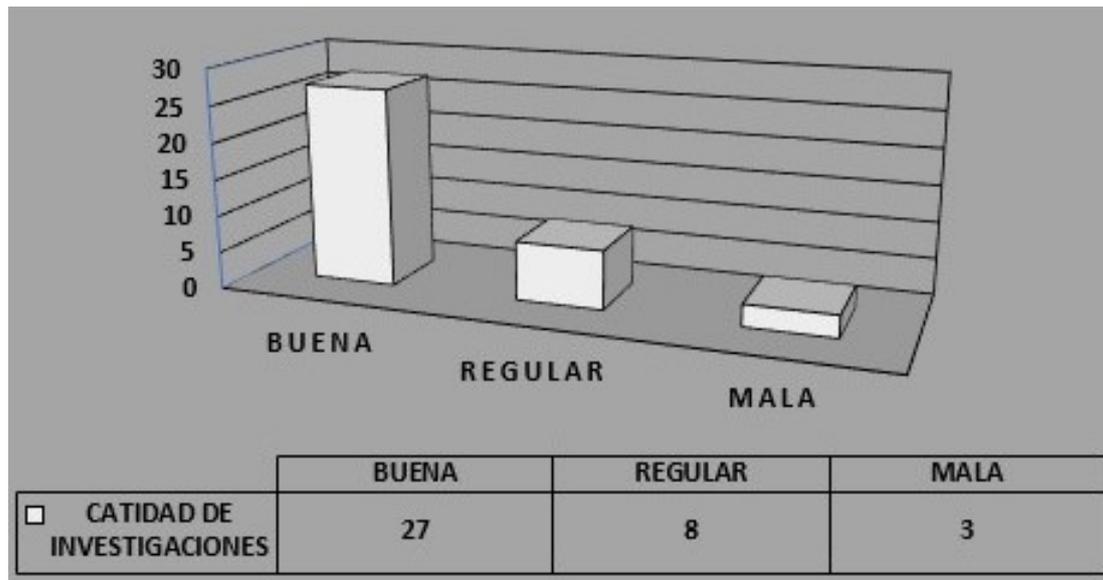


Figura 4: Valoración de la calidad del servicio en salud

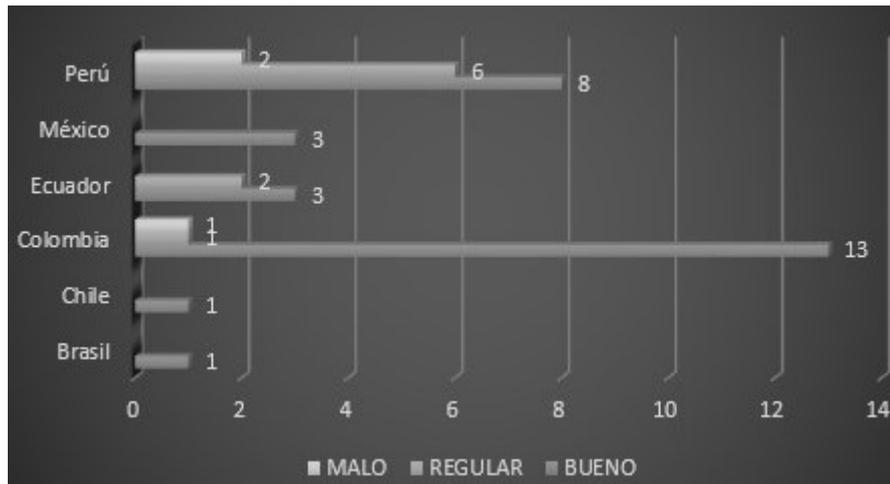
3.5 Valoración de la calidad de servicio por país

Con la finalidad de conocer la valoración de calidad en salud por cada país, se elaboró la Figura N° 5, que muestra en primer lugar a Colombia con el mayor número de investigaciones: 13 de ellas califican como “BUENA” la calidad de atención en salud, 01 califica como “REGULAR” y 01 califica como “MALA”; en segundo lugar se ubica Perú: con 08 calificaciones de “BUENA” calidad de atención en salud, 06 la califican como “REGULAR” y 02 como “MALA”; en tercer lugar se encuentra Ecuador: con 03 calificaciones de “BUENA” calidad de atención en salud y 02 calificaciones de “REGULAR”; le sigue México con 03 calificaciones de “BUENA” calidad de atención en salud; posteriormente Chile y Brasil con 01 calificación de “BUENA” calidad de atención en salud respectivamente, conforme se presenta en la Figura 5.

Figura 5: Valoración de la calidad de servicio en salud por país

3.6 Método utilizado para medir la calidad de atención en salud

De las 38 investigaciones, se aprecia en el Figura 6., que 21 investigaciones se desarrollaron bajo el método SERVQUAL para medir calidad sanitaria, 2 investigaciones utilizaron el método SERVQHOS, 2 el método SERVPEREF, 02 investigaciones utilizaron encuestas nacionales, 01 utilizó las Normas ISO, 01 investigación se desarrolló en función al cuestionario Whoqol-Bre y 09 de las investigaciones se desarrollaron bajo modelos diseñador por el investigador. Por ejemplo: Hosseini, et al. (2018) utilizaron el método como el Servqhosh, Servqual; que contempla en sus dimensiones la Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Elementos tangibles y Capacidad de respuesta, para medir la calidad de servicio sanitario, o en su defecto consideraron elementos que forman parte de éstas. Tal es el caso de Vinod, et al. (2020) y Kc,



et al. (2020) que hacen referencia en sus investigaciones a las brechas en equipamiento, infraestructura, recurso humano, medicamentos y otros, como elementos esenciales e importantes para mejorar y alcanzar la calidad sanitaria.



Figura 6: Método utilizado para medir la calidad

4. Discusión

La investigación ha permitido conocer que en LAC califican a los servicios sanitarios como “Buena”. Así mismo, se identificó que gran parte de los investigadores utilizaron como métodos de medición los modelos de Servqhos, Servqual, Servperf, los cuales contempla en sus dimensiones la Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Elementos tangibles y Capacidad de respuesta. Otros investigadores construyeron sus instrumentos de medición, los cuales contemplan elementos que contienen estas dimensiones y son: infraestructura, recurso humano, medicamentos, etc., los cuales son esenciales e importantes para mejorar y alcanzar la calidad sanitaria. Jemes et al. (2019) señalan que muchos expertos en la materia discrepan el uso de los pre citados métodos o la aplicación de estas dimensiones, en vista que existe gran variedad de ítems a las que se les otorga menor o mayor valoración, lo cual dificulta la unificación de criterios y comparación de resultados. Cabe precisar que no desmerece su eficacia, ya que numerosos estudios evidencian su validez y adaptabilidad en diversos ámbitos sectoriales y geográficos según lo señalado por Henao et al. (2018). En esa línea, se debe precisar que sí bien el 71 % de las investigaciones le da una calificación de “Buena” a la calidad del servicio sanitario en LAC, se tiene alrededor del 20 % que no opina lo mismo. Tal es el caso de Pérez et al. (2018) que calificación como “Bajo” la calidad sanitaria en sus elementos de instalaciones, personal asistencial, tiempos de atención, elementos tangibles, fiabilidad, entre otros.

Incluso investigadores como Ramírez & Gil (2016) afirman que los establecimientos de salud presentan elementos críticos que demandan mayor atención (los tiempos de espera, por ejemplo) o Numpaque et al (2019) que señalan aspectos que tiene menor valoración como el respeto a la intimidad de los pacientes, la rapidez de atención, entre otros. De igual manera podría citar a Rodríguez y Castellanos (2017) que hace referencia a que los indicadores de equipamiento e infraestructura califican como no aceptables. Por otro lado, Radar Healthcare (2022) realiza investigaciones sobre la calidad sanitaria en más de 30 países desarrollados del mundo, tiene en su ranking a países como Japón, Alemania, Australia, etc., dentro de las cuales no figura ningún país de LAC. Pese a que la investigación demostró que Colombia lidera la calidad de servicio en salud en LAC e Ipsos (2021) lo confirma. Lamentablemente nos encontramos lejanos a muchos otros países que cuentan con sistemas sanitarios de calidad. Por tanto, es importante considerar lo señalado por Quach et al. (2021), de contar con “indicadores clave” que mantengan un equilibrio entre la utilidad práctica y la exhaustividad, que permitan monitorizar los estándares establecidos por la OMS. De igual manera Cepeda y Cifuentes (2019) consideran un verdadero reto definir los estándares de calidad para hacer seguimiento y medir la calidad de los servicios prestados, con ello poder determinar los desvíos para mejorar la gestión. Así mismo obtener la acreditación de los estándares de calidad a través de las normas ISO 9001, representan una estrategia que garantiza la calidad sanitaria centrada en el paciente, que contribuye a la mejora y conduce al éxito sanitario – organizacional, Guerra y Marín (2017).

5. Conclusiones

El artículo se estructuró en cinco partes: introducción (I), Metodología (M), Resultados (R), Discusión (D), Conclusiones (C): (I)+ (M)+ (R)+ (D)+ (C). La investigación permitió determinar que la calidad del servicio sanitario en salud en LAC es “Buena”, entre las cuales destacan los países de Colombia y Perú. Para la medición de la calidad, los investigadores optaron por utilizar métodos como: Servqhos, Servqual, Servperf, los cuales contemplan en sus dimensiones la Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Elementos tangibles y Capacidad de respuesta. El procesamiento de los resultados, se vio limitado a la estandarización de niveles de calidad del servicio sanitario, debido a la multiplicidad de presentaciones de resultados en las investigaciones revisadas. Se precisa la necesidad de estandarizar los indicadores de medición de la calidad sanitaria y alinearse a los parámetros por la Organización Mundial de la Salud, toda vez que en el nuevo milenio se considera a calidad sanitaria una prioridad estratégica y desafío alcanzarla, por ello es necesario revisar los procesos relacionados a la calidad sanitaria a fin de fortalecerla a través de la implementación de políticas que permitan mejorarlas de acuerdo a las condiciones y necesidades de los usuarios.

5. Referencias Bibliográficas

Aldana-Rivera EE, Tafur-Castillo J, Leal-Guerra M (2018): Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, 39(11):13, <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1974>.

Amaro-Cano MDC, González-Rivera A, Leyva-Salerno B, Jiménez-Hernández JM, Sánchez-Santa Cruz E, Formental-Hidalgo B, Galano-Ferrer C, Fernández-Hernández A, Toledo-Del Rey A (2018): Percepción de valores y antivalores coexistentes en el sector salud. *Educación Médica Superior*, vol.32 no.1 Ciudad de la Habana ene.-mar. 2018, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000100007

Andrade Narváez NM (2022): Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito]. Repositorio Institucional UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>

Arancibia Alvarado JL (2021): Gestión hospitalaria y su relación con la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Militar Central del Ejército. [Tesis doctoral, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército]. Repositorio Institucional ICTE. <http://181.65.250.76/handle/123456789/299>

Ascanio Pérez K, Noriega Guerrero AL, Rojas Arévalo HN (2020): Acceso y percepción de la calidad de

atención de los servicios de salud entre la población Migrante y Nativa. [Tesis de licenciatura, Universidad de Santander]. Repositorio Institucional US., <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/5139>

Aspajo Grandez I (2021): Modelo de mejora de la calidad de servicios de salud y gestión hospitalaria basado en el EFQM y diagrama de Ishikawa, en el hospital regional de Moquegua nivel II-2, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSAA, <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13277>

Bassam-Mahmoud A, Ekwere T, Fuxman L, Ahmad-Meero A (2019): Assessing Patients' Perception of Health Care Service Quality Offered by COHSASA-Accredited Hospitals in Nigeria. SAGE Open, April-June 2019: 1-9, <https://doi.org/10.1177/2158244019852480>

Benítez Riaño AM (2021): Análisis de la percepción de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL. [Tesis de especialidad, Universidad Santo Tomás] Repositorio Institucional USTA, <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf?sequence=5&isAllo wed=y>

Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M (2020): Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*. 31(1):161-170. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

Bustamante-U MA, Zerda-Barreno E, Obando F, Tello-Sánchez MG, (2019): Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2):1-15, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Cajas-Santana LJ, Barón R, Guillén-Astete C (2022): Impacto de la ecografía en la percepción de la calidad en salud de pacientes adultos con artritis reumatoide. *Revista Colombiana de Reumatología*, 29(2):85-92, <https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2020.08.010>

Calizaya-López JM, Zapata-Delgado FM, Ceballos-Bejarano FE, Alemán-Vilca Y (2022): EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES SOBRE EL SERVICIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, AREQUIPA. *Veritas*, 22(2):139-146, <https://doi.org/10.35286/veritas.v22i2.320>

Casuriaga A, Giachetto G, Gutiérrez S, Martínez V, García A, Martínez F, De Olivera N, Boulay M (2018): Auditoría de historias clínicas: una herramienta de evaluación de la calidad asistencial. Hospital Pediátrico-Centro Hospitalario Pereira Rossell. Archivos de Pediatría del Uruguay, vol.89 no.4 Montevideo ago. 2018, <https://doi.org/10.31134/ap.89.4.3>

Cepeda-Duarte J, Cifuentes-Martínez WE (2019): Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, (36):35-54., <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>

Straub C, FN-Bode S (2019): Patients' and parents' perception of care on a paediatric interprofessional training ward. BMC Medical Education volume 19, Article number: 374 (2019), <https://doi.org/10.1186/s12909-019-1813-6>

Cobo-Mejía EA, Estepa-Rodríguez KJ, Herrera-Triana C, Linares-Reyes P (2018): Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 5(2):277-294. Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>

Cortázar-Peña NF, Torres-Castro AM (2021): Revisión de literatura sobre la gestión de calidad en la industria farmacéutica. Lumieres - Repositorio institucional Universidad de América, <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8713>

Del Carmen-Sara JC (2019): Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36:288-295. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

Díaz Alvarez JC (2021): Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura a [tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio Institucional EAN Universidad, <http://hdl.handle.net/10882/10484>

Díaz Carlos JL (2021): Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en profesionales de enfermería del Hospital I-EsSalud, Nuevo Chimbote. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76196>

Díaz-Cárdenas S, Buelvas-Montes LA, De La Valle-Archibold M, Bustillo-Arrieta JM, (2016): Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 16(2):290-303., <https://doi.org/10.30554/archmed.16.2.1737.2016>

Esteve-Matalí L, Vargas I, Cots F, Ramon I, Sánchez E, Escosa A, Vázquez ML (2021): ¿La integración de la gestión de servicios sanitarios mejora la coordinación clínica? Experiencia en Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, Volumen 36, número 4, julio-agosto de 2022, páginas 324-332, <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.06.004>

Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Flores J, Ocaña-Ocaña A (2018): Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32), Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Fariño-Cortez J, Vera-Lorenti FE, Cercado-Mancero AG, Velasco-Donoso AP, Llimaico-Noriega MDJ, Saldarriaga-Jiménez DG (2018): Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología e Innovación en Salud Pública, <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR (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*. vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020, <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Ferreira-Junior RR, Paulo-Porto A (2018): La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias administrativas*, N°.11 La Plata feb. 2018, http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200003

FESC (2022): Guía para la elaboración de artículos de revisión: <https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/investigaciones/ARTICULOS%20DE%20REVISION.pdf>

Flores-Arévalo J, Barbarán-Mozo HP (2021): Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2):1527-1545, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368

Flores-Hernández S, Mendoza-Alvarado LR, Vieyra-Romero WI, Moreno-Zegbe E, Bautista-Morales AC, Reyes-Morales H (2019): La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad

en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud Pública Mex*, 61:716-725. Disponible en: <https://doi.org/10.21149/10562>

Forrellat-Barrios M (2014): Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista cubana de Hematología, Inmunología y hemoterapia*, 30(2):179-183. Disponible en: http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:hCmLIIn4UR9oJ:scholar.google.com/+Calidad+en+los+servicios+de+salud:+un+reto+ineludible&hl=es&as_sdt=0,5

Gafas-González C, Roque-Herrera Y, Bonilla-Pulgar GE (2019): Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educación Médica*, 20(1):136-142, <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>

García-Valverde R, Gálvez-Díaz NDC (2016): CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS ASISTENCIALES DE SALUD: MINSA-ESSALUD, CHONGOYAPE-PERÚ. *Rev. Tzhocoen Edición*, 8(2), <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>

Gómez Posso AM, Rodríguez Franco MJ (2019): Calidad de atención y acceso a servicios de salud, programa nace una sonrisa, comfamiliar Risaralda, 2018. Red Ilumino, Fundación Universitaria del Área Andina, <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3421/Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20y%20acceso%20a%20servicios%20de%20salud,%20programa%20nace%20una%20sonrisa,%20omfamiliar%20Risaralda,%202018.pdf?sequence=1>

Guayacán-Fúquene NI (2021): Modelos de gestión de calidad para bancos de sangre y servicios transfusionales. CRAI-USTA, Universidad Santo Tomás, <http://hdl.handle.net/11634/34973>

Guerra-Bretaña RM, Marín-Álvarez YA (2017): Acreditación y certificación de la calidad hospitalaria diferente o similar. *Hospitecnia Revista Ingeniería Biomédica*, 11(21)35-41. Disponible en: <https://hospitecnia.com/sites/default/files/158828522251588285222.pdf>

Gutiérrez-Aguado A, Pinares-Bonnett M, Salazar-Panta W, Guerrero-Cruz J (2021): Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1) Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3244>

Henao-Nieto DE, Giraldo-Villa A, Yepes-Delgado CE (2018): Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M (2014): Metodología de la Investigación, Sexta Edición. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G (2019): Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(4). Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.364.4515>

Ibarra-Picón A, Rua-Ramírez E (2018): Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *NOVA*. 2018, 16(29):21-31. Disponible

en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>

Infantes Gómez FM (2017): Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA*, 2(2):133-9, <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>

Instituto Peruano de Economía (2021): Propuestas de política: eje de salud. IPE. <https://www.ipe.org.pe/portal/propuestas-de-politica-eje-de-salud/>

Ipsos (2021): Informe Global Health Service Monitor. Obtenido de Monitor Global del Servicio de Salud 2021: <https://www.ipsos.com/es-mx/global-health-service-monitor-2021>

Jabalera M, Pons M, Gómez E, Del Castillo M (2019): Hacia la excelencia en gestión hospitalaria. Un modelo de gestión estratégica. *Journal of Healthcare Quality Research*, 34(3):148-153. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jhq.2019.02.005>

Jemes-Campaña IC, Romero-Galisteo RP, Labajos Manzanares MT, Moreno Morales N (2019): Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *In Anales de Pediatría* 90(5):301-309. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

KC A, Singh DR, Upadhyaya MK, Budhathoki SS, Gurung A, Málqvist M: (2020): Quality of Care for Maternal and Newborn Health in Health Facilities in Nepal. *Maternal and Child Health Journal*, 24:31-38. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s10995-019-02846-w>

Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, Adeyi O, Barker P, Daelmans B, Doubova SV, English M, García-Elorrio E, Guanais F, Gureje O, Hirschhorn LR, Jiang L, Kelley E, Tekle-Lemango E, Liljestrand J, Malata A, Marchant T, Precious-Matsoso M, Meara JG, Mohanan M, Ndiaye Y, Norheim OF, Reddy KS, Rowe AK, Salomon JA, Thapa G, Twum-Danso N, Pate M (2019): High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. The Lancet Global Health Commission, [http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)

Lezcano-Tobón LA, Cardona-Arias JA (2019): Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL. *Rev. Investigaciones Andina*, 21(39), *Revista Investigaciones Andina*, 21(39):133-151. DOI: 10.33132/01248146.1560

Lora-Salgado I, Tirado-Amador L, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares M (2016): Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista nacional de odontología*, 12(23):31-40, <http://dx.doi.org/10.16925/od.v12i22.1204>

Loya-Murguía KM, Valdez-Ramírez J, Bacardí-Gascón M, Jiménez-Cruz A (2018): El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. *Journal of Negative and No Positive Results*, 3(1):40-48., <https://doi.org/10.19230/jonnpr.2060>

Malpica-Zabala MC (2019): Servicio al usuario de calidad como estrategia gerencial en instituciones prestadoras de salud. Universidad Militar Nueva Granada, <http://hdl.handle.net/10654/32467>

Marín LC, García M, Salgado LY, Vélez J (2020): Situación actual de la investigación en costos de la no calidad en salud a nivel nacional e internacional 2007-2019. Universidad Cooperativa de Colombia, http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20420/1/2020-GarciaMarinSalgadoVelez-costos_calidad_salud

Betancourt-Velásquez AC, Caviedes-Niño IL (2018): Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. (2018). *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 10(2):119-139., <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.07>

Morales-Ojeda R, Mas-Bermejo P, Florit-Serrate P, Arocha-Mariño C, Valdivia-Onega N, Druyet-Castillo D, Menéndez-Bravo J (2018): Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. *Revista Panamericana de Salud Pública* 42, <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.25>

Moreno-Casbas MT, Alonso-Poncelas E, Gómez-García T, Martínez-Madrid MJ, Escobar-Aguilar G (2018): Percepción sobre la calidad de los cuidados, entorno laboral y características del sueño de las enfermeras que trabajan en el Sistema Nacional de Salud. *Enfermería Clínica*, 28(4):230-239. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2018.01.001>

Motunrayo-Akinlusi F, Adekunle-Olayiwola A, Adeniran A, Afolarin-Rabiu K, Abisowo-Oshodi Y (2022): Patients' perception of the quality of gynecological services in a public tertiary health center in Lagos, Nigeria. *Diario de la experiencia del paciente*. Volumen 9: 1-8 <https://doi.org/10.1177/23743735221077550>

Navarrete Jurado RA (2021): Percepción que tiene el usuario externo por el servicio de salud ofertado en una Unidad Médica de segundo nivel de atención ambulatoria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2019. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17306>

Numpaque-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). Disponible en: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Numpaque-Pacabaque A, Buitrago-Orjuela LA, Pardo-Santamaría DF (2019): Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2):235-239. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>

Oliva-Yarlaqué YM, Chávvarry-Ysla PDR (2021): Cumplimiento de estándares de acreditación y calidad de atención en servicios de emergencia. *Revista Médica Panacea*, 10(1), Publicación Cuatrimestral Enero-Abril 2021, <https://doi.org/10.35563/rmp.v10i1.406>

Organización Mundial de Salud (2020): Servicios sanitarios de calidad - Datos y Cifras: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Ortiz-Martínez JG (2016): Hospitales universitarios en Colombia: desde Flexner hasta los centros académicos de salud. *Repertorio de Medicina y cirugía*, 25(1):50-58. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reper.2016.02.001>

Pérez-Pulido MO, Orlandoni-Merli G, Ramoni-Perazzi J, Valbuena-Vence M (2018): Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44:325-343. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>

Podestá-Gavilano LE, Maceda-Kuljich M (2018): Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3):48-56. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>

Proaño CA (2018): La mala calidad de la atención de salud mata. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

Puchi-Gómez C, Paravic-Klijn T, Salazar A (2018): Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*, vol.18 no.2 Bogotá Apr./June 2018, <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>

Quach A, Tosif S, Navaha H, Duke T, Graham SM, Eran W, Muzigaba M, Russell F (2021): Assessing the quality of care for children attending health facilities: a systematic review of assessment tools. *BMJ Glob Health*, 2021; 6: e006804, <http://dx.doi.org/10.1136/bmjgh-2021-006804>

Radar Healthcare (2022): Informe Healthcare Mapped. Obtenido de Clasificado: Los mejores sistemas de atención médica del mundo: <https://radarhealthcare.com/news-blogs/healthcare-mapped-report/>

Ramírez-Estrada M, Gil-Ospina A (2016): PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIAS DE II NIVEL, RISARALDA COLOMBIA, 2013. *Investigaciones Andina*, 18(32):1507-1520. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2390/239047318006/movil/>

Revilla-Arias H, González-Mustelier D, Valenzuela-Fonseca LM, (2016): Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. *MEDISAN*, 20(3):313-319. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v20n3/san06203.pdf>

Rodriguez de Matos TE (2018): Hospitalizaciones potencialmente evitables relacionadas con la diabetes: Indicadores de calidad y eficiencia en gestión hospitalaria. [tesis de maestría, Universidad de Sevilla]. Repositorio Institucional US. <https://hdl.handle.net/11441/88627>

Rodríguez-García G, Castellanos-Rodríguez R (2017): Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. *Revista Cubana de Enfermería*, 33(4). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v33n4/1561-2961-enf-33-04-e886.pdf>

Rojas-Martínez CP, Hernández-Palma HG, Niebles-Núñez WA (2020): Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01). Disponible en: <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/8533>

Roque-González R, Guerra-Breña RM, Torres-Peña R (2018): Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2):315-324. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemmed/hcm-2018/hcm182p.pdf>

Saco-Méndez SM, Zavala-Sarrio S (2017): Influencia de la integración docente asistencial en la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención y en la formación médica en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. *Anales de la Facultad de Medicina*. vol.78 no.3 Lima jul./set. 2017, <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13766>

Salas-Padilla JC (2021): Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223

Sotomayor Mancisidor MC (2022): Gestión hospitalaria y gestión de recursos humanos en la calidad de la salud de un centro de EsSalud, Lima, 2021. [tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV, <https://repositorio.ucv.edu.pe/>, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76955>

Terán-Ayay NT, Gonzáles-Vásquez J, Ramirez-López R, Palomino-Alvarado GDP (2021): Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5:1184-1197. Disponible en: <https://doi.org/10.37811/cl.rcm.v5i1.320>

Hosseini-Teshnizi S, Aghamolaei T, Kahnouji K, Hosseini-Teshnizi SM, Ghani J (2018): Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2):82-89. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>

Torres Y, Rodríguez Y, Pérez E (2022): ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Journal of Healthcare Quality Research*, 37(39):182-190. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009>

Numpaqué-Navarro C, Salette-Waltrick M, Sepúlveda-Pérez J, (2018): Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial-Año 17 2*:97-109. Disponible en: <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>

Vizcaíno-Verdú A (2020): Manuscritos: la estructura de un artículo de revisión. Comunicar Club de Editores. Consultado, 15 diciembre 2022. <https://doi.org/10.3916/club-de-editores-032>.

Vera J, Trujillo A (2018): El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y administración*, vol.63 no.2, <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Vergara-Schmalbach JC, Quesada-Ibargüen VM, Maza-Ávila FJ (2018): Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, (26). Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Avila-2/publication/330983457_Calidad_del_servicio_y_determinantes_de_la_satisfaccion_en_usuarios_de_los_servicios_hospitalarios_de_Cartagena_de_Indias_Colombia/links/5c5ea0c9a6fdccb608b29006/Calidad-del-servicio-y-determinantes-de-la-satisfaccion-en-usuarios-de-los-servicios-hospitalarios-de-Cartagena-de-Indias-Colombia.pdf

Villagarcía-Trujillo EX Delgadillo-Guzmán LG, Argüello-Zepeda FJ, González-Villanueva L: (2016). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte sanitario*. vol.16 no.1 Villahermosa ene./abr. 2017, <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1446>

Villanueva Paredes KS (2017): Calidad Arquitectónica de la Infraestructura de Essalud, caso de estudio: Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo (CASE), Bloque C, Arequipa, 2015 [tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6062>

Villar-López M, Ybañez-Cuba E, Gutiérrez-Villafuerte C, Angulo-Bazán Y (2016): Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. *Revista peruana de medicina integrativa*, 1(3):27-33. Disponible en: <https://doi.org/10.26722/rpmi.2016.13.24>

Vinod Joseph KJ, Arupendra Mozumdar HL, Rajib A (2020): Quality of care in sterilization services at the public health facilities in India: A multilevel analysis. *Plos One* 15(11): e0241499., <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241499>

Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Marcelo-Jurado DM (2018): Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(2):97-110.

<https://doi.org/10.22267/rus.182002.114>

Zamora-Chávez SC (2016): Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1):38-47. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext&tlng=en