

Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios del Hospital Carlos Monje Medrano de la Ciudad de Juliaca

User perception of the quality of the services of the Carlos Monje Medrano Hospital in the City of Juliaca

Mayda Yanira Flores Quispe
mflores@unaj.edu.pe - Universidad Nacional de Juliaca
Luz Elizabeth Huanchi Mamani
luzhuanchi@unaj.edu.pe - Universidad Nacional de Juliaca
Clever Carcausto Mamani
cleverroy02@gmail.com - Universidad Nacional de Juliaca
Marina Jiménez Condori
marinajimenatk16@gmail.com - Universidad Nacional de Juliaca
María Andaluz Vilca
mariaandaluz15@gmail.com - Universidad Nacional de Juliaca
Aydee Quillimamani Sonco
aydee24kismi@gmail.com - Universidad Nacional de Juliaca
Jorge Luis Villasante Mamani
jorgevillasante13@gmail.com - Universidad Nacional de Juliaca

Resumen

En la actualidad la calidad del servicio de salud hospitalario se ha convertido en un reto ineludible, en particular para las instituciones públicas. Para implementar un sistema de calidad hospitalario, que no es una tarea sencilla, se requiere una línea de base inicial que permita conocer como se viene atendiendo las necesidades y preferencias de los pacientes. En este sentido, el objetivo de este trabajo es analizar la calidad de servicio que brinda el hospital Carlos Monje Medrano de la ciudad de Juliaca desde la percepción de los usuarios. Metodológicamente el estudio adoptó un diseño descriptivo transversal, basado en la aplicación de una encuesta con escala SERVQUAL (alfa de Cronbach de .727), a una muestra de 210 usuarios. Se evaluaron cinco dimensiones de la calidad a nivel brechas entre lo esperado y lo percibido: Tangibilidad (0.52), Fiabilidad (0.61), Diligencia (0.45), Garantía (0.47) y Empatía (0.45). En general, la brecha promedio entre el servicio esperado y el servicio recibido resultó 0.51, lo que sugiere que los encuestados están relativamente satisfechos con el servicio prestado.

Palabras claves: *Calidad del servicio, modelo SERVQUAL.*

Abstract

At present, the quality of hospital health service has become an unavoidable challenge, particularly for public institutions. To implement a hospital quality system, which is not a simple task, an initial baseline is required that allows us to know how patients' needs and preferences are being met. In this sense, the objective of this work is to analyze the quality of service provided by the Carlos Monge Medrano hospital in the city of Juliaca from the perception of the users. Methodologically, the study adopted a cross-sectional descriptive design, based on the application of a SERVQUAL scale survey (Cronbach's alpha of .727), to a sample of 210 users. Five dimensions of quality were assessed at the level of gaps between expected and perceived: Tangibility (0.52), Reliability (0.61), Diligence (0.45), Guarantee (0.47) and Empathy (0.45). Overall, the average gap between the expected service and the service received was 0.51, suggesting that respondents are relatively satisfied with the service provided.

Keywords: *Service quality, SERVQUAL model.*

Introducción

La calidad de servicio y los estándares de calidad comenzaron en el mundo empresarial, sin embargo en los últimos años esa realidad ha cambiado poniendo en evidencia que los servicios que brindan las instituciones públicas y privadas, son y serán objeto de análisis constante donde la relación mutua de satisfacción y expectativas entre un usuario y la organización va de la mano con la gestión estratégica, esta relación implica el esfuerzo de los miembros de la organización y de ella misma por comprender las necesidades del usuario (Duque-Oliva & Gómez, 2015).

La calidad del servicio ha sido establecida como un grupo de factores que podrían tener un efecto importante en la satisfacción y en la retención de clientes y usuarios, sean estos en el ámbito público o en el privado; además se tiene que considerar la experiencia del servicio como un factor clave (Roy, S., & Bhatia, 2019), la globalización y su proceso de conectividad de información ha permitido que los usuarios de servicios se vuelvan cada vez más conscientes y exigentes de la calidad; por lo tanto es necesario considerar que los estudios en el rubro de salud pública, debe de articular objetivos que van en función de las mejoras al máximo posible en: las condiciones de salud de la población, reducir las desigualdades, mantener los costos, satisfacer las necesidades de los usuarios y crear buenas condiciones de trabajo para los prestadores de servicio (Aragón-Camacho, 2018).

En ese sentido el Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, a través del servicio que brinda produce un impacto en la sociedad, por tal motivo es indispensable que los servicios que brindan sean los más adecuados y menos cuestionados. El presente estudio tiene por objetivo, analizar la calidad de servicio que brinda el hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca desde la percepción de los usuarios.

Materiales y métodos

Con el enfoque cuantitativo, la presente investigación se enmarcó dentro de un diseño no experimental, descriptivo y transversal. El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos en una variable o concepto y proporcionar su descripción (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La población y la unidad de análisis fueron el público usuario del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca con una muestra de 210. El instrumento fue el cuestionario estructurado del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Se estableció una ficha técnica para verificar el cumplimiento de requisitos de redacción y adaptación a la muestra de estudio (Tamayo, 2004), así mismo se revisó el entendimiento y propósito de la medición con 22 ítems en un escalamiento tipo Likert a través de una encuesta anónima (Rustom-Jabbaz, 2012).

Resultados y discusión

Para procesar los datos de manera eficiente y cumplir con el objetivo de la investigación, se evaluó la validez y confiabilidad del modelo SERVQUAL mediante el cálculo de los valores del Alfa de Cronbach de la escala global (Behar-Rivero, 2008), por las percepciones y expectativas, para cada dimensión se realizó a través del software estadístico SPSS (versión libre) con el valor de .727.

La calidad del servicio, se calcula como la diferencia entre la percepción y las expectativas para cada dimensión, conocida como la "brecha" (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996). Evaluar la calidad del servicio genera la necesidad de generar nuevas formas de gestionar los diversos recursos con los que cuenta una organización (Martín-Domingo, Martín, & Mandsberg, 2019). En general, las expectativas de los encuestados estiman la media o ligeramente por encima, lo que es importante subrayar es que a pesar de las expectativas promedio, los usuarios han evaluado positivamente casi todos los aspectos de la calidad del servicio que se refleja en los valores positivos de la brecha en casi todas las dimensiones. Un factor importantes es la accesibilidad económica del hospital (Vera-Martínez, 2013).

Tabla 1.
Promedio de respuesta SERVQUAL con respecto a la expectativa y percepción

Respuesta dimensión	Expectativa (promedio)	Percepción (promedio)	Brecha
Tangibilidad	3.79	4.31	0.52
Fiabilidad	3.75	4.36	0.61
Diligencia	3.76	4.21	0.45
Garantía	3.75	4.22	0.47
Empatía	3.74	4.20	0.45
Puntuación media de respuesta			0.51

Como se puede observar en la Tabla 1, el promedio de respuesta SERVQUAL, respecto a las dimensiones de la calidad del servicio respecto a la expectativa y percepción es considerable, obteniéndose un 4.20 ligeramente superior, con un valor de separación de 0.51, lo que indica que los encuestados están relativamente satisfechos con el servicio prestado (Salazar-Pinto & Del Castillo-Galarza, 2018). Sin embargo la capacidad de respuesta entendida como la disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios resulta siendo un factor preponderante al momento de recibir un servicio (Arciniegas-Ortiz & Mejías-Acosta, 2017).

Para el cumplimiento del objetivo de la investigación, se llevó a cabo la prueba de Chi cuadrado de independencia, donde el valor significativo en la prueba entre las dimensiones de la calidad de servicio es .002, menos de .05 (5%) (Schiller, Spiegel, & Srinivasan, 2013), que es significativa la calidad de servicio que brinda el hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca. Además, se puede indicar que se estimó el coeficiente de correlación $r = .618$, muestra una relación relativamente fuerte entre las dimensiones de la calidad del servicio respecto sus niveles y el sexo del usuario, el mismo que produce una elevación en el nivel de Percepción y Expectativa de la calidad del servicio. Sin embargo cabe señalar que existen otros elementos humanos y profesionales de las personas vinculadas a la prestación del servicio de salud, el acceso al servicio de salud en condiciones favorables y los aspectos sustanciales del servicio (por ejemplo, diagnóstico, tratamientos, información, etc.) (Losada-Otálora, Rodríguez-Orejuela, & Hernandez-Espallardo, 2011).

Respecto a los niveles de la Calidad de Servicio que brinda el hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, la estimación del chi cuadrado de .000 Coeficiente es $< .05$, lo que demuestra que la declaración de su independencia de cada nivel estimado de la calidad de servicio hace escalas y estas variables depende de cada factor que involucra el servicio total el $r = .616$ estima una positiva relación de cada nivel de la calidad de servicio. Más allá de los resultados el reto radica en crear una cultura de servicio, en la que los diferentes actores podrían aportar desde diferentes ángulos (Vásquez, R., & Díaz, A., 2001).

Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta dieron a conocer los siguientes niveles porcentuales según las dimensiones de la calidad de servicio:

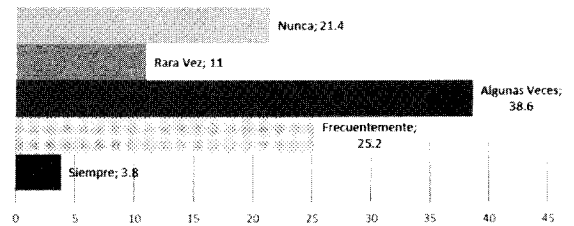


Figura 1. Dimensión de la calidad de servicio – Tangibilidad.

El 38.6% de la población encuestada indica que la las características tangibles del hospital Carlos Monge Medrano, solo algunas veces consideran que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación son adecuados, pulcros y atractivos. "calidad de sensible, real, que puede ser tocado". Los tangibles de un servicio son la apariencia de las instalaciones físicas (servicios higiénicos, unidades, iluminación, etc.), equipo, personal y materiales de comunicación proyectan el interés por el usuario y la calidad del servicio brindado. Todavía es necesario continuar con la tarea de sensibilizar a través de medios y los cambios que podríamos percibir realizar para mejorarlo a través de lo tangible del servicio (Jemes-Campaña, Romero-Galisteo, Labajos-Manzanares, & Moreno-Morales, 2019). Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez en la atención al usuario por lo tanto podemos decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación que utiliza.

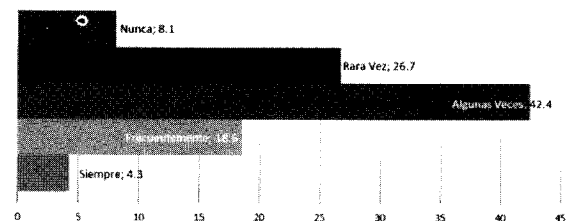


Figura 2. Dimensión de la calidad de servicio – Fiabilidad.

El 42.4% de la población encuestada indica que la Fiabilidad del hospital solo algunas veces consideran que la habilidad para realizar el servicio prometido es de forma fiable y cuidadosa. Una definición habitual de fiabilidad relaciona a ésta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona (Díaz-Bravo, 2017).

En consecuencia, es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales. Sin embargo ya el nuevo enfoque considera la

necesidad de generar compensaciones entre la eficiencia y la calidad (Ferreira & Marques, 2019).

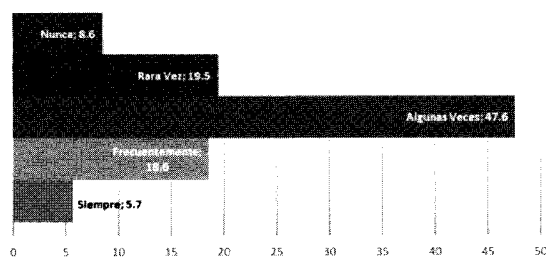


Figura 3. Dimensión de la calidad de servicio – Diligencias.

El 47.6% de la población encuestada indica que la escala Diligencia del hospital solo algunas veces consideran que la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar servicio rápido son importantes por parte del personal de servicio. En la actualidad al concepto de diligencia le damos dos usos en nuestra lengua. Por un lado, la usamos cuando queremos dar cuenta de la rapidez, agilidad y eficacia con la cual una persona o entidad llevan a cabo una tarea o actividad encomendada. El nuevo funcionario trabaja con mucha diligencia, fue un hallazgo haberlo contratado (Deb & Ali Ahmed, 2018); normalmente cuando un individuo o una organización como el hospital trabajan de manera idónea, es normal encontrarse con la cualidad de la diligencia y que por supuesto como consecuencia las tareas y trámites se realicen de conformidad con lo esperado por los usuarios.

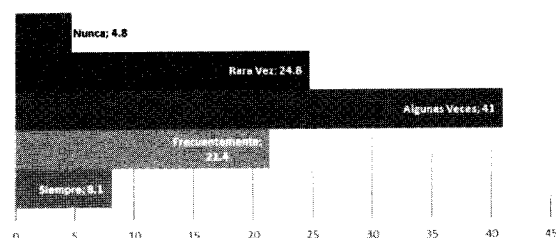


Figura 4. Dimensión de la calidad de servicio – Garantía.

El 47.6% de la población encuestada indica que la Garantía del hospital solo algunas veces consideran que los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. La relación entre la garantía de calidad y la formación previa al servicio deberá hacer hincapié en cualquier iniciativa de la garantía de calidad. La formación previa al servicio deberá vincularse no sólo a las normas de asistencia con los últimos adelantos técnicos y basadas en la evidencia; también están obligadas a introducir las aptitudes de la garantía de calidad y sus métodos. Es necesario resaltar que los servicios de salud deben de ser adecuados, de acuerdo a los estándares ya establecidos como básicos, los cuales necesitan estar siempre actualizados (Grew, Schneider, Mirzaei, & Carter, 2019).

La amplitud de una cultura con orientación a la calidad se establece y proporciona una base de garantía de calidad al nivel previo al servicio con condiciones, para que los sistemas de salud proporcionen una capacitación eficaz en el servicio. La garantía está

relacionada a la satisfacción, el compromiso psicológico y la promoción oral que se debe de fomentar en todo el proceso que se brinda un servicio de calidad (Safari, Mohammadi Cheshmeh-Kaboodi, & Yousefi, 2019).

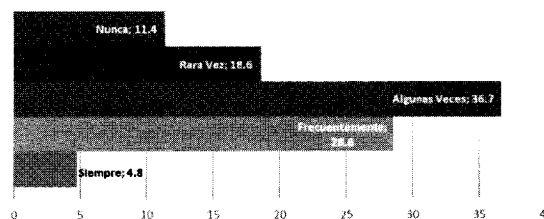


Figura 5. Dimensión de la calidad de servicio – Empatía.

El 36.7% de la población encuestada indica que la Empatía del hospital solo algunas veces consideran la atención individualizada que ofrecen las gerencias a sus clientes. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento, tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura) (Tuzkaya, Sennaroglu, Kalender, & Mutlu, 2019).

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información, ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales. El nivel de lealtad como un elemento esencial en el éxito va de la mano con la empatía ya que si uno se pone en el lugar del otro genera una conciencia relativa. (Prado-Román, Blanco-González, & Mercado-Isoeta, 2014).

Las estimaciones porcentuales para identificar las diferencias entre Calidad de Servicio que brinda el hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca respecto a los varones y mujeres, estas dos variables sexo y calidad del servicio son independientes, el Chi cuadrado sig. = 0,000 < 0,05, y $r_{xy} = 0.501$ muestra una correlación positiva y relativamente fuerte. La evidencia empírica hace posible el fundamento del constructor y aporte del modelo que mide la calidad del servicio. (Sierra García, Orta Pérez y Moreno García, 2017)

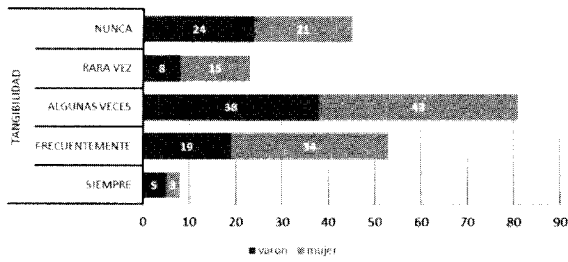


Figura 6. Dimensión Tangibilidad respecto al sexo del encuestado.

En la Figura 6, se puede observar que en la dimensión Tangibilidad los encuestados indican que algunas veces forma parte de su percepción al momento de considerar un criterio de calidad del servicio en mujeres con un 43% respecto a los varones con un 38% (Rubio-Guerrero, 2014); la calidad y los aspectos tangibles forman parte de una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades de los usuarios y así generar respuestas positivas (González-Arias, Frías-Jiménez, & Gómez-Figueroa, 2016).

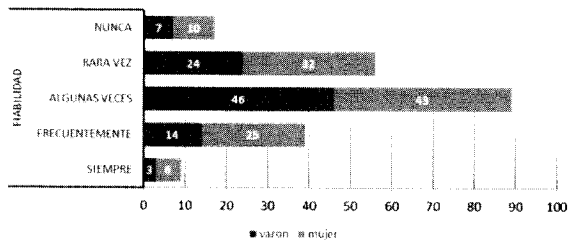


Figura 7. Dimensión Fiabilidad respecto al sexo del encuestado.

En la Figura 7, se pone en evidencia la diferencia entre un porcentaje bastante pequeño en reconocer que la fiabilidad es decir la capacidad de respuesta que se observa para no cometer errores es solo algunas veces los varones con un porcentaje de 46% y las mujeres en un 43%. El análisis de los datos de los usuarios, es susceptible a la fiabilidad y validez de los problemas en referencia a los que se pueden dar en un hospital y que muchas de ellas al no ser atendidos a tiempo son seriamente cuestionados (Vergara-Schmalbach & Quesada-Ibargüen, 2011).

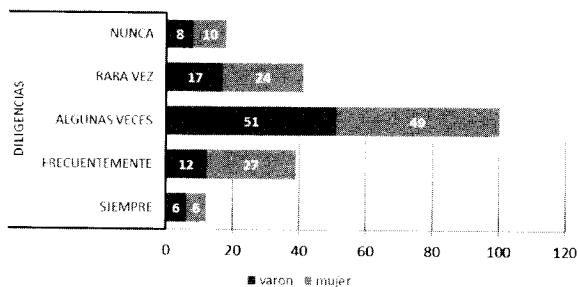


Figura 8. Dimensión Diligencias respecto al sexo del encuestado.

En la Figura 8, con respecto a la diligencia en la efectividad, disponibilidad, y profesionalidad demostrada al momento de recibir el servicio en el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, se encuentra en la valoración de algunas veces en un 51% percibido por varones respecto a un 49% de mujeres. Un factor que conlleva a la seguridad, la

comodidad y el desempeño oportuno se incluyen para mejorar la calidad del servicio que va de la mano con la persona que presta el servicio y se ve reflejada en su profesionalismo (Deb & Ali Ahmed, 2018).

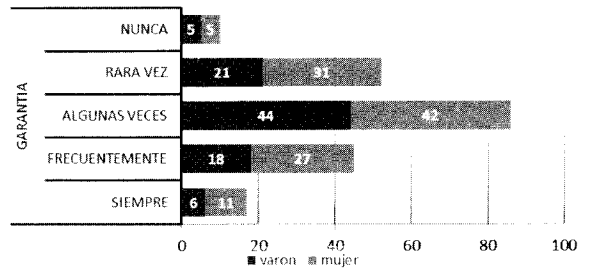


Figura 9. Dimensión Garantía respecto al sexo del encuestado.

En la Figura 9, con lo que respecta a la dimensión garantía son los varones que con un 44% y con un 42% de las mujeres consideran que algunas veces han percibido que el servicio garantizado con conocimientos y atención mostrados por los trabajadores del hospital y sus habilidades de inspirar credibilidad y confianza. La evaluación de la calidad del servicio en salud debe realizarse aun a partir de criterios subjetivos, los cuales posteriormente se pueden usar para la evaluación de desempeño profesional (Losada-Otálora & Rodríguez-Orejuela, 2007); la calidad percibida en los hospitales, es mayor conforme la edad del usuario es mayor. El análisis de calidad percibida es útil para plantear proyectos de mejora de la gestión en forma holística (Cordero Tous, Horcajadas Almansa, Bermúdez González, & Tous Zamora, 2014).

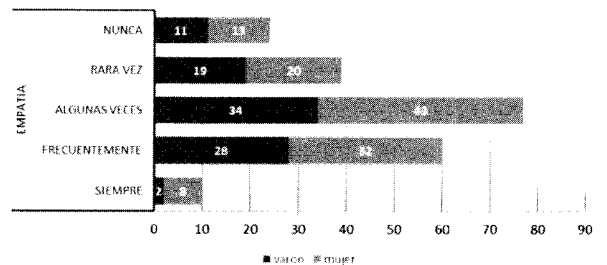


Figura 10. Dimensión Empatía respecto al sexo del encuestado.

En la Figura 10; la dimensión de empatía es percibida por un 43% respecto a los varones y las mujeres que la perciben solo en un 34% solo algunas veces; este resultado nos demuestra que tanto la atención personalizada y comprensión del cliente no es una constante en la atención y solo es percibida algunas veces. La idea de calidad de servicio percibida desde el punto de vista del cliente equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas y deseos, sin embargo, es percibida algunas veces ya que muchas de las dificultades no son comprendidas en un primer momento (Chicana-Gómez, 2017). Sin embargo, se debe de tener en cuenta los vacíos que surgen a partir de los modelos propuestos para medir la calidad de un servicio (Pena, Silva, Tronchin, & Melleiro, 2013).

Conclusiones

En el análisis de la calidad de servicio en referencia a las expectativas y percepciones se concluye que son relativamente aceptables; es importante destacar la evaluación positiva en casi todos los aspectos de la calidad del servicio; que en cierta medida toda dimensión del servicio (brecha positiva), los valores porcentuales son relativamente bajos con 0,51; debido a que el servicio brindado al usuario es todo un proceso bastante engorroso, el mismo que es cuestionado por una serie de falencias ya evidenciadas en algunas dimensiones como en la diligencia y empatía evidenciando cierta molestia a la hora de la valoración del servicio brindado por el Hospital Carlos Monje Medrano.

Se concluye que el sexo del usuario del servicio que brinda el Hospital Carlos Monje Medrano, es un factor que incide relativamente en la percepción y expectativa; su estimación indica que existen diferencias entre las dimensiones de tangibilidad y fiabilidad respecto a los varones y mujeres encuestadas; cabe señalar que el usuario recurrente es la mujer que por una serie de motivos vinculados al cuidado familiar (niños y adultos), planificación familiar entre otros asiste a este hospital por contar con recursos financieros limitados.

Finalmente, los resultados de la investigación evidencian el gran reto que deben de asumir los usuarios para mejorar un derecho básico reconocido universalmente como es la salud y los servicios médicos deben de reflejar una alta calidad.

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a la prestigiosa Universidad Nacional de Juliaca, que nos abrió las puertas a docentes y jóvenes estudiantes para promover un futuro distinto en nuestra región.

Referencias bibliográficas

- Aragón-Camacho, B. D. (2018). *El servicio como ventaja competitiva en los operadores de información de pagos de seguridad social*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/20756>
- Arciniegas-Ortiz, J. A., & Mejías-Acosta, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Behar-Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom. Recuperado de [http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro metodologia investigacion este.pdf](http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf)
- Chicana-Gómez, L. M. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8937>
- Cordero Tous, N., Horcajadas Almansa, Á., Bermúdez González, G. J., & Tous Zamora, D. (2014). Calidad percibida en hospitales del Servicio Sanitario Andaluz. El caso de los servicios de neurocirugía. *Revista de Calidad Asistencial*, 29(6), 311–319. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.11.002>
- Deb, S., & Ali Ahmed, M. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. *Travel Behaviour and Society*, 12, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.02.008>
- Díaz-Bravo, S. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado - 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2967>
- Duque-Oliva, E. J., & Gómez, Y. D. (2015). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios*, 5(12), 180–191. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70040-0)
- Ferreira, D. C., & Marques, R. C. (2019). Do quality and access to hospital services impact on their technical efficiency? *Omega*, 86, 218–236. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.07.010>
- González-Arias, M., Frías-Jiménez, R., & Gómez-Figueroa, O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial*, 3(37), 253-265. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v37n3/rii040316.pdf>
- Grew, B., Schneider, C. R., Mirzaei, A., & Carter, S. R. (2019). Validation of a questionnaire for consumers' perception of service quality in community pharmacy. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(6), 673–681. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.08.008>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). México: McGrawHill.
- Jemes-Campaña, I. C., Romero-Galisteo, R. P., Labajos-Manzanares, M. T., & Moreno-Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Losada-Otálora, M., & Rodríguez-Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237–258. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- Losada-Otálora, M., Rodríguez-Orejuela, A., & Hernández-Espallardo, M. (2011). Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general. *Estudios Gerenciales*, 27(120), 185–204. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70175-9](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70175-9)
- Martín-Domingo, L., Martín, J. C., & Mandsberg, G. (2019). Social media as a resource for sentiment analysis of Airport Service Quality (ASQ). *Journal of Air Transport Management*, 78, 106–115. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2019.01.004>
- Pena, M. M., Silva, E. M. S. da, Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Prado-Román, A., Blanco-González, A., & Mercado-Idoeta, C. (2014). Análisis del proceso de generación de lealtad en el entorno on-line a través de la calidad del servicio y de la calidad de la relación. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 23(4), 175–183. <https://doi.org/10.1016/j.redee.2014.09.003>
- Roy, S., S., S., & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.02.017>
- Rubio-Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*, 52(30), 54-64. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Rustom-Jabbaz, A. (2012). *Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia. Una visión conceptual y aplicada*. Santiago - Chile: Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/120284>

- Safari, Y., Mohammadi Cheshmeh-Kaboodi, A., & Yousefi, B. (2019). The data on the quality of services, satisfaction, psychological commitment and oral advertising in clinical centers in Kermanshah. *Data in Brief*, 23, 103688. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2019.01.036>
- Salazar-Pinto, C., & Del Castillo-Galarza, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Sin editorial.
- Schiller, J. j., Spiegel, M. R., & Srinivasan, R. A. (2013). *Estadística y probabilidad*. McGraw-Hill-Interamericana.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa (4ta. Edici). Mexico: Editorial Limusa. Recuperado de <https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>
- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Kalender, Z. T., & Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Socio-Economic Planning Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.04.002>
- Vera-Martínez, J. (2013). Atributos de calidad del servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y en la lealtad hacia la marca. *Contaduría y Administración*, 58(3), 39–63. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71221-X](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71221-X)
- Vergara-Schmalbach, J. C., & Quesada-Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1(13), 108-122. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v13n1/v13n1a7.pdf>