

Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco

Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco

Rodolfo Gerónimo-Carrillo¹, Landys Guzmán-Cejas¹, Lorena Magaña-Olán¹, Karla Celene Ramos-Rendón¹

RESUMEN

Introducción. Evaluar la satisfacción con la calidad de la atención desde la perspectiva de las expectativas del usuario ofrece un panorama real de las oportunidades de mejora en la atención a la salud. El objetivo del estudio fue conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco.

Materiales y método. El estudio fue descriptivo y transversal. La población que se estudió fueron los usuarios que asistieron a consulta médica en un centro de salud urbano del estado de Tabasco, en los meses de septiembre a diciembre de 2015. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL en su versión para servicios de consulta externa. Se utilizó estadística descriptiva y se obtuvieron medidas de tendencia central para las sub-escalas del instrumento.

Resultados. El 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente.

Conclusiones. Existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escases de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; Calidad de la Atención de Salud, Servicios de Salud

ABSTRACT

Introduction. Evaluating satisfaction with the quality of care from the perspective of the user's expectations gives us a real picture of the opportunities for improvement in health care. The objective of the study was to know the satisfaction with the quality of care received by the user from external consultation of an urban health centre in Villahermosa, Tabasco.

Materials and method. We made a descriptive and cross-sectional study. The population studied were users who attended a medical consultation in an urban health center in the state of Tabasco, from September to December 2015. The instrument used was the SERVQUAL survey in its version for external consultation service. Descriptive statistics were used and central tendency measurements were obtained for the subscales of the instrument.

Results. Eight point five percent of patients were satisfied with the quality of care received. The dimensions of security and empathy were the highest rates with an average of 39.53 and 37.41 respectively.

Conclusions. There is a low percentage of users satisfied with the quality of the service received. This might be due to the prolonged waiting time to be attended, non-compliance with hours of outpatient care, the shortage of medicines in the pharmacy and the physical aspect of the lending institution's service facilities. The greatest satisfaction in the care received was found in the dimensions of security and empathy.

Key words: Patient Satisfaction; Quality of Health Care; Health Services

¹ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Correspondencia: Rodolfo Gerónimo-Carrillo. División Académica de Ciencias de la Salud. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Avenida Gregorio Méndez No. 2838-A, edificio J, Colonia Tamulté, Villahermosa, Tabasco, México. C.P. 86150.

Correo electrónico: rgeronimoc@yahoo.com.mx

Recibido: 28 de septiembre de 2016

ACEPTADO: 10 de marzo de 2017.

INTRODUCCIÓN

En México se han realizado avances importantes en la organización del Sistema Nacional de Salud para ofrecer servicios de calidad que permitan la satisfacción del usuario, esto ha involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. Houiza deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios minimizando los riesgos en la prestación de servicios, lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud que pueda ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad de la atención ⁽¹⁾.

Evaluar la satisfacción del usuario externo con respecto a la atención recibida es tan importante para lograr una atención de calidad como las mismas competencias técnicas del personal sanitario. Para el usuario, la calidad depende de muchos factores, sin embargo, el más importante al parecer es su interacción con el personal sanitario; también depende de otros aspectos como: el tiempo de espera, el trato digno, la privacidad durante su atención, la accesibilidad de los servicios y de que obtenga el servicio que se espera ⁽²⁾. Cuando las instituciones de salud y su personal ponen al usuario por encima de todo, como eje central de la atención, se ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, que reflejan los valores institucionales como el respeto, la equidad y la accesibilidad a la información, entre otros ⁽³⁾.

Uno de los principales retos del sistema de salud en México es mejorar la calidad de la atención ⁽⁴⁻⁵⁾, y en los últimos sexenios, las instituciones de salud han centrado su interés en este tema. El papel que desempeñan los pacientes en los sistemas sanitarios es cada vez más relevante y llega a considerarse como eje y principal motor de los servicios de salud. La satisfacción de éstos, entendida como la diferencia entre lo que el usuario espera que ocurra y lo que dice que obtiene ⁽⁶⁾ aparece como uno de los indicadores con los que se mide la efectividad de la gestión sanitaria y además se considera como el principal indicador de la calidad asistencial.

La misión de un sistema de salud incluye: mejorar al máximo posible 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 ⁽⁷⁾.

Para el modelo de atención a la salud, Donabedian propone la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, donde el usuario sea el árbitro final de la calidad y sea quien decida si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas ⁽⁸⁾.

En Perú, Walter Michael et al. hallaron una insatisfacción global de 83,9% en usuarios de consulta externa ⁽⁹⁾. Por el contrario, Morales y Carbajal reportaron que 73,0% de los usuarios expresaron su satisfacción con la calidad de atención y el 27,0% no estuvo satisfecho. Encontraron además que la percepción de la calidad de la atención ofrecida fue buena, teniendo como fortalezas más importantes la accesibilidad geográfica y económica y la calidad

de atención brindada por los médicos. Sin embargo, reportaron algunas debilidades como son: los prolongados tiempos de espera, la incomodidad de la sala de espera, el maltrato en enfermería, el fichaje entregado a destiempo y falta de personal ⁽¹⁰⁾.

El estudio de Martínez, Hernández y Ramírez muestra que la calidad de servicio recibida fue buena y que los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido ⁽¹¹⁾. Por otro lado, Niño-Effio et al. encontraron una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad (88,0%), las dimensiones tangibles (81,5%), seguridad (47,7%), respuesta rápida (84,3%) y empatía (80,5%) ⁽¹²⁾.

En otro estudio realizado en Veracruz, Gogascochea, Pavón, Sobeida, Blázquez y Rabatte obtuvieron como resultado que el 97,4% de los cuestionarios acumularon una calificación de la satisfacción del usuario como buena o muy buena, y 2,6% se encontraron en el rango de moderado ⁽¹³⁾. Al igual, Soto reporta altos porcentajes en buena calidad con el 75,4 % y el 82,4% de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida ⁽¹⁴⁾.

Autores como Mira y Aranaz consideran en que la metodología más recomendable para medir la percepción sobre la calidad de la atención es la que combina técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, así como el empleo de instrumentos que contengan elementos que faciliten la evaluación de las percepciones de los usuarios con la experiencia sobre determinados hechos de buenas acciones que han ocurrido durante su atención ⁽¹⁵⁾.

Los investigadores de este ámbito de conocimiento han avanzado en el diseño de instrumentos de medida de la satisfacción para evaluar la calidad de los servicios, por ello, han llegado a diseñar instrumentos que miden la calidad por medio del cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Esto es, medir si las expectativas de atención que traían los usuarios antes de recibir la atención, fueron cubiertas según la percepción de los mismos usuarios después de haber recibido la atención ⁽¹⁶⁾.

De esta manera, se realizó un estudio con el propósito de conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano de primer nivel de atención en Villahermosa, Tabasco.

MATERIALES Y MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, donde la población que se estudió fueron los usuarios que asistieron a consulta médica en un centro de salud urbano del estado de Tabasco, México durante los meses de septiembre a diciembre de 2015.

El muestreo realizado fue no probabilístico por conveniencia ⁽¹⁷⁾; la población total son aproximadamente 48.000 sujetos, cuyos servicios de atención a la salud le corresponden en el centro de salud donde se realizó el estudio. Para el estudio se incluyeron a personas igual o mayores a 18 años de edad al momento que acudieron a consulta durante el periodo antes mencionado, y que brindaran su aprobación para participar en la investigación. Se excluyeron a menores de edad, y en el caso de adultos mayores, se aplicó un minitest para evaluar su estado cognitivo y darle validez a sus respuestas. La muestra fue integrada por 387 usuarios.

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL ⁽¹⁸⁾, dicha encuesta se usó en su versión para el servicio de consulta externa que incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones distribuidas en cinco criterios o dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles) que evalúan los aspectos relacionados con la calidad.

Las preguntas 01 al 05 evalúan la dimensión fiabilidad, de la 06 al 09 la dimensión capacidad de respuesta, de 10 al 13 para seguridad, de 14 al 18 para valorar empatía y finalmente preguntas del 19 al 22 para aspectos tangibles.

Definición conceptual de las dimensiones.

Fiabilidad.- Se considera a ésta como la habilidad que tiene el centro de salud para ejecutar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta.- Se refiere a la rapidez con que se ofrece el servicio a los usuarios.

Seguridad.- Es la característica de la atención relacionada con el conocimiento y habilidades de los trabajadores y que el usuario percibe como una atención segura.

Empatía.- Está relacionada con el trato individualizado que los usuarios perciben por parte de los trabajadores.

Aspectos tangibles.- Se refieren a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material.

El instrumento fue aplicado al mismo usuario en dos momentos: La expectativa (E) se midió antes de entrar a consulta y la percepción (P) se midió justo después de salir de consulta.

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores neutros y positivos obtenidos por la diferencia entre la resta de las percepciones (P) y las expectativas (E) (P-E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos de la diferencia. Para dicha obtención de satisfacción se utilizó estadística descriptiva, además de que se obtuvieron medidas de tendencia central de las subescalas antes mencionadas siguiendo la formula (P-E).

Por otro lado, también se obtuvieron datos sobre las variables edad, sexo, nivel de escolaridad, estado civil, derechohabencia y personal de salud que atendió al usuario.

El estudio se apegó a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación ⁽¹⁹⁾; se obtuvo el consentimiento informado de los usuarios y en todo momento predominó el criterio de respeto a la dignidad y protección de sus derechos y bienestar de los sujetos participantes. Se respetó el anonimato y se les dio una explicación clara y completa.

RESULTADOS

Se estudiaron un total de 387 usuarios con un rango de 18-99 años edad, de los cuales 56,8% fueron menores de 40 años y 16,3% fueron mayores de 60 años. Del total de la muestra el 71,8 % fueron mujeres y 28,2% hombres.

El 35,4% de los encuestados tienen el nivel de escolaridad primaria, 31,0% preparatoria y el 29,5% secundaria. Con relación al estado

civil, 43,9% eran casados, en unión libre el 36,2% y el 14,7% eran solteros. En cuanto a la ocupación 57,9% se dedica a labores del hogar y el 35,9% eran empleados.

Se observó que 98,7% de los encuestados cuentan con seguro popular, 91,0% son usuarios que asisten subsecuentemente y 9,0% son usuarios que asisten por primera vez. El 66,7% asistió a consulta general, 26,1% a inmunizaciones y el 6,2% solicitó servicios de odontología.

El 47,0% de los usuarios fueron atendidos por el médico y enfermera en forma conjunta, mientras que el 24,3% solo por las enfermeras y 22,0% recibieron atención solamente por un médico.

En el cuadro 1 se observan los índices de las dimensiones del instrumento SERVQUAL, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que presentan las medias más altas. (Ver cuadro 1).

CUADRO 1. Índices de las subescalas del instrumento SERVQUAL

| Subescalas | Media | Mediana | Moda | Desvi. Tip. | Valor Mínimo | Valor Máximo |
|------------------------|-------|---------|-------|-------------|--------------|--------------|
| Fiabilidad | 27.05 | 28.57 | 35.71 | 26.85 | -100.00 | 85.71 |
| Capacidad de respuesta | 30.10 | 35.71 | 50.00 | 25.00 | -107.14 | 78.57 |
| Seguridad | 39.53 | 42.85 | 50.00 | 17.95 | -64.29 | 92.86 |
| Empatía | 37.41 | 42.85 | 50.00 | 20.84 | -57.14 | 85.71 |
| Aspectos Tangibles | 25.83 | 28.57 | 50.00 | 29.00 | -92.86 | 100.00 |

Los ítems específicos que resultaron con las medias más bajas fueron: el hecho de que la farmacia no contaba con los medicamentos recién recetados por el médico (-1.67), la deficiente limpieza de baños y consultorios (-1.41) y el tiempo de espera para pasar a consulta (-1.20). (Ver cuadro 2)

CUADRO 2. Ítems del instrumento SERVQUAL con menor puntaje.

| Ítems de Insatisfacción | Media | Mediana | Moda | Desvi. Tip. | Valor Mínimo | Valor Máximo |
|---|-------|---------|------|-------------|--------------|--------------|
| ¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el médico? (Ítem 5) | -1.67 | -1.00 | -1 | 1.847 | -6 | 2 |
| ¿El establecimiento contó con baños limpios? (Ítem 21) | -1.41 | -1.00 | -1 | 2.019 | -6 | 4 |
| ¿El tiempo que usted espera es corto? (Ítem 8) | -1.20 | -1.00 | 0 | 16.60 | -6 | 2 |
| ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios? (Ítems 20) | -.92 | -1.00 | 0 | 1.528 | -6 | 3 |

Por el contrario, aquellos aspectos específicos que resultaron evaluados con las medias más altas fueron los relacionados con el trato amable, respetuoso, digno (-.30) y equitativo (-.17) que recibieron por parte del médico y la enfermera, así como el hecho que se haya otorgado la atención respetando el orden de llegada de los usuarios (-.24) y con la explicación sobre su estado de salud otorgada por el médico (-.28). (Ver cuadro 3)

Por último, de acuerdo a la fórmula del instrumento, el 8,5 % de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida y 91,5 % estuvieron insatisfechos. (Ver Tabla 4)

CUADRO 3. Ítems del instrumento SERVQUAL con mayor puntaje.

| Ítems de Satisfacción | Media | Mediana | Moda | Desvi. Tip. | Valor Mínimo | Valor Máximo |
|--|-------|---------|------|-------------|--------------|--------------|
| ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? | -.17 | .00 | 0 | .869 | -6 | 2 |
| ¿Su atención se realizó en orden respetando el orden de llegada? | -.24 | .00 | 0 | .914 | -6 | 4 |
| ¿Usted comprendió la explicación que le dio el médico sobre su salud? | -.28 | .00 | 0 | .742 | -5 | 2 |
| ¿El médico u otro profesional le trato con amabilidad respeto y paciencia? | -.30 | .00 | 0 | .849 | -6 | 3 |

CUADRO 4. Porcentaje de grado de insatisfacción y satisfacción de los usuarios

| Variable | f | % |
|---------------|-----|------|
| Satisfechos | 33 | 8.5 |
| Insatisfechos | 354 | 91.5 |
| Total | 387 | 100 |

DISCUSIÓN

En este estudio se encontró que las personas satisfechas con la calidad del servicio recibido (8,5%) representan un bajo porcentaje en contraste con el estudio realizado por Casalino, en donde casi la mitad de las personas encuestadas (44,36%) estuvieron satisfechas con dicho servicio recibido⁽²⁰⁾. El bajo porcentaje de satisfacción encontrado en esta investigación puede deberse entre otros aspectos: al tiempo de espera de las personas para ser atendidas, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escases de medicamentos en la farmacia del hospital y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio, aspectos evaluados con menor puntaje en este estudio.

Se encontró que los participantes en su mayoría fueron mujeres, esto coincide con Melo P. et al., en donde también predominaron las mujeres en su estudio⁽²¹⁾. Esto hace pensar que son las mujeres las que cuidan más su salud, mientras que los hombres por poco interés o por dar prioridad a otras cosas, posponen la consulta con el médico. También estos resultados son similares a la Encuesta Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud en Perú, donde el 59,9% de la población que asistió a consulta externa fueron mujeres y el 40,1% hombres⁽²²⁾. En otro estudio realizado en la misma ciudad por Ninamango⁽¹⁵⁾ se encontró que el 71,1% fueron mujeres y el resto hombres.

La mayor insatisfacción percibida por las personas de esta investigación se encontró en la dimensión de fiabilidad. Una posible explicación a este hecho es que esta dimensión contiene el ítem que explora si la institución de salud cuenta con medicamentos;

al respecto, Jacinto-Núñez refiere que el no contar con los medicamentos es queja frecuente de los pacientes que no pueden encontrar en la farmacia de la institución de salud lo que les fue prescrito en su atención en el consultorio⁽²²⁾. De igual manera, en la dimensión de capacidad de respuesta, se encuentra el ítem del tiempo que espera para ser atendido en el consultorio, sobre esto Shimabuku señala que en el usuario existe la expectativa de ser atendido inmediatamente y con el reporte de los resultados, esto puede generar una insatisfacción en los usuarios⁽²³⁾.

En la dimensión de aspectos tangibles se encuentra el ítem referente a si el establecimiento cuenta con baños limpios para los pacientes. Los resultados de la encuesta mostraron que los usuarios manifestaron no estar satisfechos en este aspecto, la explicación posible a este hecho es porque los usuarios perciben de manera más directa esta área, además de que es un área de uso frecuente por los mismos. En general, este estudio coincide con el estudio de Niño-Effio BS et al. donde manifestaron una tendencia de insatisfacción global en cualquiera de sus dimensiones⁽¹²⁾.

Los resultados obtenidos muestran dos dimensiones en donde los usuarios reportaron mayor satisfacción con la atención recibida en el centro de salud, siendo estas la dimensión de seguridad, donde se evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza; y la segunda de ellas es la de empatía, que es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro⁽²⁴⁾.

Es importante mencionar que el muestreo utilizado no permite dar inferencias sobre los usuarios en general, sino solo permite establecer el estado de la variable sobre estos sujetos en particular y en el momento preciso de la recogida de datos.

Por último, se debe desatacar que el estudio ofrece la percepción de solo un centro de salud de un área urbana con más de medio millón de habitantes y con otros centros de salud donde se dan centenas diarias de consultas. Se recomienda hacer el estudio en una muestra de mayor tamaño que contemple otras áreas geográficas aledañas.

CONCLUSIONES

Existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de los usuarios de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escases de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio.

Los usuarios están más satisfechos en las dimensiones de seguridad y empatía; sin embargo, existe insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gladys HG. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Univ Nac Myor San Marcos [Internet]. 2006;1:1–137. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
2. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. 2015; Disponible en: <http://dspace.uceuena.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf>
3. Llano E, Herminda P. Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito. 2016;82. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/6233/1/T-UCE-0006-032.pdf>
4. Beyeler N, Eduardo González-Pier, Alleyne G, Mariana Barraza-Lloréns, Frenk J, Pablos-Mendez A, et al. Salud global 2035: Implicaciones para México. Salud Pública Mex [Internet]. 2015;57(5):441–3. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v57n5/v57n5a16.pdf>
5. Zafra Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An la Fac Med [Internet]. 2015;76(1):87. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/11084>
6. Mira JJ, Rodríguez Marín J, Tirado S, y Sitges E. Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibida. 2000. Disponible en: <http://zl.elsevier.es/es/revista/calidad-asistencial-256/satisfaccion-los-pacientes-atendidos-una-consulta-externa-13148451-originales-2010>
7. Hernández MDG. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Horiz Sanit [Internet]. 2014;7(3):20–30. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>
8. Donabedian A. Continuidad y Cambio en la búsqueda de la Calidad. Salud Pública de México [Internet]. 1993;35:238–47. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
9. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc) [Internet]. 2000;114(Supl 3):26–33. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
10. Jélvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de la Calidad de Servicios en Centro de Salud Familiar en Chile. Horizontes Empres [Internet]. 2010;9(2):51–72. Disponible en: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version-9-2/marketing.pdf>
11. Salud SDE. La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia [Internet]. 2012. 257 p. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf
12. Niño-Effio BS, Perales-Carrasco JCT, Chavesta-Manrique XP, Leguía-Cerna JA, Díaz-Veléz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Cuerpo Médico [Internet]. 2012;5(1):5–9. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>
13. Gogeoascoechea M, Pavón P. Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario. Medica UV [Internet]. 2009; Disponible en: new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=27852
14. Soto, R. C. Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Revista Enfermería A la Vanguardia, 2013; 1(01). Disponible en: <http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/4>
15. Ninamango-Vicuña WM. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. 2014;47. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf
16. Morales-Rivas M, Carvajal-Garcés CF. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria. Rev médica [Internet]. 2008;19(32):1–8. Disponible en: <http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rmcb/v19n29/v19n29a05.pdf>
17. Polit, DF, Torre G, Polit DFH, Bernadette P. Investigación científica en ciencias de la salud: principios y métodos. McGraw-Hill, 2000.
18. Ministerio de Salud de Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N 527-2011/MINSA. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
19. de la Salud, P. Reglamento de la ley general de salud en materia de investigación para la salud, 1987.
20. Casalino-Carpio GE. Calidad del servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna [Internet]. 2008;21(4):143–52. Disponible en: http://medicinainterna.org.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf
21. Melo P, Angélica N, González B, Verástegui L, Norma D, Pedraza A, et al. La Calidad del Servicio: Caso UMF Quality of Service: Case UMF. Cienc Tecnol [Internet]. 2015;49. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
22. Universal, A. Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud; 2014.
23. Jacinto-Núñez JL. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. 2007;78. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2228>
24. Shimabuku R, Fernández D, Carlos G, Granados K, Maldonado R, Nakachi G. Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. An la Fac Med [Internet]. 2014;75(3):245–50. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/9779>
25. Facultad de Medicina. Nivel de satisfacción del usuario en la calidad de atención en los servicios que presta la unidad de atención, de medicina familiar de Mocorito, Sinaloa, México. 2011.