



## ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

# Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud

Perception of users to the quality of the health service in external consultation in a Health Services Provider Institution

Percepção dos usuários diante da qualidade do serviço de saúde em consulta ambulatorial em uma Instituição Prestadora de Serviços de Saúde

Elisa Andrea Cobo-Mejía<sup>1\*</sup>, Karem Julieth Estepa-Rodríguez<sup>2</sup>,  
Carolina Herrera-Triana<sup>3</sup>, Paola Linares-Reyes<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Boyacá, Tunja, Colombia

<sup>2</sup> Alcaldía de Nunchía Casanare, Colombia

<sup>3</sup> Fundación Escuela Taller de Boyacá

<sup>4</sup> Hospital Manuela Beltrán del Socorro, Santander, Colombia

\*Correspondencia: Diagonal 69 No. 0 – 06 apto. 506, Tunja Boyacá, Colombia

Celular: 3007790042, Correo electrónico: [eacobo@uniboyaca.edu.co](mailto:eacobo@uniboyaca.edu.co)

Fecha de recibido: 02-12-2018

Fecha de aceptación: 05-26-2018

### Citar este artículo así:

Elisa Andrea Cobo-Mejía, Karem Julieth Estepa-Rodríguez, Carolina Herrera-Triana, Paola Linares-Reyes. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investig Salud Univ Boyacá. 2018;5(2):277-294 doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>



## RESUMEN

**Introducción.** La comprensión de la calidad de los servicios de salud depende de diversos factores relacionados con la percepción del paciente sobre la atención, los elementos del entorno, factores técnicos, el trato, entre otros, requiere un análisis desde la perspectiva del paciente.

**Objetivo.** Determinar la percepción de los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Salud durante el segundo semestre del 2017 en Boyacá-Colombia.

**Método.** Estudio descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño transversal, los datos se recolectaron con la encuesta SERVQUAL a 143 usuarios.

**Resultados.** El promedio general de las cinco dimensiones de expectativas fue de 4.4714, es decir, el 89.428% del rango del porcentaje de satisfacción, lo que significa que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus expectativas. El resultado general de las cinco dimensiones de percepciones fue de 4.1309, equivalente a 82.618% del rango del porcentaje de satisfacción, reportando que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus percepciones.

**Conclusiones.** Es recomendable que, desde la gerencia administrativa de la Institución Prestadora de Salud, se generen estrategias organizacionales que permitan promover cambios en cuanto a la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación e información, limpieza y comodidad.

**Palabras clave:** garantía de la calidad de atención de salud, servicios de salud, percepción.

## ABSTRACT

**Introduction.** Understanding the quality of health services depends on various factors related to the patient's perception of care, the elements of the environment, technical factors, and treatment, among others, requires an analysis from the patient's perspective. **Objective.** To determine the user perception of the quality in the provision of the health service in the outpatient department at a Healthcare Provider Institution during the second semester of 2017 in Boyacá-Colombia.

**Method.** Descriptive study, quantitative approach and cross-sectional design, the data was collected with the SERVQUAL survey administered to 143 users.

**Results.** The overall average of the five expectation dimensions was 4.4714, which corresponds to 89.428% of the satisfaction percentage range, which means that users have a satisfactory range according to their expectations. The overall result of the five perception dimensions was 4.1309, which is equivalent to 82.618% of the satisfaction percentage range, reporting that users have a satisfactory range according to their perceptions.

**Conclusions.** It is recommended that from the administrative management of the Healthcare Provider Institution, organizational strategies may be generated in order to promote changes in infrastructure, equipment, personnel, communication and information material, cleanliness and comfort.

**Key words:** assurance of quality in health attention, health services and perception.

## RESUMO

**Introdução.** A compreensão da qualidade dos serviços de saúde depende de vários fatores relacionados à percepção do paciente sobre o cuidado, os elementos do ambiente, os fatores técnicos, o tratamento, entre outros, requer uma análise da perspectiva do paciente.

**Objetivo.** Determinar a percepção dos usuários sobre a qualidade na prestação do serviço de saúde em consulta ambulatorial em uma instituição prestadora de serviços de saúde durante o segundo semestre de 2017 em Boyacá-Colômbia.

**Método.** Estudo descritivo, abordagem quantitativa e transversal, os dados foram coletados com a pesquisa SERVQUAL em 143 usuários.

**Resultados.** A média geral das cinco dimensões das expectativas foi de 4,4714, o que corresponde a 89,428% da faixa percentual de satisfação, o que significa que os usuários têm um intervalo satisfatório de acordo com suas expectativas. O resultado geral das cinco dimensões das percepções foi de 4,1309, o que equivale a 82,618% do percentual de satisfação, relatando que os usuários têm um intervalo satisfatório de acordo com suas percepções.

**Conclusões.** Recomenda-se que, a partir da gestão administrativa da Instituição Prestadora de Saúde, sejam geradas estratégias organizacionais para promover mudanças em infraestrutura, equipamentos, pessoal, material de comunicação e informação, limpeza e conforto.

**Palavras-chave:** Garantia da Qualidade dos Cuidados de Saúde , serviços de saúde, percepção.

## INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de los servicios de salud es un tema de relevancia para todos los actores que están involucrados en este proceso. En este orden de ideas, el usuario es el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas; pues él es quien determina el nivel de excelencia de una institución.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), los principales causantes del deterioro de la calidad de la atención en salud, están asociados a la limitada oferta de servicios de salud y una alta demanda insatisfecha que afecta un amplio sector de la población (1). Investigaciones centradas en la calidad y satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa, resaltan como aspectos a mejorar la señalización y el tiempo de espera (2), igualmente, identifican insatisfacción en la confiabilidad, la seguridad y la respuesta rápida (3); al respecto, Gallardo y Reynaldos (4), indican que se ha visto la necesidad de entender cómo el usuario percibe y se forma las expectativas; por ello, existen múltiples factores que determinan la percepción de la calidad del servicio, siendo uno de ellos el estado de salud del usuario.

Así mismo, se establece cómo influye la gestión del cuidado en la calidad de la atención de salud para generar la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que la calidad llama a satisfacer las demandas de los pacientes, la familia y el equipo de salud, de la misma forma (5). Según Ríos et al. (6), la insatisfacción se puede dar por el trato del personal administrativo, la comodidad o no de los muebles y enseres y la cooperación entre funcionarios; de igual manera, establecen una relación directa entre la satisfacción de los usuarios con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado. Por otra parte, Delgado et al. (7), muestran que los usuarios profundizan más de lo habitual en aspectos técnicos del servicio.

El estudio de la calidad se debe apoyar en la percepción positiva de los usuarios que, además, contribuye a la percepción de mejoría, asociada a elementos como la oportunidad de elegir el servicio de salud y menor tiempo de espera, la red asistencial de procedencia, la educación, el tipo de seguro y el profesional que atendió la consulta. Así, lo que se busca es mejorar la equidad a través de la satisfacción de las necesidades de salud (8-14).

Por otra parte, Contreras (15), afirma que los vacíos en la información, presentes en el Observatorio de Calidad del servicio de salud del Ministerio de la Protección Social, mostrarían la insuficiente fidelidad del reporte y confirmarían que

no es garantía de la calidad del servicio prestado al usuario, puesto que no muestra un panorama real al respecto.

Finalmente, Vargas et al. (16), sustentan que la calidad de un servicio en salud debe ser una prioridad en la atención a los usuarios y pacientes ante las necesidades que presenten al llegar al servicio que van a utilizar. Ahora bien, Numpaque y Rocha (17), plantean que el concepto de calidad es multidimensional y debe ser comprendido desde diferentes dimensiones, como el desempeño técnico, el acceso a los servicios, la efectividad de la atención, la eficiencia de la prestación de servicios, las relaciones interpersonales, la continuidad de servicios, la seguridad, la infraestructura física, la comodidad y la elección. En este orden de ideas, este artículo tiene como propósito determinar la percepción que tienen los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consulta externa, en una Institución Prestadora de Salud (IPS), durante el segundo semestre del 2017 en Boyacá-Colombia.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio de tipo descriptivo, con un diseño transversal; la recolección de información se realizó durante el mes de septiembre de 2017, a 143 personas en el servicio de consulta externa de la IPS, quienes constituyen la muestra de una población de 2,768 usuarios, obtenida con EPIDAT, con un

nivel de confianza del 95% y una proporción esperada del 89,80% (3), una potencia, mínimo y máximo, del 5%. La técnica de muestreo es no probabilística a conveniencia, la aplicación del Service of Quality (SERVQUAL) se efectuó en dos instancias, un primer momento en la sala de espera y el segundo, posterior a la atención en la consulta.

La encuesta SERVQUAL es una de las más utilizadas (17-20,3), determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones, a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (21); encuesta que reporta un alfa de Cronbach de 0,74, donde para cada una de las subescalas se evidencia 0,82 para expectativas y 0,66 para percepciones (22).

La sistematización de la información se hizo en el programa SPSS versión 20®, con análisis univariado de la distribución de frecuencias absolutas y relativas. Además, se siguió la metodología planteada por Cotes, et al. (20) e Ibarra et al. (23), para la interpretación del índice de calidad. Investigación aprobada por el Comité de Bioética de la Universidad de Boyacá de la ciudad de Tunja; del mismo modo, se obtuvo la autorización por parte de la gerencia administrativa de la IPS y, al ser el instrumento una encuesta, incluía un consentimiento tácito.

## RESULTADOS

En la tabla 1 se observa que el 68,5% de los sujetos encuestados es de sexo femenino, con una media de edad de 47,59 años (SD=13,66), la mayoría procede de la zona urbana (74,8%) y pertenecen

a un estrato medio bajo (58,7%). El nivel de escolaridad representativo fue universitario (81,1%) y el 74,8% se encuentra vinculado al régimen especial; en cuanto al estado civil, el 58,7% estaban casados y el 74,8% eran empleados.

**Tabla 1.** Características sociodemográficas

	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sexo</b>	Femenino	98	68,5
	Masculino	45	31,5
<b>Procedencia</b>	Urbano	107	74,8
	Rural	36	25,2
<b>Estrato</b>	Bajo bajo	3	2,1
	Bajo	32	22,4
	Medio bajo	84	58,7
	Medio	23	16,1
	Medio alto	1	,7
<b>Escolaridad</b>	Primaria	2	1,4
	Secundaria	16	11,2
	Técnica	5	3,5
	Tecnología	4	2,8
	Universitaria	116	81,1
<b>Régimen</b>	Especial	107	74,8
	Especial beneficiario	36	25,2
	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Estado civil</b>	Casado	84	58,7
	Soltero	26	18,2
	Unión libre	19	13,3
	Viudo	14	9,8

<b>Ocupación</b>	Empleado	107	74,8
	Desempleado	12	8,4
	Independiente	24	16,8

Fuente: elaboración propia

La tabla 2 muestra los resultados de las veintidós preguntas con las que se evaluaron las expectativas de los usuarios, a partir de las cuales, se observó que en la mayoría refieren muy satisfecho, seguido de satisfecho. Desde las percepciones, gran parte de las respuestas se ubican en muy satisfecho y satisfecho, lo que muestra una buena percepción del servicio recibido, con menor aceptación en fiabilidad y capacidad de respuesta.

**Tabla 2.** Expectativas y percepciones de calidad

VARIABLE	EXPECTATIVAS		PERCEPCIONES		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
<b>P1</b>	Neutro	6	4,2	13	9,1
	Satisfecho	51	35,7	59	41,3
	Muy satisfecho	86	60,1	71	49,7
<b>P2</b>	Insatisfecho	2	1,4	9	6,3
	Neutro	2	1,4	36	25,2
	Satisfecho	66	46,2	72	50,3
	Muy satisfecho	73	51,0	25	17,5
	Muy insatisfecho			1	,7
<b>P3</b>	Neutro	4	2,8	27	18,9
	Satisfecho	68	47,6	77	53,8
	Muy satisfecho	71	49,7	32	22,4
	Muy insatisfecho			2	1,4
	Insatisfecho			5	3,5
<b>P4</b>	Neutro	3	2,1	27	18,9
	Satisfecho	54	37,8	77	53,8
	Muy satisfecho	86	60,1	32	22,4
	Muy insatisfecho			1	,7
	Insatisfecho			4	2,8



<b>P5</b>	Muy insatisfecho	4	2,8	6	4,2
	Insatisfecho	4	2,8	23	16,1
	Neutro	22	15,4	68	47,6
	Satisfecho	59	41,3	31	21,7
	Muy satisfecho	54	37,8	15	10,5
<b>P6</b>	Muy insatisfecho			1	,7
	Insatisfecho	1	,7	2	1,4
	Neutro	5	3,5	14	9,8
	Satisfecho	51	35,7	64	44,8
	Muy satisfecho	86	60,1	62	43,4
<b>P7</b>	Insatisfecho			1	,7
	Neutro	4	2,8	25	17,5
	Satisfecho	70	49,0	86	60,1
	Muy satisfecho	69	48,3	31	21,7
<b>P8</b>	Muy insatisfecho			1	,7
	Insatisfecho	3	2,1	8	5,6
	Neutro	11	7,7	35	24,5
	Satisfecho	79	55,2	80	55,9
	Muy satisfecho	50	35,0	19	13,3
<b>P9</b>	Muy insatisfecho	1	,7	1	,7
	Insatisfecho	3	2,1	2	1,4
	Neutro	5	3,5	39	27,3
	Satisfecho	67	46,9	67	46,9
	Muy satisfecho	67	46,9	34	23,8
<b>P10</b>	Insatisfecho			2	1,4
	Neutro	4	2,8	11	7,7
	Satisfecho	40	28,0	58	40,6
	Muy satisfecho	99	69,2	72	50,3
<b>P11</b>	Muy insatisfecho	1	,7	1	,7
	Insatisfecho	2	1,4	7	4,9
	Neutro	6	4,2	20	14,0
	Satisfecho	49	34,3	75	52,4
	Muy satisfecho	85	59,4	40	28,0

	Muy insatisfecho			1	,7
<b>P12</b>	Insatisfecho	3	2,1	2	1,4
	Neutro	5	3,5	22	15,4
	Satisfecho	65	45,5	75	52,4
	Muy satisfecho	70	49,0	43	30,1
<b>P13</b>	Insatisfecho	1	,7	4	2,8
	Neutro	5	3,5	20	14,0
	Satisfecho	65	45,5	64	44,8
	Muy satisfecho	72	50,3	55	38,5
<b>P14</b>	Insatisfecho	1	,7	1	,7
	Neutro	4	2,8	11	7,7
	Satisfecho	60	42,0	68	47,6
	Muy satisfecho	78	54,5	63	44,1
<b>P15</b>	Insatisfecho	2	1,4	2	1,4
	Neutro	5	3,5	19	13,3
	Satisfecho	65	45,5	61	42,7
	Muy satisfecho	71	49,7	61	42,7
<b>P16</b>	Insatisfecho	2	1,4	3	2,1
	Neutro	3	2,1	15	10,5
	Satisfecho	75	52,4	97	67,8
	Muy satisfecho	63	44,1	28	19,6
<b>P17</b>	Muy insatisfecho			1	,7
	Insatisfecho	2	1,4	2	1,4
	Neutro	6	4,2	14	9,8
	Satisfecho	63	44,1	97	67,8
	Muy satisfecho	72	50,3	29	20,3
<b>P18E</b>	Muy insatisfecho			1	,7
	Insatisfecho	2	1,4	2	1,4
	Neutro	3	2,1	19	13,3
	Satisfecho	66	46,2	86	60,1
	Muy satisfecho	72	50,3	35	24,5

<b>P19</b>	Muy insatisfecho			1	,7
	Insatisfecho	1	,7	5	3,5
	Neutro	4	2,8	13	9,1
	Satisfecho	48	33,6	42	29,4
	Muy satisfecho	90	62,9	82	57,3
<b>P20</b>	Muy insatisfecho			2	1,4
	Insatisfecho	2	1,4	3	2,1
	Neutro	4	2,8	12	8,4
	Satisfecho	60	42,0	65	45,5
	Muy satisfecho	77	53,8	61	42,7
<b>P21</b>	Muy insatisfecho			1	,7
	Insatisfecho	2	1,4	2	1,4
	Neutro	5	3,5	12	8,4
	Satisfecho	48	33,6	54	37,8
	Muy satisfecho	88	61,5	74	51,7
<b>P22</b>	Insatisfecho			1	,7
	Neutro	4	2,8	6	4,2
	Satisfecho	35	24,5	45	31,5
	Muy satisfecho	104	72,7	91	63,6

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 se muestra el promedio de las cinco dimensiones de expectativas, el cual muestra el rango satisfactorio de los usuarios; asimismo, se evidencia el promedio de las percepciones, donde el resultado general fue de 4.13, correspondiente al 82.6% del rango del porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, lo que significa que los usuarios tienen un rango satisfactorio.

**Tabla 3.** Promedio general por las cinco dimensiones (expectativas y percepciones)

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
<b>Promedio Expectativas</b>	4.5	4.4	4.4	4.5	4.4
<b>Promedio Percepciones</b>	4.4	3.9	4	4.1	4.1
<b>PROMEDIO GENERAL Expectativas = 4.4 = 89.4% (SATISFECHO)</b>					
<b>PROMEDIO GENERAL Percepciones = 4.1 = 82.6% (SATISFECHO)</b>					

Fuente: elaboración propia

Por último, la tabla 4 muestra que la dimensión más alejada de cero es fiabilidad, seguida de capacidad de respuesta; esto quiere decir que los usuarios se encuentran satisfechos con la disposición que tiene el personal para atenderlos y proveerles un servicio rápido y oportuno, frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; de igual forma, se puede mencionar que la dimensión más cercana a cero fue *elementos tangibles*; es decir, los usuarios reciben menos de lo que esperaban del servicio en cuanto a las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**Tabla 4.** Índice de Calidad en el Servicio General-ICS

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
<b>Expectativas</b>	4.5	4.4	4.4	4.5	4.4
<b>Percepciones</b>	4.4	3.9	4	4.1	4.1
<b>Diferencia</b>	-0.17	-0.50	-0.4	-0.33	-0.28
<b>ICS General</b>	-0.06				

Fuente: elaboración propia

## DISCUSIÓN

Desde los resultados de esta investigación se pudo observar que los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa tienen un alto grado de satisfacción al momento de recibir el servicio. La dimensión con una calificación más baja fue fiabilidad, dado que los usuarios percibieron que reciben menos de lo que esperaban del servicio en cuanto a precisión; de igual forma, se puede mencionar que la dimensión con una calificación más alta fue elementos tangibles, esto quiere decir que los usuarios se encuentran satisfechos con las instalaciones, los equipos y el personal. Lo mencionado, coincide con la investigación de Cotes et al. (20), quienes reportan más problemas para la dimensión de fiabilidad, seguida de la capacidad de respuesta ineficiente que tiene el hospital para resolverle problemas a sus usuarios. Asimismo, Zafra et al., refieren la empatía (28,8%), los aspectos tangibles (29,9%) y el buen trato (30,6) como las dimensiones con menor porcentaje de insatisfacción, mientras que capacidad de respuesta (46,5%), la fiabilidad (39,1%) y la seguridad (31,4%), reportan la mayor insatisfacción (24).

Del mismo modo, Cabello y Chirinos (18) identifican, como principales variables de insatisfacción en consulta externa, la deficiente disponibilidad y facilidad para obtener una cita, la demora en la atención en la farmacia y en la atención en la

caja y módulo del Seguro Integral de Salud (SIS), el trato inadecuado por parte del personal y la deficiente información sobre los pasos para ser atendidos; mientras que en esta investigación la disponibilidad y facilidad para obtener una cita registró un 47,6%, lo que indica una respuesta neutra, la demora en la atención en la farmacia obtuvo 46,9%, lo que significa que los usuarios se encuentran satisfechos; la atención en caja o el módulo SIS, obtuvo también 44,8%, correspondiente a estar satisfecho; asimismo, se obtuvo un 47,6% indicando satisfacción con el personal de consulta externa, dado que la atención fue con amabilidad, respeto y paciencia. Finalmente, en cuanto a la información sobre los pasos para ser atendido, el usuario estuvo muy satisfecho con 49,7%. Continuando, se determinó en este estudio que las expectativas que tienen los usuarios de satisfacción están en un 89,428% y según la percepción que tienen las personas respecto al servicio de consulta externa cumple con lo esperado de manera satisfactoria con el 82,618%, en contraste con la investigación de Niño et al. (3), donde los usuarios tenían un 10,2% de satisfacción con el servicio; ese bajo porcentaje pudo deberse al tiempo de espera de las personas para ser atendidas, el incumplimiento de horario de atención y la escasa disposición del personal para orientar al usuario. De lo anterior, se puede inferir que el alto porcentaje de satisfacción de los usuarios de esta IPS, está mediado por diferentes factores que influyen como son: el nivel de

prestación de los servicios, el régimen especial de salud al que pertenecen, el desarrollo sociocultural y económico del municipio y principalmente el respeto por el usuario al cumplir con el horario de atención, así como la disponibilidad del personal de salud para ayudar al usuario.

En relación con la mejora de la calidad se propone un cambio cultural de la organización que contemple aspectos como considerar un énfasis en el paciente y en la mejora de procesos, medición de indicadores que permitan reconocer la mejora continua y reconocimiento del éxito (25). Lo anterior coincide con los planteamientos de Santana de Freitas et al., al exponer la necesidad de intervenciones basadas en una investigación, con el fin de establecer indicadores que permitan evaluar resultados, el estudio de los procesos de mejora continua, promover la inversión en el capital humano, incentivar la innovación y creatividad, y considerar las expectativas de los pacientes y trabajadores (26).

## CONCLUSIONES

Según los hallazgos de la investigación, es recomendable que desde la gerencia administrativa se generen estrategias organizacionales que permitan promover cambios en cuanto a la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación e información, limpieza y comodidad, dado que esos aspectos fueron percibidos por los

usuarios como falencias que tiene la institución al momento de prestar los servicios de salud. Del mismo modo, es necesario implementar programas de gestión y capacitación para el personal de salud con el objeto de empoderarlos frente al cuidado y atención de los pacientes, además, hacerlos partícipes de los procesos de evaluación y el uso de indicadores de calidad, a nivel técnico e interpersonal, que favorezcan el bienestar integral de los usuarios.

Como limitación del estudio, se encuentra la mirada cuantitativa de un fenómeno que puede ser abordado, de manera amplia, desde una perspectiva cualitativa o mixta que proporcione elementos para la interpretación de las percepciones y el planteamiento de opciones de mejora.

## FINANCIACIÓN

Investigación financiada por Karem Julieth Estepa-Rodríguez, Carolina Herrera-Triana, Paola Linares-Reyes y por la Universidad de Boyacá.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declararon que para el desarrollo de esta investigación no se manifestó ningún conflicto de intereses de tipo político, financiero, comercial, académico o personal.

## REFERENCIAS

1. Arraigada I, Aranda V, Miranda, F. Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. CEPAL, Políticas Sociales [Internet]. 2005 [citado 17 Jul 2017];1-67. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/61119/S051049\\_es.pdf;jsessionid=3089F0986F64DA834907B10C132C5C63?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/61119/S051049_es.pdf;jsessionid=3089F0986F64DA834907B10C132C5C63?sequence=1)
2. Hernández-García I, González-Torga A, Villanueva-Ruiz C, García-Shimizu P, Martín-Ruiz AC, Arnau-Santos M. Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2010 [citado 20 Jul 2017];25(2): 83-89. doi: 10.1016/j.cali.2009.10.003
3. Niño-Effio BS, Perales-Carrasco JCT, Chavesta-Manrique XP, Leguía-Cerna JA, Díaz-Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque. Octubre 2010. Revista Cuerpo Médico [Internet]. 2012 [citado 26 Jul 2017];5(1):5-9. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/312026891\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_la\\_consulta\\_externa\\_de\\_un\\_hospital\\_de\\_la\\_region\\_Lambayeque\\_octubre\\_2010](https://www.researchgate.net/publication/312026891_Calidad_de_servicio_en_la_consulta_externa_de_un_hospital_de_la_region_Lambayeque_octubre_2010)
4. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Gradón K. Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. Revista Enfermería Global [Internet]. 2014 [citado 20 Jul 2017];(36):363-372. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)
5. Agramonte del Sol A, Farres Vázquez R. Influencia de la gestión del cuidado en la calidad de la atención de Salud. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2010 [citado 7 Ago 2017];26(2):0-0. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192010000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000200003)
6. Ríos Cáceres AM, Barreto Galeano AF, Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Universidad de Ciencias aplicadas y ambientales U.D.C.A. 2016 [citado 26 Jul 2017]:1-82. Disponible en: <http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
7. Delgado-Gallego M, Vázquez-Navarrete M, Moraes-Vanderlei, L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Revista de Salud Pública [Internet]. 2010 [citado 7 Ago 2017];12(4):533-545. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/422/42217796001.pdf>
8. Araujo R, Clemenza C, Fuenmayor R, Altuve E. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios

- rios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales* [Internet]. 2010 [citado 17 Jul 2017];16(1):80-91. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000100008](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000100008).
9. Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo-Valenzuela A, Vértiz-Ramírez J, Juárez-Ramírez C, Wirtz V, Pérez-Cuevas R. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Revista Salud Pública de México* [Internet]. 2013 [citado 26 Jul 2017];55(S2):100-105. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342013000800005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005).
10. Villar-López M, Ybañez-Cuba E, Gutiérrez C-Villafuerte, Angulo-Bazán Y. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. *Revista Peruana de Medicina Integrativa* [Internet]. 2016 [citado 2 Ago 2017];1(3):27-33. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/310810286\\_Percepcion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_de\\_medicina\\_complementaria\\_del\\_Seguro\\_Social\\_de\\_Salud](https://www.researchgate.net/publication/310810286_Percepcion_de_la_calidad_de_los_servicios_de_medicina_complementaria_del_Seguro_Social_de_Salud).
11. Villagarcía-Trujillo EX, Delgadillo-Guzmán L, Arguello-Zepeda FJ, González-Villanueva L. Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Revista Horizonte Sanitario* [Internet]. 2016 [citado 28 Jul 2017];15(3):46-54. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/66126>.
12. Torres Navarro C, Jélvez Camaño A, Vega Pinto F. Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVPERF. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología* [Internet]. 2014 [citado 7 Ago 2017];18(71):38-49. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212014000200004](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004).
13. Llinás Delgado, A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Revista Salud Uninorte* [Internet]. 2010 [citado 26 Jul 2017];26(1):143-154. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>.
14. Molina Cardona, EM. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá, D.C. Universidad Nacional de Colombia. 2011 [citado 2 Ago 2017]:1-111. Disponible en: <https://docplayer.es/8604809-Evaluacion-de-la-calidad-del-cuidado-de-enfermeria-en-un-servicio-de-hospitalizacion-domiciliaria-en-bogota-d-c-edith-milena-molina-cardona.html>.
15. Contreras Cuesta, JE. Evaluación de la calidad del servicio de salud en Bogotá ¿Realidad o ficción? *Revista Académica y Virtualidad* [Internet]. 2016 [citado 17 Jul 2017];6(1):181-201. Disponible en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ravi/article/view/1933/1530>.



16. Vargas González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales* [Internet]. 2013 [citado 28 Jul 2017];19(4):663-671. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>.
17. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina* [Internet]. 2016 [citado 7 Ago 2017];64(4):715-720. *Revista de la Facultad de Medicina*. doi: 10.15446/revfacmed.v64n4.54839.
18. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Hered* [Internet]. 2012 [citado 17 Jul 2017];23(2):88-95. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>.
19. Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE. Calidad de la atención en salud percepción de los usuarios. Cali: HUV, "Evaristo García"; 2010 [citado 28 Jul 2017]:1-173. Disponible en: <https://es.slideshare.net/isabelladiazbermeo/calidad-delaatencionensalud>.
20. Cotes Z, Tapie S, Cabrera E, Achicanoy J. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE primer trimestre del 2016 [trabajo final de grado en Internet]. [San Juan de Pasto]: Universidad CES Medellín – Universidad Mariana Pasto, 2016 [citado 2 Ago 2017]. Disponible en: [http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad\\_%20Atencion\\_Medica.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad_%20Atencion_Medica.pdf).
21. Wigodski J. ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave* [Internet]. 2003 [citado 2 Ago 2017];3(10). doi: 10.5867/medwave.2003.10.2763.
22. Calixto-Olalde MG, Okino Sawada N, Hayashida M, Costa Mendes IA, Trevizan MA, de Godoy S. Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto Contexto Enferm, Florianópolis*. 2011 [citado 15 de enero 2019];20(3):526-33. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v20n3/14.pdf>
23. Ibarra Morales LE, Casas Medina EV, Partida Gámez AL. Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* [Internet]. 2011 [citado 20 Jul 2017];2(3):51- 77. Disponible en: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/33/136>.
24. Zafra Tanake JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención

en salud: oportunidad de mejora. An. Fac. med. [Internet]. 2015. [citado 28 de octubre 2018]; 76(1):87-88. doi:10.15381/anales.v76i1.11084.

25. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014. [citado 28 de octubre 2018];30(2):179-183. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011).

26. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo Silva AE, Minamisava R, Queiroz Bezerra AL, Gomes de Sousa MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2014. [citado 28 de octubre 2018];22(3):454-460. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf).



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional