



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,
Volumen 9, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

MODELO SERVQUAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA

**SERVQUAL MODEL IN THE QUALITY OF SERVICE AND
USER SATISFACTION IN AN OUTPATIENT MEDICAL
OFFICE**

Luis Guillermo Parillo Condori

Investigador independiente - Perú

Luisa Condori

Universidad Nacional de San Martín - Perú

Modelo Servqual en la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo de Medicina

Luis Guillermo Parillo Condori¹

luisparillocondori@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1743-2646>

Investigador independiente

Perú

Luisa Condori

luisa58acuario@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2168-2349>

Universidad Nacional de San Martín

Perú

RESUMEN

La problemática respecto a la satisfacción de los procesos de salud frente a la calidad de atención es una evidencia que tenemos presente a nivel internacional, nacional y local que repercute en la gestión de la salud cuyo decremento de la calidad, implica en la insatisfacción del usuario. Como objetivo se pretende determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de Medicina Hospital II – 2 Tarapoto, 2024. Como metodología del trabajo de investigación prospectiva fue de tipo básico, con nivel correlacional, no experimental. Una población determinada de los usuarios de consultorio externo y una muestra estimada de 214 usuarios atendidos en el consultorio externo de Medicina del Hospital II – 2 Tarapoto 2024. Buscando las situaciones donde se presenten deficiencias para optar mejoras o procesos más eficientes que se reflejen en una apreciación óptima de la atención. Se establece que existe relación directa entre las variables calidad de atención y satisfacción al usuario del servicio de consultorio externo del hospital II – 2 Tarapoto, lo que es catalogado como bueno en el nivel de correlación (0,766), con un valor $p = 0,000$. Al relacionar individualmente las 5 dimensiones aspectos tangibles (correlación 0,443), fiabilidad (correlación 0,696), capacidad de respuesta (correlación 0,445), seguridad (correlación 0,725) y empatía (correlación 0,621) con la variable satisfacción al usuario se observa una relación directa y significativa por cada dimensión

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del paciente, capacidad de respuesta, dimensión y Servqual

¹ Autor Principal

Correspondencia: luisparillocondori@gmail.com

Servqual model in the quality of service and user satisfaction in an outpatient medical office

ABSTRACT

The problem regarding the satisfaction of health processes in relation to the quality of care is an evidence that we have present at international, national and local level that has repercussions in the management of health whose decrease in quality, implies in the dissatisfaction of the user. The objective is to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the outpatient clinic of Medicina Hospital II - 2 Tarapoto, 2024. The methodology of the prospective research work was basic, correlational, non-experimental. A determined population of outpatient users and an estimated sample of 214 users attended in the outpatient clinic of Medicine of the Hospital II - 2 Tarapoto 2024. The aim is to identify situations where deficiencies are present in order to opt for improvements or more efficient processes that are reflected in an optimal appreciation of the care provided. It is established that there is a direct relationship between the variables quality of care and user satisfaction in the outpatient service of Hospital II - 2 Tarapoto, which is classified as good in the level of correlation (0.766), with a p-value = 0.000. When relating individually the 5 dimensions tangible aspects (correlation 0.443), reliability (correlation 0.696), responsiveness (correlation 0.445), security (correlation 0.725) and empathy (correlation 0.621) with the user satisfaction variable, a direct and significant relationship is observed for each dimension.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, responsiveness, dimension and Servqual

Artículo recibido 08 noviembre 2024

Aceptado para publicación: 16 diciembre 2024



INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la actualidad es harto conocido, en el mundo de la producción y administración; en esta oportunidad se enfocará en la atención de pacientes en consultorios externos cuyo modelo a aplicar es el Servqual cuyo origen rigió en el área que se está investigando. Además de la importancia que representa en la gestión en salud un punto de importante preocupación es que no se está sobrellevando de manera óptima estos conceptos iniciales para lo cual debe ser de prioridad satisfacer la atención en el usuario que requiere un adecuado manejo de la salud (Ursula Alvarado Silva & Flabio Romeo Paca Pantigoso, 2022).

(Paredes Larios, 2020) Refiere en sus resultados que el 98% de la población de Brasil opina que el sistema de salud carece de eficiencia. Identificando a la calidad de la atención como impacto directo en el bienestar y satisfacción por parte del usuario, cuyo caso llevaría si es que no se procura encaminar de forma adecuada consecuencias graves, incluso poner en riesgo la vida de las personas.

(María Alejandra Ysabel Sime Figueroa, 2023) Nos pone en contexto del país de México, donde se plantea como de importancia alta establecer un sistema de retroalimentación para asegurar una atención de calidad en los servicios de salud. Enfoque que nos permite alinear la información contemplada en el estudio y contrastarlo con la información recopilada sobre la satisfacción del paciente. Es de utilidad poder identificar las áreas problemáticas cuyo conocimiento resulta crucial para superar las limitaciones actuales y lograr una atención eficiente.

(Mejía Alva, 2020) En el entorno nacional (Peruano), el sistema de atención en salud se caracteriza por su descentralización, compuesto por cinco de las entidades representativas como institución de salud en el entorno: Para el sector público los que se representan en MINSA, FFAA, EsSalud, PNP y el otro sector que maneja un volumen importante de la población privado. Al presentar esta gama amplia en la estructura de salud, es más probable caer en las deficiencias con las coordinaciones y un desequilibrio en la administración de recursos.

Como se evidencia tenemos como obstáculo en la gestión de la salud el decremento de la calidad, que implica en la insatisfacción del usuario. Por lo tanto, estamos en condiciones de referir sobre la calidad en el servicio brindado el cual es un requisito fundamental para el usuario antes, durante y después de su atención porque nos permite otorgar confianza y seguridad, minimizando los peligros y

riesgos en la prestación de servicios(Soto, 2019).

METODOLOGÍA

Metodología utilizada:

Con enfoque cuantitativo; tipo de investigación: Básica y relacional; diseño de investigación: observacional, transversal y prospectivo

Como parte de este proceso de investigación se presenta como población a usuarios atendidos en los consultorios de medicina del Hospital II – 2 Tarapoto, Abril – Mayo 2024.

La población del estudio fue conformada por un total de 960 pacientes, que es el total de atendidos durante los meses establecidos.

Se seleccionó la muestra mediante un muestreo aleatorio simple de pacientes que acudieron al consultorio externo de Medicina del Hospital II – 2 Tarapoto 2024 y se les aplicó la ficha de encuesta para evaluación de satisfacción, expectativa y percepción sobre toda su atención.

La técnica para utilizar fue el contacto directo con los usuarios atendidos luego de salir del consultorio, fichas de recolección de datos utilizados que incluyen las variables del estudio Calidad de atención y Satisfacción del usuario

Criterios de Selección

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de edad sin distinción de sexo que recibieron atención en el Hospital 2 – II Tarapoto.
- Usuarios quienes llegaron a firmar el consentimiento informado que se les presento previo a la encuesta.

Criterios de exclusión

- Usuarios que presentaron anomalías en su personalidad con “habilidades especiales”
- Los individuos que resultan ser acompañantes de los usuarios que fueron atendidos en los consultorios
- Usuarios que manifestaron no participar en la investigación por motivos varios



RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados obtenidos de las variables satisfacción del usuario y calidad de atención.

Tabla 1. Calidad de servicio en la atención del usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	8	3,7
Satisfecho	46	21,5
Muy satisfecho	160	74,8
Total	214	100,0

Fuente: Propia

Los resultados obtenidos en la tabla 1 donde se evidencia una mayoría de usuarios que consideran como muy satisfecho en lo concerniente a la calidad de servicio obtenido (214 usuarios cuyo 74,8% es la parte manifestada); en contraposición solo el 3,7% del total lo catalogan como insatisfechos. equiparable con lo obtenido (Jesus Noe Maguiña Gomero & Kiara Newza Paredes Amaya, 2019)

Tabla 2. Distribución de los niveles de atención en el consultorio de medicina

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	3,3
Medio	37	17,3
Alto	170	79,4
Total	214	100,0

Fuente: Propia

Lo obtenido en la tabla 2 donde contrastamos los diferentes niveles de la calidad de atención en el servicio del total de 214 encuestados, el nivel alto se lleva la parte porcentual más alta con 79,4% del total mientras el nivel bajo se encuentra solo representado con el 3,3% de los casos respecto a la aprobación de calidad de atención en el servicio en los consultorios externos de medicina.

(Arévalo-Marcos, 2022) presenta resultados semejantes.

Tabla 3. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	P valor
Calidad de atencion	0,162	214	0,000
Satisfacción del usuario	0,202	214	0,000



Para poder seleccionar adecuadamente el tipo de prueba estadística a utilizar verificaremos con la prueba de normalidad; como la muestra obtenida se calculó en 214 usuarios se aplicara Kolmogorov-Smirnov.

Como la prueba de normalidad se obtuvo un p valor de 0,000 para las variables planteadas en el estudio calidad de atención y satisfacción del usuario, por tanto se aplicara como prueba estadística No paramétrica el Rho de “Spearman”.

Tabla 4. Correlación de Spearman entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	214
Aspectos tangibles	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	0,443**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	214

En la tabla 4 concatenamos la dimensión de aspectos tangibles con la variable satisfacción del usuario.

Interpretación.- La tabla 4 verificamos con la prueba establecida anteriormente lo siguiente: un coeficiente de correlación directa y moderada de 0,443 entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción al usuario; además un valor de significancia = 0,000 que nos permite establecer una relación entre dicha dimensión y satisfacción del usuario. Esto también lo halló (José Sergio Campos Fernández, 2023), realizó la prueba no paramétrica “Spearman”, se obtuvo un $p=0.318$, con un p-valor menor a 0.05, con nivel de confianza al 95%, determinando el vínculo estadísticamente significativo entre los aspectos tangibles y satisfacción. (Mejía Alva, 2020) luego de procesar los datos y obtenidos los resultados una relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción al usuario, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0,548, con un valor $p = 0,009$ al ser menor del 0, 05; por lo tanto, se aceptará la hipótesis alterna de la investigación. (Rossana Apaza-Pino et al., 2018) El 60 % de los adultos mayores interrogados consideró que la atención que recibieron era buena.

Tabla 5. Correlación de Spearman entre fiabilidad y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario		Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	0,696**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	214	214
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	214	214

Como se evidencia en la tabla 5, entre la satisfacción del usuario con la dimensión fiabilidad.

Interpretación.- La tabla 5 muestra un coeficiente de correlación directo con un nivel moderado alto de 0,696 entre esta dimensión fiabilidad y la variable satisfacción al usuario; con un valor de significancia igual a 0,000 por lo tanto, se acepta la relación entre la dimensión evaluada con la variable satisfacción.

Los resultado contrastan con (Milla Davila, 2021), muestra el análisis de la relación entre una de las dimensiones considerada como confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción. Se observa que el coeficiente de Correlación de “Spearman” es 0.641; este valor indica que la seguridad y satisfacción tienen relación “directa”, (Guevara Chumbimuni, 2020) aprecia que la relación entre la dimensión de fiabilidad con satisfacción del usuario asciende a 0.759, indicando según la escala, ser una correlación positiva considerable. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

Tabla 6. Correlación de Spearman entre capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario		capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	0,445**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	214	214
	capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	214	214

Interpretación.- La tabla 6 nos muestra el comportamiento entre la dimensión capacidad de respuesta con la variable satisfacción al usuario, donde se muestra una correlación directa de nivel moderada = 0,445 con un valor de significancia cuyo valor es 0,000 por lo cual se concluye con evidencia estadística la relación entre estos aspectos evaluados.

Comparativamente lo que obtuvo (Mejía Alva, 2020), quien concluyo luego de procesar los datos y obtener resultados una relación directa y significativa entre una de las dimensiones en este caso capacidad de respuestas y satisfacción al usuario, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.621, con un valor $p = 0.003$.

Tabla 7. Correlación de Spearman entre seguridad y satisfacción del usuario

		Satisfacción del		
		usuario	seguridad	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	0,725**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	214	214
Seguridad	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	214	214

Interpretación.- Procesados los datos de la tabla 7, se evidencia un coeficiente de correlación directa y de nivel alto con un valor de 0,725 entre la dimensión seguridad y Satisfacción al usuario cuya significancia obtenida es 0,000 que cumple con ser menor a 0,05 por lo tanto, se acepta que existe relación entre ambas.

Del mismo modo los resultados de(Guevara Chumbimuni, 2020) midió el grado de relación de la dimensión de seguridad con satisfacción del usuario, obteniendo un 0.652, lo que indica según la escala de correlación que es positiva considerable; además su grado de significancia señala que $p=0.00$, (Mejía Alva, 2020) evidencio luego de procesar los datos y obtener resultados una relación directa y significativa entre una de las dimensiones siendo la de seguridad y satisfacción al usuario, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.594, con un valor $p = 0.005$, (Milla Davila, 2021) Se observa que el coeficiente de Correlación de “Spearman” es 0.727; este valor indica que la seguridad y satisfacción tienen relación directa; por lo tanto, la dimensión seguridad de la calidad de

atención se relaciona estadísticamente demostrable con la satisfacción de los usuarios. (Aldo Christian Pérez Soto, 2018) presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,796 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)

Tabla 8. Correlación de Spearman entre empatía y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario		
			usuario	empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	0,621**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	214	214
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	0,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	214	214

Interpretación: La tabla 8, muestra una relación directa de nivel moderado alto cuyo valor es de 0,621 entre la dimensión empatía y satisfacción al usuario; con un valor de significancia 0,000 al ser menor de 0,05 concluyendo con la presencia de relación.

(Mejía Alva, 2020) observa una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y satisfacción al usuario, donde se muestra o evidencia una correlación de nivel moderado = 0.608, (Guevara Chumbimuni, 2020) en la prueba de correlación, tienen un valor de 0.812, indicando según la escala, ser una relación positiva muy fuerte. Y con una significancia de $p < 0,00$, (Reyes Aparcana, 2020) apreciamos que la correlación entre empatía y satisfacción del usuario es de 0,645, siendo una correlación positiva considerable. Así mismo tenemos que el nivel de significancia es de 0,000. (Casalino Carpio, 2008) En la dimensión empatía se encontró relación estadísticamente significativa, así como en los pacientes con instrucción superior técnica o universitaria ($p < 0,05$).

Tabla 9. Tabla cruzada Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

Nivel		Satisfacción del usuario			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de servicio	Bajo	Recuento	1	6	0	7
		% del total	0,5%	2,8%	0,0%	3,3%
	Medio	Recuento	5	28	4	37
		% del total	2,3%	13,1%	1,9%	17,3%

Alto	Recuento	2	12	156	170
	% del total	0,9%	5,6%	72,9%	79,4%
Total	Recuento	8	46	160	214
	% del total	3,7%	21,5%	74,8%	100,0%

Fuente: Propia

Ahora se construye una matriz con las variables calidad de servicio y satisfacción, podemos evidenciar los datos obtenidos en el programa estadístico: 72.9% del total 1 contempla un nivel Alto en calidad de servicio, con respecto a satisfacción del usuario es Muy satisfecho.

Tabla 10. Correlación de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

		Satisfacción		calidad	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,766**	
		Sig. (bilateral)	.	0,000	
		N	214	214	
	Calidad	Coeficiente de correlación	0,766**	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	.	
		N	214	214	

Interpretación: La tabla 10 de correlación se obtiene el valor 0,766 catalogado como directa y de nivel alto entre la dimensión calidad de atención y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos de medicina, con un valor de significancia 0,000 que es menor a 0,05 en consecuencia, se aceptara la relación entre ambas variables.

Este hallazgo concuerda con los resultados de (Jaramillo-Jimbo et al., 2020) cuya correlación obtenida entre la Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios es de 0,924, la cual de acuerdo al resultado es una relación positiva y fuerte. (José Sergio Campos Fernández, 2023) realizó la prueba de “Spearman”, donde obtuvo un $p = 0,585$, con un valor de $p < 0,05$, cuyo nivel de confianza considerado es 95%, donde se determinó un vínculo estadísticamente significativo entre las variables estudiadas las que son calidad y satisfacción. (Milla Davila, 2021) observo que la Correlación de “Spearman” calculada siendo 0,795; este valor indica que las variables calidad de atención y satisfacción tienen relación directa; por lo tanto, la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario. (Mejía Alva, 2020) el investigador procesado los datos logra observar una relación directa y significativa entre las variables de estudio siendo calidad de atención y

satisfacción del usuario, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.697, con un valor $p = 0.009$, al ser $<$ al valor 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de la investigación. (Vargas Castrejón, 2022) observo el valor de coeficiente de relación es de 0.427 considerándose positivo medio, también tenemos el nivel de significancia $p=0,01$ menor que $p=0,05$. Los mencionado anteriormente nos demuestra la existencia de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa en el Policlínico Policial de Cajamarca. (Montalvo et al., 2020) existe correlación moderada, directa y significativa entre la variable satisfacción del usuario y la calidad de atención

CONCLUSIONES

Los valores obtenidos nos demuestra que la situación puntual del la institucion evaluada tiene un alto porcentaje entre las variables estudiadas con el modelo servqual cuyas variables calida y satisfaccion se relacionan directamente lo que deja un buen manejo del tema (72.9% del total de “usuarios” establecen una “calidad de servicio” es Alta, al mismo tiempo consideran a la satisfacción recibida como Muy satisfecho) valor por el cual deja un maren de mejora aplicable en busca de la efectividad en la atencion

En valores puntuales como el caso de aspectos tangibles (65.9% del total de muestra quienes fueron encuestados la calidad de servicio es Alto, los mismos usuarios representados consideran la satisfacción del usuario es Muy satisfecho) siendo un valor muy importante pero con rango de mejora para optimizar.

Para la dimension fiabilidad (el 66,8% de los encuestados la calidad de servicio es considerada con una calificación Alta, para los cuales los mismos usuarios lo consideran que la satisfacción del usuario es Muy satisfecho). Muestra un alto valor de eficiencia pero mejorable para una atencion del usuario que satisfaga esta dimension.

Para la capacidad de respuesta el 49.5% de los encuestados la calidad de servicio es Alto, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es Muy satisfecho. Vemos a comparacion de las otras dimensiones es inferior al 50% ademas de ser la de menor valor porcentual cuyo caso seria de importancia prioritaria aplicar supervicion y mejoras continuas para poder subsanar las falencias en este campo evaluado que va estrictamente dirigido al personal que atiende directamente al paciente



como son el caso de medicos, tecnicos, farmaceuticos y entre otros.

El 70,1% de los encuestados la calidad de servicio es Alto, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es Muy satisfecho respecto a la dimensión seguridad siendo este el valor mas alto de las 5 dimensiones. Sin embaro susceptible de mejora por parte de los involucrados.

Para el 66.8% de los encuestados la “calidad de servicio” es Alto, esos mismos usuarios quienes consideran satisfacción del usuario es calificado como Muy satisfecho. Equiparable a las 2 primeras dimensiones que indican posibilidad de mejora respecto a la empatia del personal frente al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldo Christian Pérez Soto. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. *Universidad César Vallejo*, 155.

Arévalo-Marcos, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), Article 4.

<https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>

Casalino Carpio, G. E. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*, 21(4), 10.

Guevara Chumbimuni, V. G. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019. *Repositorio Institucional - UCV*, 71.

Jaramillo-Jimbo, C. del P., Fabara-Núñez, G. V., & Falcón-Maldonado, R. G. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5, 4-23.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Jesus Noe Maguiña Gomero & Kiara Newza Paredes Amaya. (2019). Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio: Consultorios externos - medicina interna del hospital regional de Huacho, periodo 2018. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 107.



- José Sergio Campos Fernández. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021. *Repositorio Academico Universidad San Martin de Porres*, 89.
- Marialejandra Ysabel Sime Figueroa. (2023). Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11309>
- Mejía Alva, M. R. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote—2019. *Repositorio Institucional - UCV*, 86.
- Milla Davila, S. B. (2021). Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021. *UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER*, 80.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), Article 2. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Paredes Larios, C. del P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1), Article 1.
- Reyes Aparcana, M. del P. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán: 2019. *Repositorio Institucional - UCV*, 67.
- Rossana Apaza-Pino, Gustavo A. Sandival-Ampuero, & Fernando M. Runzer-Colmenares. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: Un estudio cualitativo. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(4), 50-53. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>



Ursula Alvarado Silva & Flabio Romeo Paca Pantigoso. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924

Vargas Castrejón, S. C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. *Repositorio Institucional - UCV*, 54.

