

2020

Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú

Richard J. Febres Ramos

Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-Perú., richardfr.94@gmail.com

Miguel R. Mercado Rey

Follow this and additional works at: <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh>



Part of the [Health Information Technology Commons](#), and the [Public Health Commons](#)

Recommended Citation

Febres Ramos, Richard J. and Mercado Rey, Miguel R. (2020) "Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú," *Revista de la Facultad de Medicina Humana*: Vol. 20: Iss. 3, Article 9.
Available at: <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9>

This Article is brought to you for free and open access by INICIB-URP. It has been accepted for inclusion in Revista de la Facultad de Medicina Humana by an authorized editor of INICIB-URP.



SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - PERÚ

PATIENT SATISFACTION AND QUALITY OF CARE OF THE INTERNAL MEDICINE SERVICE OF HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. HUANCAYO - PERÚ

Richard J. Febres-Ramos^{1,a}, Miguel R. Mercado-Rey^{1,b}

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

Objetivo: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

Métodos: Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. **Resultados:** El 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años. Asimismo, el 36% de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción. **Conclusión:** El sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; Cuestionario; Garantía de a calidad de atención en salud (fuente: DeCS BIREME).

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is an indicator of the quality of care provided in health services. Knowing the level of satisfaction will improve deficiencies and reaffirm strengths to develop a health system that provides the quality care that patients demand. **Objective:** To determine the satisfaction of the quality of service of patients of external Internal Medicine consultation of Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, from July to November 2016. **Methods:** Observational, descriptive, cross-sectional study. The sample consisted of 292 patients. The quality of service in the health system according to patient satisfaction was measured using the standardized SERVQUAL questionnaire. **Results:** 57% of the sample was female, the ages of the participants ranged from 36 to 45 years. Similarly, 36% of users had complete secondary education and 63% were continuing patients. Overall satisfaction was 60.3%. The percentage values depended on the dimensions of safety and empathy with 86.8% and 80.3% satisfaction, respectively. The highest level of dissatisfaction was obtained by the dimension of tangible aspects with 57.1% of dissatisfied users, followed by the dimension of responsiveness of health services with 55.5% of dissatisfaction. **Conclusions:** the health system must implement strategies to improve care services to provide timely and quality care to users.

Key words: Patient satisfaction; Questionnaire; Quality assurance; Health care (source: MeSH NLM).

¹ Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-Perú.

^a Médico Cirujano.

^b Médico Especialista en Otorrinolaringología, Doctor en Medicina.

Citar como: Richard J. Febres-Ramos, Miguel R. Mercado-Rey. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión, Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123

INTRODUCCIÓN

Una de las estrategias utilizadas actualmente para disminuir la inequidad en la sociedad ha sido el desarrollo de estrategias que permiten mejorar la calidad de los servicios de salud⁽¹⁾. El concepto de calidad en salud es general, abstracto, y de carácter objetivo y subjetivo. Es explicado en función de múltiples dimensiones, las cuales son influenciadas por el proceso cultural y por los actores de poder. Donabedian, define la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes⁽²⁾.

Inicialmente los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios^(3,4). Según esto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones). En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad^(5,6).

Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente⁽⁷⁻¹⁰⁾.

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Para ello, se cuenta con el instrumento SERVQUAL, que mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud⁽¹¹⁻¹³⁾.

La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud. Por lo tanto, la presente investigación pretende proporcionar datos relevantes que reflejen

el estado actual del servicio proporcionado por las entidades prestadoras de salud a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud.

MÉTODOS

Diseño y área de estudio

Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, realizado en los consultorios externos de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión (HDAC) del departamento de Huancayo, durante el período que abarca de julio a noviembre del 2016.

Población y muestra

La población estudiada estuvo conformada por 10 726 pacientes que se atendieron por la consulta externa. La muestra fue calculada por medio de una fórmula para población finita, con una frecuencia esperada del 26%⁽¹⁴⁾, obteniéndose una muestra constituida por 292 pacientes.

Variables e instrumentos

Para medir la calidad de servicio que ofrece el sistema de salud se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. La validación del cuestionario mostró una medida de adecuación muestral KMO de 0,975 correspondiente a la atención en consulta externa y 0,957 a la atención de emergencia. Además, el instrumento tuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,98, lo cual hace que el instrumento tenga alta confiabilidad⁽¹⁵⁾.

La encuesta SERVQUAL, constó de dos secciones, la primera evaluó las expectativas del usuario y la segunda encuesta, la percepción del servicio brindado. La estructura del cuestionario del modelo SERVQUAL, estuvo constituido por 5 dimensiones, y 22 ítems en total. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el usuario está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta⁽¹⁶⁾.

Los datos de las variables edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, y tipo de usuario fueron registrados en una ficha de recolección de datos.

Procedimientos

La sección del cuestionario que evaluó la expectativa del usuario respecto al servicio brindado fue aplicada quince minutos antes de la atención de los pacientes por consultorio externo. Una vez culminada la consulta, se procedió a aplicar la segunda parte de



la encuesta, que correspondía a la evaluación de la percepción del usuario del servicio recibido.

Análisis estadístico

Los datos recolectados en las encuestas se procesaron en el programa Excel 2015 de Windows 10. Los resultados descriptivos del análisis de las variables percepción de la calidad, calidad de atención y las que corresponden a los aspectos sociodemográficos (edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, y tipo de usuario), fueron evaluados por medio de frecuencias y porcentajes y se presentaron en tablas.

Aspectos éticos

Este estudio contó con la autorización de la Unidad de Docencia e Investigación del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Huancayo para su ejecución, además fue aprobado por el comité de ética e investigación de la Universidad Peruana Los Andes. Asimismo, la presente investigación respetó los principios éticos correspondientes a: autonomía,

justicia, beneficencia, no maleficencia.

En este estudio se garantizó la confidencialidad de los datos recolectados al no divulgarse nombres de pacientes o acompañantes ni de cualquier dato o información que pueda permitir la identificación del mismo. Los datos fueron solo utilizados para el propósito del estudio.

RESULTADOS

La muestra del estudio estuvo conformada por 292 pacientes que acudieron a consulta externa del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo. El 61,0% del total de la muestra fue de sexo femenino, las edades más frecuentes oscilaron entre 36 a 45 años. El 34,0% de los pacientes contaban con secundaria completa, el 66,0% tenía Seguro Integral de Salud (SIS) y el 67% fueron pacientes continuadores. Estos y demás datos sociodemográficos se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios del servicio de consulta externo del área de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

Factores Socio-demográficos	n	%
Grupo etario		
18-25 años	26	9,0
26-35 años	32	11,0
36-45 años	91	31,0
46-55 años	65	22,0
55-65 años	44	15,0
> a 65 años	34	12,0
Género		
Masculino	114	39,0
Femenino	178	61,0
Grado de instrucción		
Analfabeto	59	20,0
Primaria	79	27,0
Secundaria	100	34,0
Superior técnica	35	12,0
Superior universitaria	19	7,0
Tipo de seguro		
SIS	194	66,0
SOAT	14	5,0
Ninguno	56	19,0
Otros	28	10,0
Tipo de usuario		
Nuevo	96	33,0
Continuador	196	67,0
Total	292	100,0

El nivel de satisfacción del total de la muestra evaluada fue del 60,3%, y el 39,4% de los pacientes atendidos, estuvo insatisfecho con la atención recibida. Concerniente a la calidad de la atención, el 86,8% y el 80,3% de los usuarios evidenciaron estar satisfechos con la seguridad y la empatía brindada durante el

momento de la atención, respectivamente. Las tablas del 2 al 6 detallan los porcentajes de satisfacción e insatisfacción de los usuarios del servicio de medicina interna del HDAC según las dimensiones abordadas en este estudio, además se indican los valores de aspectos destacables de cada una de las dimensiones.

Tabla 2. Evaluación de la satisfacción con respecto a la dimensión “fiabilidad” del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

Dimensión fiabilidad	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Preg. 1: ¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	42,0	57,4
Preg.2: ¿Se respetó la programación de las consultas médicas?	43,9	56,1
Preg. 3: ¿Se respetó la programación de las atenciones?	53,2	46,8
Preg. 4: ¿Estuvo la historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?	49,0	51,0
Preg. 5: ¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas?	45,1	54,9
Total	46,8	53,2

Tabla 3. Evaluación de la Satisfacción con respecto a la dimensión “capacidad de respuesta” del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

Dimensión fiabilidad	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Preg. 6: ¿La atención fue rápida por parte de los módulos de salud?	37,2	62,8
Preg.7: ¿La extracción de exámenes de laboratorio fue rápida?	52,6	47,4
Preg. 8: ¿La toma de procedimientos (ecografías, rayos X, etc) fueron rápidos?	39,0	61,0
Preg. 9: ¿Fue rápida la dispensación o venta de productos por parte de farmacia?	49,3	50,7
Total	44,5	55,5

Tabla 4. Evaluación de la satisfacción con respecto a la dimensión “seguridad” del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

Dimensión fiabilidad	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Preg. 10: ¿Se respetó su privacidad del paciente en el consultorio?	96,4	3,60
Preg. 11: ¿Se le realizó un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta?	90,2	9,80
Preg. 12: ¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?	80,7	19,3
Preg. 13: ¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?	79,9	20,1
Total	86,8	13,2



Tabla 5. Evaluación de la satisfacción con respecto a la dimensión “empatía” del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

Dimensión fiabilidad	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Preg. 14: ¿Fue tratado respetuosa y amablemente?	62,1	37,9
Preg.15: ¿Hubo muestra de interés del médico para remediar su enfermedad?	79,4	20,6
Preg. 16: ¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?	85,0	15,0
Preg. 17: ¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	87,0	13,0
Preg. 18: ¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	88,1	11,9
Total	80,3	19,7

Tabla 6. Evaluación de la satisfacción con respecto a la dimensión “aspectos tangibles” del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

Dimensión fiabilidad	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Preg. 19: ¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?	34,0	66,0
Preg. 20: ¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?	44,3	55,7
Preg. 21: ¿Se contó con presencia de materiales y equipos para la atención médica?	39,8	60,2
Preg. 22: ¿Hubo comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios?	53,7	46,3
Total	43,0	57,0

DISCUSIÓN

El presente estudio evidenció que, de los 292 usuarios del servicio de consulta externa de la especialidad de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión del departamento de Huancayo, el 60% aproximadamente estuvo satisfecho con la calidad del servicio recibido. Además, la investigación demostró que los usuarios se sintieron más satisfechos con la seguridad y empatía percibida en el servicio recibido. Sin embargo, más de la mitad de los pacientes que hicieron uso del servicio de medicina interna mostraron estar insatisfechos con los aspectos correspondientes a la capacidad de respuesta, la fiabilidad y demás aspectos tangibles (Equipos médicos, orientación y comodidad del usuario) del sistema de salud.

Llama la atención los niveles altos de satisfacción

obtenidos en las dimensiones de la calidad de atención: seguridad (satisfacción: 86,80%) y empatía (satisfacción: 80,30%). Además, el estudio mostró que lo más importante para el usuario del sistema de salud es la relación médico-paciente, lo cual implica el buen trato, el interés por la patología del usuario, la administración de información clara y comprensible sobre tratamientos y/o procedimientos médicos, respetando su privacidad, la realización un examen físico detallado respetando la privacidad del paciente, responder y resolver dudas e inquietudes transmitiendo a través de ello seguridad a los pacientes.

En México, resultados similares fueron reportados por Ortiz⁽¹⁷⁾, quién concluyó que los usuarios de la consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo obtuvieron el 71,37% de satisfacción percibida por los usuarios por el servicio de salud brindado. Los principales

elementos contribuyentes a la insatisfacción de los pacientes fueron los excesivos tiempos de espera para recibir la atención médica, un deficiente examen físico y un diagnóstico mal planteado; además, los tediosos y complejos trámites para recibir la atención médica, el desinterés y maltrato hacia los pacientes, incrementaron los niveles de insatisfacción percibida por los usuarios. Ramírez-Sánchez⁽¹²⁾ concluyó que el 81,2 % de usuarios perciben que los servicios de salud brindan una atención de buena calidad debido al adecuado trato por parte del personal sanitario y por la evolución favorable de la salud de los pacientes que se beneficiaron del servicio; por el contrario, los tiempos de espera prolongados, un inadecuado examen físico y el diagnóstico poco acertado fueron considerados como predictores de una mala calidad del servicio, lo cual respalda los datos obtenidos en nuestro estudio.

Algunos estudios realizados en Perú, dejaron en evidencia un alto nivel de insatisfacción en los usuarios por el servicio de salud recibido. Según esto, Manchón P.⁽¹⁸⁾ demostró que, en un servicio de emergencia de un hospital de la seguridad social de Chiclayo, el 64,2 % de los usuarios se mostraron insatisfechos con servicio recibido. Aunque el sistema de salud demostró tener una adecuada fiabilidad y capacidad de respuesta, los aspectos relacionados con la comodidad y adecuada orientación del usuario (aspectos tangibles) no fueron percibidos de manera favorable por pacientes que acudieron al servicio. Por su parte, Niño⁽¹⁹⁾ reportó una insatisfacción global de aproximadamente el 90%, siendo la confiabilidad y la seguridad los aspectos percibidos con mayores niveles de insatisfacción. Valerio J.⁽²⁰⁾ sustentó resultados semejantes en una institución privada de Huancayo. Estos datos dejan notar que es preciso desarrollar estrategias que permitan crear sistemas de salud que brinden servicios de alta calidad que no solo contribuya a la satisfacción subjetiva del paciente sino también objetiva, al lograr la preservación y recuperación óptima de la salud de los usuarios.

La principal limitación del estudio es que al ser un estudio unicéntrico, es de pequeña escala y por ello los resultados no pueden ser extrapolados al sistema de salud en general del departamento de Huancayo. Se recomienda replicar a todos los hospitales de la Región Lambayeque para poder determinar niveles estándares. Y hacer un estudio analítico afin de poder encontrar otras variables capaces de identificar esta causa.

CONCLUSIÓN

El nivel de satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo fue 60,3%; las dimensiones seguridad y empatía fueron la que tuvieron el mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, mientras que la dimensión de aspectos tangibles fue la que obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción. De acuerdo a esto, El sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Contribuciones de autoría: Los autores participaron en la génesis de la idea, diseño de proyecto, recolección e interpretación de datos, análisis de resultados y preparación del manuscrito del presente trabajo de investigación.

Financiamiento: Autofinanciado.

Conflicto de interés: Miguel R. Mercado-Rey fue asesor de la tesis que resultó en este trabajo de investigación.

Recibido: 29 de marzo 2020

Aprobado: 01 de junio 2020

Correspondencia: Richard J. Febres-Ramos.

Dirección: Pje. Alejandro o ´ Deustua N°138, Huancayo-Perú.

Teléfono: 990 009 956

Correo: richardfr.94@gmail.com



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gilmore C, Morales H. Manual de Gerencia de la Calidad. Washinton: Organización Panamericana de la Salud; 1996. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>.
- Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial. 2001; 16: 11-27. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
- Howard, J.A, Sheth, J.N. The Theory of Buyer Behavior. Nueva York: Wiley; 1969. Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/theory-of-buyer-behavior/oclc/33508>.
- Swan, J.E, Trawick, I.F, Carroll, M.G. Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study. NA – Advances in Consumer Research. 1982; 8: 77 – 82. Disponible en: <https://www.acrwebsite.org/volumes/9790/volumes/v08/NA-08>.
- Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. Sport Management Review. 2002; 5(2): 99 – 128. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70063-6](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70063-6).
- Anderson, R.E. Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expentacy on Perceived Product Perfomance. Journal of Marketing Research. 1973; 10: 38 – 44. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3149407?seq=1>
- Westbrook, R.A. Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets. Journal of Retailing. 1981; 57(3): 68-85. Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-16937-8_7
- MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima: Dirección general de salud de las personas; 2002. p. 3 – 14. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>.
- Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. J public health med. 1992; 14(3): 236– 349. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1419201/>
- Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA; 2001. Disponible en: <http://aeca.es/old/pub/monog/gestioncalidadservicio.htm>
- Cleary, P, Edgman-Levitan, S. Health care quality: Incorporating consumer perspectives. Journal of the American Medical Association. 1997; 278(19): 1608-1612. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9370508>
- Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998; 40: 3-12. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>.
- Asubonteg P, Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. J Serv Market. 1996;10:62-81. Disponible en: http://www.brandztech.com/cache/fck_files/file/8.pdf.
- Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015 [Pregrado]. Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473?show=full>
- Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2012000200003.
- Reina MN. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014; 34: 181-209. . Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S199437332014000200005&script=sci_abstract.
- Ortiz R, Muñoz S, Lechuga D, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios. Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238. Disponible en: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102049892003000300005
- Manchón P, Montoya Y. Nivel de Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia, Hospital III, ESSALUD [Pregrado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: 2014. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/441>
- Niño BS, Perales JCT, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz C. Calidad de Servicio en la Consulta Externa de un Hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Med. 2012; 5(1): 5 – 9. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>.
- Valerio J. La Calidad del Servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del usuario externo [Pregrado]. Universidad Peruana Los Andes: 2008. Disponible en: <https://dokumen.tips/documents/tesis-upla-posgrado-la-calidad-de-servicio-en-la-clinica-ortega.html>

Indexado en:



<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>

