

Artículo Original

## Nivel de satisfacción de los asegurados de un Hospital sobre los servicios de consulta externa

*Level of satisfaction of insured individuals of a hospital regarding outpatient services*

\*Olga Sosa Aquino<sup>1</sup>, Niselli Burguez<sup>1</sup>, Marcos Aurelio Chaparro Armoa<sup>1</sup>, María Adela Pérez<sup>1</sup>, Leila Marian Wannis Fulchini<sup>1</sup>, Tathiana Larisse Zanina<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad María Auxiliadora. Facultad de Medicina.  
Mariano Roque Alonso, Paraguay

---

**Editor responsable:** Graciela María Patricia Velazquez de Saldivar<sup>1</sup>. Universidad del Cono Sur de las Américas, UCSA.

---

### RESUMEN

**Introducción:** Es fundamental que los servicios de salud brinden una cobertura efectiva y eficiente para brindar una adecuada atención a los usuarios. En este contexto, la calidad, accesibilidad y equidad de los servicios son elementos indispensables para garantizar una atención oportuna al paciente durante los procesos de atención. **Objetivo:** La investigación se propuso como objetivo analizar la percepción de pacientes sobre la satisfacción de los servicios de consulta externa de un hospital de Asunción-Paraguay, año 2022. **Metodología:** Se seleccionaron 350 participantes a través de muestra no probabilística, por conveniencia. El estudio se abordó con un enfoque cuantitativo, tipo observacional descriptivo y analítico, con corte transversal. La técnica de recolección fue la encuesta, se aplicó el cuestionario SERVQUAL. **Resultados:** Se observa que la mayoría de los asegurados están satisfechos con los servicios de consulta externa, ya que el porcentaje de personas satisfechas en todas las dimensiones combinadas es del 73.7%. Sin embargo, también se observan algunos niveles de insatisfacción y poca satisfacción en cada dimensión. El estudio muestra que ciertos factores están asociados con la satisfacción global y las dimensiones de calidad en la consulta externa del hospital. **Conclusión:** Aunque la mayoría de los asegurados están satisfechos con los servicios de consulta externa del hospital, aún hay espacio para mejorar la satisfacción en todas las dimensiones, especialmente en la dimensión de la Respuesta Rápida donde la satisfacción es menor. Los datos son útiles para identificar áreas donde se necesita mejorar la calidad de los servicios para incrementar la satisfacción de los pacientes. **Palabras clave:** pacientes; calidad; hospital; satisfacción.

### ABSTRACT

**Introduction:** It is essential for healthcare services to provide effective and efficient coverage in order to deliver adequate care to users. In this context, the quality, accessibility, and equity of services are indispensable elements to ensure timely patient care during the treatment processes. **Objective:** The research aimed to analyze patients' perception of satisfaction with the

---

\*Autor correspondiente: Olga Sosa Aquino. Universidad María Auxiliadora. Facultad de Medicina. Mariano Roque Alonso, Paraguay

Email: [olg\\_sosa@hotmail.com](mailto:olg_sosa@hotmail.com)

Fecha de recepción Abril. Fecha de aceptación: Mayo 2022



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una licencia Creative Commons

outpatient services of a hospital in Asunción, Paraguay, in the year 2022. **Methodology:** A sample of 350 participants was selected through non-probabilistic convenience sampling. The study employed a quantitative, descriptive, and analytical observational approach with a cross-sectional design. The survey technique was used for data collection, utilizing the SERVQUAL questionnaire. **Results:** It is observed that the majority of insured individuals are satisfied with the outpatient services, as the percentage of satisfied individuals across all combined dimensions is 73.7%. However, some levels of dissatisfaction and low satisfaction are also observed in each dimension. The study demonstrates that certain factors are associated with overall satisfaction and quality dimensions in the outpatient consultation of the hospital. **Conclusion:** Although the majority of insured individuals are satisfied with the outpatient services of the hospital, there is still room for improvement in satisfaction across all dimensions, especially in the dimension of Responsiveness where satisfaction is lower. The data are useful for identifying areas where the quality of services needs improvement to increase patient satisfaction. **Keywords:** patients; quality; hospital; satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, existe una urgente necesidad de ofrecer servicios de salud dirigidas al aseguramiento de una atención oportuna, con un servicio digno; que ofrezca a los pacientes y su familia un trato respetuoso, logrando que la calidad se convierta en parte integral y sostenible de las organizaciones sanitarias. En el Paraguay, con la pandemia COVID-19 se evidenció en los servicios de salud, la necesidad de una profunda reestructuración para dar respuesta a una sociedad que urge de una atención oportuna. Paraguay tiene un sistema de salud muy fragmentado y segmentado, con debilidades históricas para atender las necesidades de salud de la población (1). En el 2015, según datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), apenas el 21% de la población total contaba con cobertura de salud del IPS, el 8,1% estaba cubierto por otro tipo de seguro de salud (mayormente privados), en tanto el 70,9% restante no informó ningún tipo de cobertura y, en consecuencia, se asume su atención en instalaciones de la red del Ministerio de Salud Pública de Bienestar Social (2). En este sentido, en la investigación se planteó evaluar la calidad en la atención de consulta externa percibida por los que cuentan con seguro en el Instituto de Previsión Social de Asunción a través de la encuesta SERVQUAL.

Como referencia previa a la investigación, se menciona un estudio realizado por Szwako y Vera, cuyo objetivo fue determinar cómo los usuarios que acuden a la Cátedra de Medicina Familiar de la Facultad de Ciencias Médicas-Hospital de Clínicas perciben la calidad de la atención médica durante el período de marzo-abril de 2013. Se encuestó a 54 pacientes en la mencionada Cátedra durante esos meses. Entre los resultados, se encontró que el 60% de los participantes afirmó que el tiempo de espera para la consulta siempre es apropiado. Respecto a la atención brindada por el personal de enfermería, el 87% respondió que siempre es adecuada. En cuanto a si el médico explica todo lo relacionado con la salud, el 77% afirmó que el médico que los atiende siempre les explica todo sobre su estado de salud. En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 90% de los pacientes respondieron que siempre están satisfechos con la atención recibida (3).

El objetivo de la investigación realizada por Casalino Carpio fue evaluar la calidad del servicio en los consultorios externos de medicina interna de un hospital general, a través de la satisfacción percibida por los usuarios. El estudio utilizó una muestra de 248 pacientes de los consultorios externos de Medicina

Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, utilizando el método de muestreo aleatorio. El estudio tuvo un enfoque descriptivo y transversal, y se utilizó el cuestionario SERVQUAL para medir las variables.

Entre los resultados más destacados, se encontró que las mujeres pacientes presentaron niveles más altos de insatisfacción global en la dimensión de seguridad en comparación con los hombres. La edad de 18 a 20 años fue un factor asociado con mayores niveles de insatisfacción global y en las dimensiones de tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. Por otro lado, las personas mayores de 65 años tuvieron una asociación positiva con la satisfacción global y las dimensiones de tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. El nivel de educación secundaria o superior se asoció con la insatisfacción global y la dimensión de empatía. Por último, la procedencia de áreas rurales se relacionó con una amplia satisfacción global y las dimensiones de respuesta rápida y seguridad (4).

Por todo lo señalado más arriba, se ha analizado la posibilidad de realizar un estudio de investigación en la consulta externa de los servicios de: Clínica médica, Reumatología, Traumatología y Cardiología, Ginecología y Neurología acerca de nivel de satisfacción de los asegurados del Instituto de Previsión Social (IPS) de Asunción-Paraguay, durante el mes de septiembre del 2022. Se considera pertinente el estudio, porque partir de los hallazgos obtenidos, se contribuirá al establecimiento de estrategias que favorezcan aumentar la calidad de los diversos servicios proporcionados por el hospital y asegurar que la institución cumpla con las normativas vigentes brindando un servicio de la calidad a la población.

## **MÉTODOS**

El estudio se decidió realizarlo con un diseño de investigación observacional analítico de corte transversal, con una población de pacientes que asisten a los consultorios externos del Instituto de Previsión Social (IPS) de Asunción en diferentes especialidades médicas.

La muestra seleccionada consistió en 350 participantes, utilizando un método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Los criterios de inclusión fueron pacientes mayores de 18 años que acuden a los consultorios externos y que cuentan con seguro del IPS, además de tener el deseo de participar en el estudio.

Para la medición de las variables, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario SERVQUAL, el cual fue desarrollado específicamente para evaluar la calidad del servicio que los usuarios reciben por parte de una institución de salud. El cuestionario constaba de preguntas relacionadas con datos generales del encuestado y 18 preguntas sobre las expectativas del servicio, que abarcaban cinco dimensiones de calidad: tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación), confiabilidad (habilidad y cuidado en brindar el servicio ofrecido según lo pactado), respuesta rápida (disposición y voluntad de ayudar a los usuarios de manera rápida y oportuna), seguridad (cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencialidad en la atención sin peligros, riesgos o dudas) y empatía (disponibilidad para ponerse en el lugar del paciente, priorizar sus necesidades y brindar una atención individualizada) (5).

Se realizó una prueba piloto con una muestra de 50 asegurados (pacientes) que no formaban parte de la población estudiada. Se aplicó la fórmula de alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y se utilizó la técnica de juicio de expertos para evaluar la validez de contenido, con la participación de cinco validadores. Una vez evaluado por los expertos, se utilizó el método estadístico V. Aiken para calcular el grado de acuerdo entre los jueces expertos. En el estudio, se consideró un punto de corte a partir de  $V > 0.7$  para establecer el acuerdo entre los validadores (6). Además, se realizaron ajustes de acuerdo con las recomendaciones de los jueces.

Para la recolección de datos, se solicitó el permiso correspondiente al Instituto de Previsión Social (IPS) y se obtuvo el consentimiento informado de los participantes. La recopilación de información se llevó a cabo en los consultorios externos mediante entrevistas impresas realizadas por entrevistadores previamente capacitados, quienes poseían un buen conocimiento de las características de la escala (estudiantes de medicina que cumplían con los requisitos).

El proceso de gestión y análisis de datos se realizó mediante estadísticas descriptivas de las variables estudiadas, expresando las variables en frecuencias, porcentajes e intervalos de confianza (IC95%). Para la correlación de las variables, se utilizaron pruebas de chi cuadrado. Se decidió establecer un nivel de significancia estadística de 0.05, lo que representa un 5% de error, con un intervalo de confianza del 95%.

## RESULTADOS

En la tabla 1. El grupo de pacientes con mayor representación es el de edad comprendida entre los 37-45 años (16.6%), mientras que el grupo de edad de 82 años o más representa el 3.1%. La edad media de los pacientes es de 49.29 años, con un intervalo de confianza del 95% entre 47.9 y 51.08. En cuanto a la ocupación de los pacientes, se observa que la mayoría son amas de casa (33.1%), seguidas por funcionarios públicos (17.5%) y docentes (14.8%). Además, se evidencia que un 9.5% de los pacientes no tiene ocupación.

En cuanto a la especialidad médica por la cual los pacientes acuden a la consulta, se observa que la mayoría consulta por clínica médica (36.3%), seguida por reumatología (15.4%) y ginecología (13.1%).

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la consulta del Hospital Central del Instituto de Previsión Social (IPS).

Características Sociodemográficas	Total (n=350)
Sexo (F:M) n %	257 (73.4%): 93 (26.6%)
Estado Civil %	Soltero: 137 (39.1%) Casado: 166 (47.4%) Divorciado: 9 (2.6%) En concubinato: 9 (2.6%) Viudo: 29 (8.3%)

Edad de los pacientes %	<= 18: 4 (1.1%) 19-27: 42 (12.0%) 28-36: 48 (13.7%) 37-45: 58 (16.6%) 46-54: 58 (16.6%) 55-63: 58 (16.6%) 66-72: 46 (13.1%) 73-81: 25 (5.1%)
Edad (media)	82 y más: 11 (3.1%) [47.9; 51.08] IC:95% Media=49.29
Ocupación %	Ama de casa: 116 (33.1%) Docente: 52 (14.8%) Funcionario Público: 61 (17.5%) Enfermera: 10 (2.9%) Abogado: 7 (2%) Comerciante: 12 (3.4%) Mecánico: 3 (0.8%) Albañil: 3 (0.8%) Administración de Empresas: 3 (0.8%) Electricista: 5 (1.4%) Fisioterapeuta 2 (0.6%) Análisis de Sistemas: 2 (0.6%) Nutricionista: 1 (0.3%) Ingeniero Industrial: 2 (0.6%) Jubilado: 38 (10.9%) Sin ocupación: 33 (9.5%)7x
Grado de Instrucción %	Educación Escolar Básica: 82 (23.4%) Bachillerato: 116 (33.1%) Universitario: 127 (36.6%) Pregrado: 6 (1.7%) Postgrado: 19 (5.4%)
Especialidad que consulta %	Clínica Médica: 125 (36.3%) Reumatología: 54 (15.4%) Traumatología: 33 (9.4%) Ginecología: 46 (13.1%) Cardiología: 46 (13.1%) Neurología: 44 (12.6%)

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2. se observa que la mayoría de los asegurados están satisfechos con los servicios de consulta externa, ya que el porcentaje de personas satisfechas en todas las dimensiones combinadas es del 73.7%. Sin embargo, también se observan algunos niveles de insatisfacción y poca satisfacción en cada dimensión. Aunque la mayoría de los asegurados están satisfechos con los servicios de consulta externa del hospital, se debe mejorar en la dimensión de la Respuesta Rápida donde la satisfacción es menor que se encontró entre insatisfecho y poco insatisfecho 126 pacientes (36%).

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de los asegurados de un Hospital Central del Instituto de Previsión Social (IPS), sobre los servicios de consulta externa.

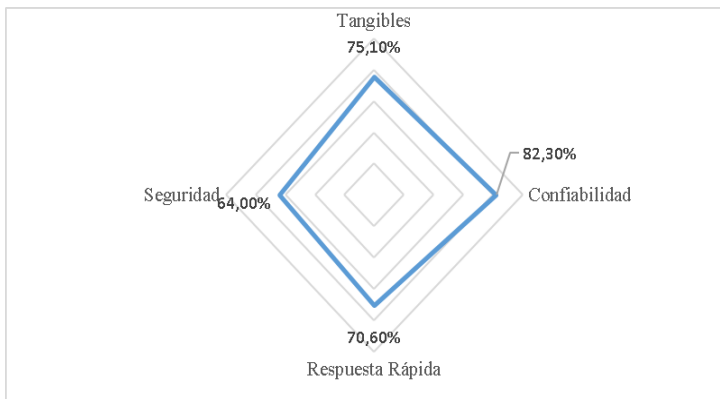
Niveles de Satisfacción	Total (n=350)
<b>Dimensión Tangibles %</b>	Insatisfecho: 9 (2.3%) Poco satisfecho: 79 (22.6%) Satisfecho: 263 (75.1%)
<b>Dimensión Confiabilidad %</b>	Insatisfecho: 10 (2.9%) Poco satisfecho: 50 (14.3%) Satisfecho: 288 (82.3%)
<b>Dimensión Respuesta Rápida %</b>	Insatisfecho: 15 (4.3%) Poco satisfecho: 88 (25.1%) Satisfecho: 247 (70.6%)
<b>Dimensión Seguridad %</b>	Insatisfecho: 42 (12.0%) Poco satisfecho: 84 (24.0%) Satisfecho: 224 (64.0%)
<b>Global</b>	Insatisfecho: 14 (4.0%) Poco satisfecho: 78 (22.3%) Satisfecho: 258 (73.7%)

Fuente: Elaboración propia.

En Gráfico 1. Se observa con mayor porcentaje de satisfacción es la de confiabilidad con un 82.3%, lo que sugiere que los pacientes perciben al hospital como una institución confiable y segura en cuanto a la calidad de los servicios prestados.

Por otro lado, la dimensión con menor porcentaje de satisfacción es la de seguridad con un 64%, lo que sugiere que los pacientes perciben ciertas deficiencias en los procedimientos y prácticas relacionados con la seguridad en el hospital.

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 1.** Distribución por dimensiones de los porcentajes de satisfacción de la calidad percibida en el Hospital Central del Instituto de Previsión Social. IPS. (n=350)

La Tabla 3. presenta los factores asociados con la satisfacción global y las dimensiones de calidad se analizaron utilizando la prueba de Chi-cuadrado.

**Tabla 3.** Factores asociados con la satisfacción global y las dimensiones de la calidad. Estudio de Calidad de Servicio Consulta Externa del Hospital del Instituto de Previsión Social, 2022. (n=350).

<b>Variable</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>p</b>
<b>Dimensión Tangibles</b>		
<b>Especialidad que consulta</b>	0.071	0.938
<b>Sexo</b>	0.350	0.244
<b>Estado civil</b>	0.155	0.515
<b>Edad</b>	0.785	0.917
<b>Ocupación</b>	0.018	0.098
<b>Grado de Instrucción</b>		0.026
<b>Dimensión Confiabilidad</b>		
<b>Especialidad que consulta</b>	0.223	0.352
<b>Sexo</b>	0.420	0.734
<b>Estado civil</b>	0.751	0.638
<b>Edad</b>	0.685	0.579
<b>Ocupación</b>	0.459	0.092
<b>Grado de Instrucción</b>	0.001	0.002
<b>Dimensión Respuesta Rápida</b>		
<b>Especialidad que consulta</b>	3.573	0.925
<b>Sexo</b>	0.031	0.888
<b>Estado civil</b>	5.948	0.848
<b>Edad</b>	17.080	0.494
<b>Ocupación</b>	40.667	0.039
<b>Grado de Instrucción</b>	34.273	<0.001
<b>Dimensión Seguridad</b>		
<b>Especialidad que consulta</b>	10.005	0.324
<b>Sexo</b>	0.411	0.530
<b>Estado civil</b>	18.547	0.004
<b>Edad</b>	18.496	0.006
<b>Ocupación</b>	62.839	0.003
<b>Grado de Instrucción</b>	21.144	0.004

Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión "Tangibles", se evaluaron varios factores: especialidad que consulta, sexo, estado civil, edad, ocupación y grado de instrucción. Sin embargo, ninguno de estos factores mostró una asociación significativa con la satisfacción global y las dimensiones de calidad, ya que los valores de p son superiores a 0.05 en todos los casos.

En la dimensión "Confiabilidad", nuevamente se evaluaron los mismos factores mencionados anteriormente. En este caso, el grado de instrucción mostró una asociación significativa con la satisfacción global y las dimensiones de calidad, ya que su valor de p es inferior a 0.05. Esto sugiere que el nivel de educación puede tener un impacto en la percepción de la confiabilidad de los servicios.

En cuanto a la dimensión "Respuesta Rápida", se observaron asociaciones significativas entre la satisfacción global y las dimensiones de calidad, la ocupación y el grado de instrucción. Estos factores muestran una relación

estadísticamente significativa con la dimensión de respuesta rápida, como se indica por los valores de  $p$  inferiores a 0.05.

Para la dimensión "Seguridad", nuevamente se evaluaron los mismos factores. En este caso, el estado civil, la edad, la ocupación y el grado de instrucción mostraron asociaciones significativas con la satisfacción global y las dimensiones de calidad, con valores de  $p$  inferiores a 0.05. Estos resultados sugieren que estos factores pueden influir en la percepción de seguridad de los servicios de salud.

## **DISCUSIÓN**

En relación con los hallazgos obtenidos en la investigación, se observó que la percepción global de calidad por parte de los pacientes alcanza un nivel del 73.7%, lo cual indica que, en general, los servicios brindados por el hospital son considerados de buena calidad. No obstante, es relevante resaltar que existe espacio para mejorar en términos de seguridad, con el objetivo de lograr una mayor satisfacción por parte de los pacientes (64%). Estos resultados difieren significativamente del estudio realizado por Ibarra et al. (2014) en un hospital público, donde se obtuvo una calificación de satisfacción global del 41.92% (7). Lo cual es considerablemente más bajo que el resultado obtenido en nuestra investigación.

En el estudio realizado por Boada et al. (2019), se encontraron valores más altos en la escala de "satisfacción" en las dimensiones de "confiabilidad" (84.8%), "capacidad de respuesta" (74.8%), "seguridad" (85.8%), "elementos tangibles" (86.5%), y una percepción global de satisfacción del 70% (8). Al comparar estos resultados con los obtenidos en nuestra investigación, se encuentran similitudes en la calificación global y las dimensiones, excepto en la dimensión de "seguridad", donde la calificación fue baja (64%).

En el estudio realizado por Gómez (2017), se exploraron variables como la edad, el sexo, el grado de instrucción y el tipo de paciente. Los hallazgos más significativos revelaron que la satisfacción global fue del 72.9%. En cuanto a la satisfacción por dimensiones, se obtuvieron resultados de 68.6% en "fiabilidad", 72.3% en "capacidad de respuesta", 77.1% en "seguridad" y 73.7% en la dimensión global de satisfacción (9). Estos resultados concuerdan con los obtenidos en nuestro estudio en relación con las dimensiones abordadas y la satisfacción global. Sin embargo, no todas las variables sociodemográficas se encontraron asociadas con las dimensiones de calidad y la satisfacción global.

En la investigación de Zarate et al. (2018), se encontró que las dimensiones con mayor satisfacción fueron la "fiabilidad", "capacidad de respuesta", "seguridad" y "empatía". El nivel de satisfacción global de los usuarios externos fue superior al 70% (10). Nuestro estudio también muestra una coincidencia prácticamente idéntica, con una satisfacción global del 73.7%, lo cual representa una diferencia porcentual mínima.

En resumen, aunque la mayoría de los pacientes están satisfechos con los servicios de consulta externa del hospital, aún existen áreas donde se puede mejorar la satisfacción en todas las dimensiones, especialmente en la dimensión de "respuesta rápida", donde la satisfacción es menor. Los datos obtenidos en esta investigación se consideran relevantes para identificar áreas específicas donde se necesita aumentar la satisfacción, en relación con la calidad de los servicios, para que el paciente reciba un excelente servicio.



**Contribución de autores:** *Olga Sosa Aquino*: participó de la concepción y diseño del trabajo, análisis e interpretación de datos, redacción del manuscrito. *Niselli Burguez, Marco Aurelio Chaparro Armoa y Tathiana Larisse Zanina*: participaron de la recolección de los datos y obtención de los resultados. *María Adela Pérez y Leila Marian Wannis Fulchini*: participaron de la redacción del manuscrito, revisión crítica del manuscrito y aprobación de su versión final.

**Conflicto de intereses:** Los investigadores declaran no presentar conflictos de intereses.

**Financiamiento:** Autofinanciado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Osorio, A. G., & Álvarez, C. V. (2014). La atención primaria de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Enfermería Global*, 1 de abril de 2014; 13(2), 232-251. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.2.181571>
- Casalí, P., Cetrángolo, O., & Goldschmidt, A. Paraguay: protección social en salud: reflexiones para una cobertura amplia y equitativa. Organización Internacional del Trabajo. 2017. Disponible en: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_566978/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_566978/lang--es/index.htm)
- Szwako Andrés, Vera Federico. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año 2013. *Rev. salud publica Párr.* [Internet]. diciembre de 2017 [citado el 23 de mayo de 2023]; 7(2): 26-30. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S230733492017000200026&script=sci\\_abstract&lng=en](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S230733492017000200026&script=sci_abstract&lng=en); <https://doi.org/10.18004/rspp.2017.diciembre.26-30>
- Casalino-Carpio, G. E. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 2008; 21(4), 143-152. Disponible en: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/304>; <https://doi.org/10.36393/spmi.v21i4.304>
- Lezcano Tobón, L. A., & Cardona Arias, J. A. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. 2018. Disponible en: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/20770>
- Mayaute, L. M. E. Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología*, 1988; 6(1), 103-111. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6123333>
- Ibarra, L., & Espinoza, B. SERVQUAL, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 2014; 1(4), 108-120. Disponible en: <http://reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
- Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá* [Internet]. 11 de enero de 2019 [citado 23 de mayo de 2023];6(1):55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev. per. med. integr.* [Internet]. 2 de octubre de 2017 [citado 23 de mayo de 2023];2(2):133-9. Disponible en: <https://rpmpe/index.php/rpmi/article/view/602>
- Zárate-López, MM, Luna-Muñoz, C., Negrón-Rodríguez, JG, & Correa-López, LE Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un hospital de la policía nacional: Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un hospital nacional de policías. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 2018; 18 (2). Obtenido de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1285>