

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE INTERNO FRENTE A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS POR LA CLÍNICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO DE LA CIUDAD SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO 2014 - 01

EVALUATION OF THE INTERNAL CUSTOMER PERCEPTION VERSUS QUALITY OF HEALTH SERVICES OFFERED BY THE CLINIC OF THE KNEE AND THE SHOULDER OF THE CITY SANTIAGO DE CALI IN THE PERIOD 2014-01

GARCIA, Lizeth; SOTO, Tatiana. Estudiantes. Programa de Fisioterapia. Fundación Universitaria María Cano. Extensión Cali. Santiago de Cali. Colombia.

RESUMEN

Introducción: Realizar la evaluación de la percepción de los clientes internos frente a la calidad de los servicios de salud, permite detectar condiciones que interfieran con el proceso, utilizando herramientas que contemplan los aspectos más importantes que permitan efectuar monitoreo permanente. *Metodología:* Estudio transversal y descriptivo en 12 clientes internos de la Clínica. Se aplicó una encuesta de 13 ítems, permitiendo evaluar los aspectos relacionados con la organización y funcionamiento de la misma. *Resultados:* La población encuestada considera que hay algunas inconformidades referentes a: Los cargos no competen con la labor; y la comunicación entre funcionarios no es oportuna. *Conclusión:* Toda institución debe preocuparse por mantener establecido un programa de auditoría para medir los servicios de salud que presta, ya que esto ayudará a evidenciar no conformidades; considerando que la calidad la define el cliente externo de acuerdo al servicio que se brinda, dando peso al plan de mejoramiento propuesto.

PALABRAS CLAVE: Percepción, Cliente, Organización, Calidad, Salud, Evaluación.

ABSTRACT

Introduction: Conduct assessment of perception of internal customers from the quality of health services, to detect conditions that interfere with the process using tools that provide the most important aspects to undertaking ongoing monitoring. *Methodology:* Cross-sectional descriptive study in 12 internal clients of the Clinic. A survey of 13 items was applied, allowing evaluation of issues related to the organization and operation of the same. *Results:* The survey respondents think there are some disagreements concerning: The charges do not pertain to the work; and communication between officials is not timely. *Conclusion:* Every institution

must worry about maintaining established an audit program to measure the health services it provides, as this will help to demonstrate nonconformity; Whereas quality is defined by the external client according to the service provided, giving weight to the proposed improvement plan.

Key Words: *Perception, Customer, Organization, Quality, Health, Evaluation.*

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la percepción del cliente interno es un recurso útil para la mejora continua, impulsa el trabajo de equipo, la toma de decisiones sustentadas en información confiable y oportuna, priorizando las necesidades y el deleite, por lo que evaluar la percepción es un trabajo que no termina nunca¹, ya que las organizaciones deben pensar más allá de la evaluación de la calidad, estableciendo guías o protocolos de seguimiento basadas en la mejor evidencia científica disponible².

Dentro del contexto de la Clínica de la rodilla y el hombro es evidente que carecen de instrumentos que permitan evaluar la percepción que los clientes internos tienen sobre la calidad del servicio de salud prestado. Por tal motivo los directivos de la Clínica desconocen los factores que puedan incidir en la adecuada prestación de los

servicios ofertados. Es importante adelantar mecanismos que permitan la recopilación de la mediante técnicas de recolección de datos optimizando la calidad del servicio de salud prestado, atendiendo las falencias que tengan, abarcando no solo la atención al usuario, si no también realizar cambios o mejoras en el espacio donde son atendidos los usuarios y a los equipos que sean utilizados, para que estos se sientan más a gusto, y del mismo modo ampliar la cobertura.

Por tanto con este estudio se pretendió evaluar la percepción del cliente interno frente a la calidad de los servicios de salud ofertados por la clínica de la rodilla y el hombro de la ciudad Santiago de Cali en el periodo 2014 – 01; el cual permite: Identificar los factores que interfieren en el desempeño del cliente interno y en la prestación de los servicios de salud de la Clínica, determinar las expectativas que tienen los clientes internos de la misma, sobre la calidad de los servicios de salud y finalmente de acuerdo a esto se diseña un plan de mejoramiento que dé respuesta a las necesidades y expectativas identificadas.

La evaluación de esta temática fue realizada mediante una técnica de recolección de datos (encuesta), con el fin de valorar como los trabajadores están prestando los servicios y de qué

¹ MOLINA, Luis. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. [En línea]. Disponible en: http://www.saludtab.gob.mx/~saludtab/images/ss_secciones/Archivos/Calidad_educacion/Revistas/vol18No21012/56.pdf

² Ministerio de protección social. Pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud. [En línea]. Bogotá: 2007. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Pautas%20de%20Auditoria%20para%20el%20Mejoramiento%20de%20la%20Calidad%20de%20la%20Atenci%C3%B3n%20en%20Salud.pdf>

manera cumplen con las características de la calidad de la atención en salud, evitando así que dicho servicio de salud ofertado se deteriore y pueda mantenerse en el mercado con calidad y del mismo modo tener un mejoramiento continuo, que le permita a la Clínica ser más competitiva frente a otras instituciones prestadoras de servicios de salud con el mismo enfoque de rehabilitación física.

PROPUESTA METODOLOGICA

Tipo de estudio: Descriptivo de corte transversal: En este tipo de estudio no se manipulan los datos, es decir, se observa y se analiza lo que ocurre en la realidad en un periodo de tiempo corto³.

Enfoque: Cuantitativo: En este estudio se evalúa la percepción del cliente interno por medio de una encuesta, cuyos resultados son de manejo estadístico.

Diseño: No experimental: En este estudio se evaluó fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Población y muestra: La clínica de la rodilla y el hombro se encuentra conformada por 12 clientes internos que laboran en la misma. Se alcanzó el 100% de la población para llevar a cabo la aplicación del estudio.

Técnicas: Encuesta. Es un estudio observacional en el que el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación⁴).

Instrumentos: El primer instrumento con el que se contó para efectuar y realizar el estudio, fue el consentimiento informado, en donde se informa lo que se va a realizar, el objetivo y la confidencialidad que esta conlleva. (ANEXO A.)

Posteriormente se diseña y se aplica un cuestionario por parte de las estudiantes, que consta de 13 preguntas cerradas con múltiple opción de respuesta y de fácil comprensión, que abordan la temática evaluar la percepción del cliente interno frente a la calidad de los servicios de salud ofertados por la Clínica de la rodilla y el hombro. (ANEXO B.)

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se analizó la información obtenida por la encuesta que aborda la temática evaluación de la percepción del cliente interno frente a la calidad de los servicios de salud ofertados por la clínica de la rodilla y el hombro de la ciudad Santiago de Cali, en el periodo 2014 – 01; la cual fue aplicada a 12 personas que laboran en la Clínica, que corresponden al 100%.

³ COMITÉ INTERNACIONAL DE EVALUACIÓN. Tipos de diseños de investigación: Clasificación y características. [En línea]. Disponible en: <http://www.austral.edu.ar/cienciasbiomedicas/files/2012/09/ANEXO1.pdf>

⁴ ROMERO, Ángel. Técnica de investigación social. [En línea]. Disponible en: [\[http://www.academia.edu/6834115/Tecnica_de_la_Investigacion_Social\]](http://www.academia.edu/6834115/Tecnica_de_la_Investigacion_Social)

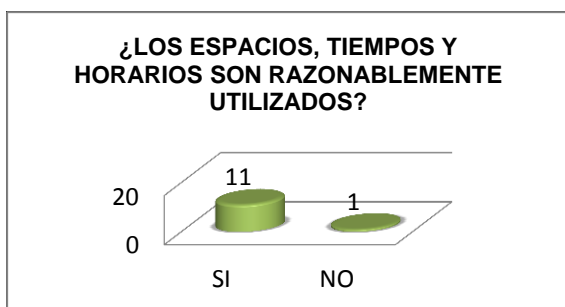
Factores que interfieren en el desempeño del cliente interno y en la prestación de los servicios de salud de la Clínica.

* De acuerdo a la distribución existente; el 100% de la población encuestada, considera que la institución cuenta con los medios necesarios para realizar las actividades laborales habituales, ya que cuenta con los espacios, equipos y los requerimientos mínimos que debe tener de acuerdo a los estándares de habilitación.

* Igualmente, afirman que un sistema de quejas, reclamos y propuestas (PQR) expresadas por los usuarios, son el punto de partida para establecer los planes de mejoramiento.

* Consecuentemente, el 100% de los encuestados manifiestan que los usuarios son la prioridad de la clínica; brindándoles los elementos necesarios en la atención y requeridos para mejorar la condición de salud de los mismos.

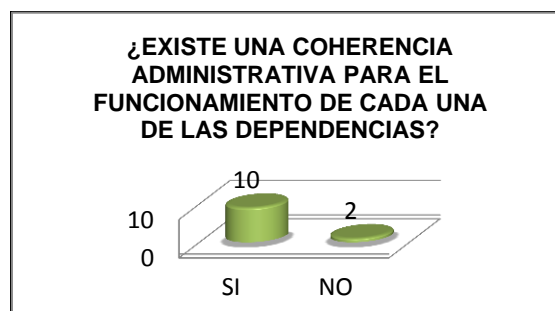
Gráfica 1 *Espacios, tiempos y horarios razonables utilizados en la CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO.*



De acuerdo a la distribución existente; el 92% establece que en la institución los espacios, tiempos y horarios son

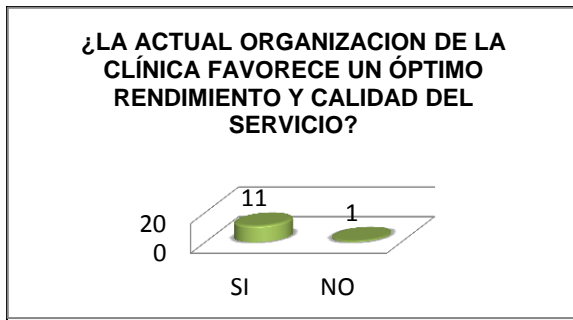
apropiados para la atención al usuario, ya que se ajustan a los requerimientos de las citas programadas para la aplicabilidad de los tratamientos; no obstante, el 8% restante refiere que no son adecuados, porque los horarios asignados son limitados, haciendo que se crucen los tiempos entre un usuario y otro.

Gráfica 2. *Coherencia administrativa en la CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO.*



El 83% de la población encuestada, indica que en la institución los funcionarios si cumplen con el perfil ocupacional de acuerdo a las funciones y competencias del cargo, mientras que el 17% restante consideran que algunos de los funcionarios tienen cargos que no competen con la labor, dado que en ocasiones algunas tareas a desarrollar corresponden a un nivel especializado, como por ejemplo; las auxiliares deben realizar las acciones que le compete al fisioterapeuta.

Gráfica 3. *Óptimo rendimiento y calidad del servicio en la CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO.*



El 92% manifiesta que la institución ofrece el servicio en salud con calidad, ya que cumplen con los estándares mínimos de habilitación, teniendo en cuenta las características de accesibilidad, oportunidad, continuidad y eficiencia; pese a este aspecto positivo, un 8% refiere lo contrario, esto se debe a que perciben que la atención carece de componentes que deberían ser contenidos en la prestación del servicio.

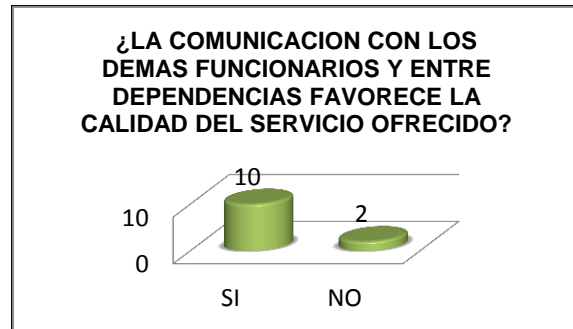
Expectativas del cliente interno sobre la calidad de los servicios de salud.

* El 100% de la población, declara que según lo percibido, los usuarios son beneficiados por el tratamiento recibido que es acorde al estado clínico, mejorando la condición de salud de los mismos.

* Igualmente afirman que al prestar el servicio de salud, los usuarios manifiestan gratitud ante su labor, ya que se les brinda un trato con calidad humana.

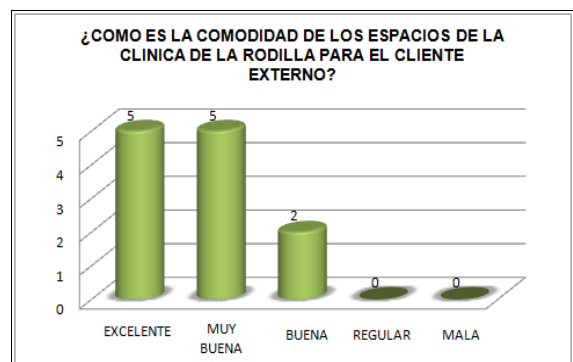
* Consecuentemente, este mismo porcentaje (100%) establecen que dan respuesta y cumplimiento a la planeación estratégica, ya que tienen sentido de pertenencia por la labor e institución.

Gráfica 4. Comunicación entre funcionarios de la CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO.



Consecutivamente, el 83% de la población encuestada consideran que al existir unión y trabajo en equipo para cumplir con los objetivos de la clínica, se va a lograr un servicio de calidad, enfatizando en el mejoramiento continuo, mientras que el 17% restante opina que algunos de los funcionarios no cumplen con lo anteriormente mencionado, debido a que no cuentan con buenas relaciones interpersonales.

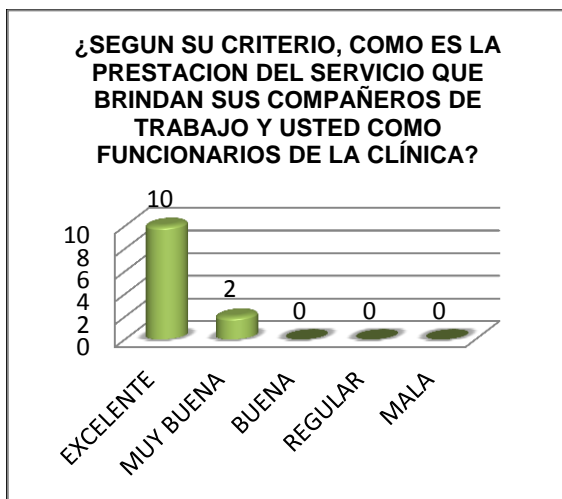
Gráfica 5. Comodidad de los espacios para la atención del cliente externo que asiste a la CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO, DE LA CIUDAD DE CALI.



De acuerdo a la distribución existente, el 84% de la población encuestada; indican que la infraestructura de la

clínica es la apropiada para la atención, ya que cumple con las características de la normatividad legal vigente; en especial con los lineamientos de la resolución 1441 de 2013 (estándares de habilitación), además las instalaciones de la Clínica son de fácil acceso, de acuerdo al Decreto 1011 de 2006 (SOGCS), quien garantiza que los usuarios pueden utilizar los servicios de salud; mientras que el 16% restante según su percepción, califican el sitio de trabajo como bueno; debido a que algunas áreas locativas no cumplen con las exigencias establecidas, e interfieren en el adecuado desarrollo de algunos procedimientos – actividades requeridas en el tratamiento de los pacientes.

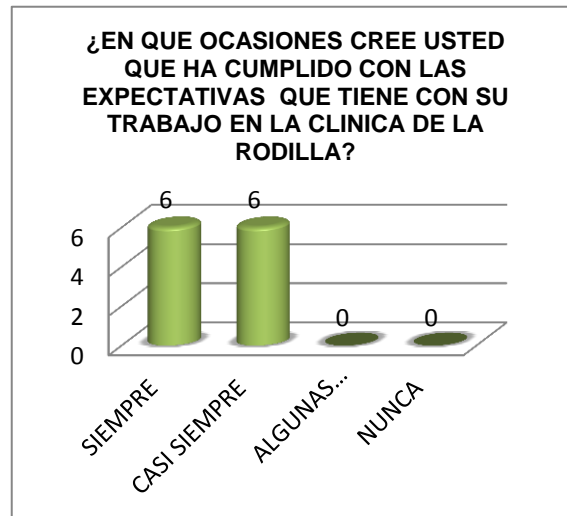
Grafica 6. Percepción en la prestación del servicio por parte de los funcionarios de la CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO, DE LA CIUDAD DE CALI.



El 83% considera que la prestación del servicio de salud de la clínica es excelente, y el 17% que es muy buena; esto se debe a que los funcionarios tienen capacidad técnica, científica y

humana para prestar los servicios fisioterapéuticos, basándose en protocolos de tratamiento.

Gráfica 7. Expectativas cumplidas en el trabajo en la CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO, DE LA CIUDAD DE CALI.



De acuerdo a la distribución existente, el 50% de la población encuestada exponen que han alcanzado las metas propuestas del trabajo desempeñado en la Clínica, y el 50% restante señala que la clínica no le ha brindado los suficientes elementos necesarios y requeridos para el logro de los objetivos propuestos en la formación profesional.

Acorde al estudio realizado sobre la temática Percepción del Cliente interno frente a la calidad de los servicios de salud, se efectúa un paralelo entre diferentes investigaciones ejecutadas por otros autores, donde se evidencia que:

* Según MILINA, Luis, et.al,⁵ efectuaron un estudio frente a la Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, donde el 100% de los directivos y el 80% de los clientes internos hacen referencia que los usuarios si regresarían a atenderse en el hospital en el área de consulta externa y hospitalización.

* ARANA, Sabina, et.al,⁶ realizaron un estudio, evaluando a los clientes externos, con el fin de observar la satisfacción del cliente externos y medir la calidad del servicio de salud que brinda dicha clínica.

* GONZALEZ, Adriana; ARANGO, Diana et.al,⁷ realizaron un estudio en una IPS de Yumbo, con el fin de conocer la calidad en la atención teniendo en cuenta la percepción de calidad en la consulta que brinda el cliente interno al externo; en el cual se evidencia la inconformidad de parte de

los médicos en cuanto al tiempo establecido para cada consulta.

De acuerdo a lo anterior cabe resaltar que los funcionarios al prestar el servicio en entidades de salud tienen en cuenta la amabilidad, agilidad, seguridad y orientación en la atención al cliente externo, haciendo que estos aspectos mejoren la calidad del servicio, por ende permite que se amplíe la cobertura.

CONCLUSIONES

La mayoría de los clientes internos que laboran en *LA CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO*, establecen que no se sienten a gusto con la labor desarrollada, debido a que un 50% de los encuestados, indican que la clínica no les han brindado los suficientes elementos necesarios y requeridos para el logro de las expectativas propuestas según la formación profesional, e igualmente los espacios, tiempos y horarios no son acordes a los requerimientos de las necesidades de los pacientes; de igual forma el 17% expresa, que no hay coherencia administrativa entre funcionarios y directivos, debido a que los perfiles por cargos no han sido correctamente estructurados acorde a la labor a desempeñar; y algunos reflejan falencias en los procesos de comunicación interna.

No obstante, algunos clientes internos establecen que las áreas locativas de la institución son adecuadas, lo cual facilita el desarrollo de las funciones del proceso. Aunque este es un aspecto positivo, algunos de los funcionarios no están de acuerdo con el área asignada

⁵ MILINA, Luis; RIVERA, Ma. del Rosario. Percepción del cliente interno en un puesto de salud. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. [En línea]. Citado el [19 de octubre del 2013]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48724405004>

⁶ ARANA, Sabina; CÁRDENAS, Alejandra. Comunicación para el servicio con calidad al cliente hospitalario. Bogotá: 2009. [En Línea]. Disponible en internet: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis118.pdf>

⁷ GONZALEZ, Adriana; ARANGO, Diana et.al. Calidad de la atención en la consulta de programas de Protección específica (hipertensión, diabetes, nefroprotección) en la IPS Yumbo en el tercer trimestre de 2013. Yumbo: 2013. [En Línea]. Disponible en internet: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/10839/623/1/Adriana%20Maria%20Gonzalez%20Viedma.pdf>

para la atención del usuario, debido a que algunos espacios como el asignado para modalidades físicas es reducido; lo que ocasiona la proximidad entre los pacientes e incomodidad del profesional al abordar a cada uno, además de que no brinda la privacidad al usuario en el momento de la atención, estableciéndose como condiciones a mejorar para el cumplimiento de los estándares mínimos de habilitación y calidad.

RECOMENDACIONES

* Contemplar en el plan de mejoramiento todos los aspectos propuestos; además establecer paralelamente un sistema de control y seguimiento.

* Es necesario que la institución prestadora de los servicios de salud, realice una rigurosa y constante evaluación a los clientes internos acerca de la percepción que ellos tienen frente a la calidad del servicio ofertado, con el fin de evitar que este se deteriore.

* Es de suma importancia que la gerencia structure los espacios, tiempos y horarios establecidos para la atención a los usuarios, donde los funcionarios de la institución respeten el tiempo de los mismos, brindando una atención inmediata, en la cual se vea la honestidad, transparencia, empatía, comprensión y humildad de los clientes internos, dando cumplimiento a las metas del tratamiento.

* Debido a que no hay una coherencia administrativa, la gerencia debe establecer perfiles de cargo por

competencias, concernientes a cada funcionario para desempeñar su labor.

* En lo que respecta a optimizar la calidad del servicio de salud, es importante que la gerencia conozca las debilidades de la Clínica, por medio de una evaluación que permita diagnosticar la situación de la misma frente a la calidad del servicio ofertado.

* Es primordial que los directivos de la Clínica, estén al corriente de los desconciertos que tengan los funcionarios, para así fortalecer las relaciones interpersonales entre los mismos.

* Indagar las expectativas de los funcionarios, con el fin de cumplir con los objetivos que se trazan a nivel profesional.

* Complementar dentro la evaluación de la percepción del cliente interno, la percepción de los clientes externos frente a la calidad de los servicios de salud ofertados por la clínica de la rodilla y el hombro.

REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

* ARANA, Sabina; CÁRDENAS, Alejandra. Comunicación para el servicio con calidad al cliente hospitalario. Bogotá: 2009. [En Línea]. Disponible en internet: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis118.pdf>

* CAMPO, José. ¿Qué es motivación? [En Línea]. 2010. Disponible en internet: <http://delcampovillares.com/que-es-motivacion/>

- * CASERMEIRO, María. Calidad en los servicios públicos. [En Línea]. Disponible en internet: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- * CLINICA DE LA RODILLA Y EL HOMBRO. REHABILITACIÓN POR MEDIO DEL MOVIMIENTO Y EL EJERCICIO DE LA CIUDAD DE CALI. Disponible en: <http://www.clinicadelarodillayelhombro.com/>
- * COLOMBIA. Declaración universal de los derechos humanos. Art 22
- * COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Resolución 3763 de (2007). Por lo cual se modifican parcialmente las Resoluciones 1043 y 1448 de (2006) y la Resolución 2680 de (2007) y se dictan otras disposiciones.
- * CONTRERAS, Katherine. Calidad en los servicios en la empresa C.A seguros Catatumbo en el municipio Maracaibo. [En línea]. Maracaibo: 2011. Disponible en: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-11-04303.pdf>
- * Cruz, Karla. La evaluación. [En Línea]. México: 2012. Disponible en internet: <http://www.uar.edu.mx/ensayo/693-la-evaluaci%C3%83%C2%B3n-.html>
- * Declaración Americana de los derechos y deberes del hombre. Preámbulo
- * DE COREA Víctor; HERNÁNDEZ Mario; PAREDES, Natalia. La salud esta grave una visión desde los derechos humanos, Edit. Provea Pág. 34
- * DE GUEVARA. U. Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación. [En línea]. Citado el [10 de febrero del 2014]. Disponible en: <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE-GUEVARA-ACUNA.pdf>
- * DÍAZ, Rosa; ALONSO, Rosa. Preparación del personal de enfermería en la técnica del Cateterismo epicutáneo en Neonatología. [En Línea]. Cuba: 2008. Disponible en internet: http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol24_2_08/enf08208.htm
- * GAVIDIA, Carlos. La percepción. [En Línea]. 2013. Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/192005832/La-Percepcion>
- * GRAMMATA. La calidad en el servicio al cliente. [En Línea]. Editorial vértice. Disponible en internet: <http://pedes.grammata.es/ebooks/71499/la-calidad-en-el-servicio-al-cliente.html>
- * GRANADOS, Margarita; PATIÑO, Juan; PIRATEQUE, Martha. Calidad de la Información en la Presentación de los Servicios de Salud que da el Personal de Enfermería y de Apoyo a los Usuarios Familiares y Acompañantes en el Servicio de Urgencias de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Tunja.[En Línea] Biblioteca Lascasas. 2006. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0144.pdf>

- * GONZALEZ, Adriana; ARANGO, Diana et.al. Calidad de la atención en la consulta de programas de Protección específica (hipertensión, diabetes, nefroprotección) en la IPS Yumbo en el tercer trimestre de 2013. Yumbo: 2013. [En Línea]. Disponible en internet: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/10839/623/1/Adriana%20Mariana%20Gonzalez%20Viedma.pdf>
- * HERNANDEZ, V; et al. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. [En línea]. Citado el [12 de diciembre del 2013]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm
- * HERRERA, Hernando. Contrato de prestación de servicios. [En Línea]. Disponible en internet: <http://gesincoabogados.com/web/Boletines/14.pdf>
- * HERRERA, Wilder. Metodología cuantitativa. [En línea]. Disponible en: [<http://es.scribd.com/doc/175241398/ Metodologia-cuantitativa-docx>]
- * JIMENEZ, Sixto. Cuestión de confianza: más allá de la inteligencia emocional. [En Línea]. Madrid: 2006. Disponible en internet: [http://books.google.com.co/books?id=bRPgQiebVt0C&pg=PA5&lpg=PA5&dq=JIMENEZ+MUNIAIN,+S.+\(2006\).+Cuestión+de+confianza:+más+allá+de+la+inteligencia+emocional.](http://books.google.com.co/books?id=bRPgQiebVt0C&pg=PA5&lpg=PA5&dq=JIMENEZ+MUNIAIN,+S.+(2006).+Cuestión+de+confianza:+más+allá+de+la+inteligencia+emocional.)
- * LA PERCEPCION. [En línea]. Disponible en: <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- * MILINA, Luis; RIVERA, Ma. del Rosario. Percepción del cliente interno en un puesto de salud. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011.[En línea]. Citado el [19 de octubre del 2013]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48724405004>
- * MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL. Decreto 1011 DE 2006 art 34
- * Ministerio de protección social. Pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud. [En línea]. Bogotá: 2007. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Pautas%20de%20Auditoria%20para%20el%20Mejoramiento%20de%20la%20Calidad%20de%20la%20Atenci%C3%B3n%20en%20Salud.pdf>
- * MOLINA, Luis. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. [En línea]. Disponible en: http://www.saludtab.gob.mx/~saludtab/images/ss_secciones/Archivos/Calidad_educacion/Revistas/vol18No21012/56.pdf
- * MONTALBÁN, Carlos. Expectativas y publicidad oficial. [En Línea]. México: 2014. Disponible en internet: <http://sipse.com/opinion/expectativas-y-publicidad-oficial-93800.html>
- * MORENO, German. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD INTEGRADOR DE LAS NORMAS: NTCGP 1000, SISTEMA

OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD E IWA 1. Bogotá, 2012. [En línea]. Disponible en: [http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/2102/1/Cruzadoingrid2012.pdf]

* NIEVA, O. Motivación psicología laboral 2007. [Consultado el 4 de Febrero del 2014]. Disponible en: [http://www.unsta.edu.ar/unsta/economia/Materias/]

* PEREZ, Diana. El sector de servicios de salud. Percepción del cliente interno en los servicios de salud. Citado el [5 de diciembre del 2013]. Disponible en [http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud2.shtl]

* QUIJANO, Víctor. ¿Qué es la calidad en el servicio? [En Línea]. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad-servicio.shtml>

* QUIÑONES, Carmen; SOLIS, Lastenia; VALENCIA, Yajaira. Satisfacción de los usuario frente a la calidad de la Atención prestada en el centro de salud independencia de La Ese hospital luis ablanque de la plata. [En Línea]. Buenaventura: 2012. Disponible en internet: http://www.revista.humanet.co/09/articulo_cientifico_lestonia.pdf }

* RAMIREZ, Teresita. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en mexico: perspectivas de los usuarios. [En línea]. Mexico: 1998. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

* REPUBLICA DE COLOMBIA, Constitución Política 1991, art 41, art 152, art 153, art 156, art 212.

* REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 1438 de 2011 art 2

* REPUBLICA DE COLOMBIA. Resolución 1441 de 2013, art 1.

* RODRÍGUEZ, M. Labori, R. Satisfacción por los servicios brindados en la sala de Fisioterapia del Hospital General “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso” de Santiago de Cuba. [En línea]. Citado el [12 de diciembre del 2013]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30192012000800007&script=sci_arttext

* ROMERO, Ángel. Técnica de investigación social. [En línea]. Disponible en: http://www.academia.edu/6834115/Tecnica_de_la_Investigacion_Social

* SILVA, Yelitsa. Calidad de los servicios privados de salud. [En línea]. Maracaibo: 2005. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000100011

* TRUJILLO, Belky. Diseño de una prueba para determinar la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios del hospital San Juan de Dios, Pamplona. 2006. Pamplona: [En Línea]. Disponible en internet: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/hermesoft/portallG/home_1/recur sos/tesis/contenidos/pdf_tesis/pdf_2/03052007/disenio_de_una_prueba_.pdf

- * Universidad de los Andes. La crisis en el sistema de salud colombiano: problemas y desafíos del nuevo Gobierno Distrital en materia de salud de la población bogotana. [En Línea]. Bogotá: 2011. ISSN: 2248 – 6844. Disponible en: <http://revistasupuestos.uniandes.edu.co/?p=3188>
- * URBINA, Omayda. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. Habana: 2006. [En línea]. Disponible en: [\[http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.pdf\]](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.pdf)
- * VERGARA, Nelson. Aplicación de los principios de calidad a los procesos productivos. [En Línea]. Disponible en internet: <http://principiosdecalidad.blogspot.com/2012/02/leccion-2 definiciones.html>