



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital  
nacional comas, lima- Perú

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Enfermería**

**Autora:**

Br. Jahaira Edith Poma Gamarra ORCID: 0000- 0002-5287-2420

**Asesora:**

Dra. Meneses La Riva Mónica Elisa ORCID: 0000-0001-6885-9207

**Línea de Investigación:**

Políticas y Gestión en salud

**Lima – Perú**

**2020**

## **DEDICATORIA A DIOS**

Por forjar mí camino hacia un sendero correcto, por las bendiciones y aun por los momentos difíciles en mi vida gracias por brindarme personas maravillosas en el camino que me han motivada seguir con mis metas personales y profesionales.

## **A MIS MADRES**

Reyda Gamarra y Edith Cardozo G, por su constante apoyo, comprensión y sacrificio a lo largo de todos estos años y aún más durante mi formación académica.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi especial agradecimiento  
A la Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva  
por el apoyo y confianza que me brinda  
durante todo el proceso de investigación

## **INDICE**

### **CONTENIDO**

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	14
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
2.2 Población y muestra .....	14
2.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	14
2.4 Procedimiento .....	15
III RESULTADOS .....	16
IV DISCUSIÓN.....	25
VII CONCLUSIÓN.....	30
VIII RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

## **RESUMEN**

En la actualidad existe una alta demanda de usuarios que solicitan servicios de calidad para enfrentar sus problemas de salud que viven. Ante esta situación es un reto para el personal de salud promover un entorno seguro y de calidad que satisfaga las necesidades y proporcione bienestar al usuario. Objetivo: Sistematizar las evidencias sobre satisfacción y calidad de atención al usuario externo en los servicios sanitarios, 20162020. Metodología: descriptivo, retrospectivo, y sistematización de artículos de la base de datos Scielo, Scopus. Población: conformada por 36 de artículos. Resultados: demostraron que

de un total de 30 artículos, 25 fueron de idioma español, seguido de 7 en inglés, y 4 de portugués. En cuanto a las variables asociadas fueron de valoración de un instrumento para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud, Factores asociados al grado de satisfacción del usuario, Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado, Gestión de la calidad. En relación a los aspectos relevantes sobre satisfacción y calidad al usuario externo: Valoración de la calidad de los servicios sanitarios se obtiene para el usuario externo influyen directamente en factores tangibles, intangibles y otros componentes, Calidad de atención del usuario requiere un entorno de satisfacción laboral y clima organizacional adecuado en el personal de salud para acceder la calidad y la satisfacción en la práctica cotidiana. En cuanto a la aproximación teórica en su mayoría utilizadas fue de la teoría de Donabedian. A. y SERVQUAL como instrumento más utilizado. Se concluye que la calidad y la satisfacción son indicadores que deben estar inmerso en la labor del cuidado enfermero para garantizar la fidelización del usuario para percibir alto niveles en ambas variables.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario externo y servicios sanitarios.

## **Abstract**

Currently there is a high demand from users who request quality services to address their living health problems. Faced with this situation, it is a challenge for health personnel to promote a safe and quality environment that meets the needs and provides well-being to the user. Objective: To systematize evidence on satisfaction and quality of care for external users in health services, 2016-2020. Methodology: descriptive, retrospective, and systematization of articles from the Scielo, Scopus database. Population: made up of 36 articles. Results: showed that out of a total of 30 articles, 25 were Spanish language, followed by 7 in English, and 4 in Portuguese. The associated variables were the assessment of an instrument to evaluate the quality perceived by users in health services,

Factors associated with the degree of user satisfaction, User satisfaction: a challenge to the quality of care, Quality management. In relation to the relevant aspects on satisfaction and quality to the external user: Evaluation of the quality of the health services obtained for the external user directly influences tangible, intangible factors and other components, Quality of attention of the user requires an environment of work satisfaction and suitable organizational climate in the health personnel to access the quality and the satisfaction in the daily practice. As for the theoretical approach, it was mostly Donabedian's theory that was used. A. and SERVQUAL as the most used instrument. It was concluded that quality and satisfaction are indicators that should be immersed in the work of nursing care to ensure that the user perceives high levels in both variables.

**Keywords:** Satisfaction, external user and health services.

## **I. Introducción**

La satisfacción del usuario es uno de los objetivos prioritarios del cuidado de la salud que desarrollan en su labor cotidiana los profesionales de enfermería. Para su cumplimiento, se necesita del compromiso institucional y de los profesionales mismos, con la finalidad de optimizar acciones propias de la gestión hospitalaria, las cuales están basadas en transparencia, credibilidad y la confianza, que se debe establecer en los servicios de salud, donde la calidad que se brinda en el establecimiento debe tener ese cercano rostro humano. Sobre todo, en los servicios de hospitalización, cirugía y urgencias, que son áreas donde los pacientes y las familias, requieren una atención médica oportuna, al estar viviendo experiencias penosas por las horas interminables de incertidumbre y las carencias de información, sobre el estado de salud del paciente. Es así que, la comunicación que se ofrece a los familiares en estas áreas asistenciales es insuficiente y no cubre las expectativas, ni la percepción del usuario y la familia<sup>1</sup>.

Para el psicólogo Vroom, V. en su teoría sobre las Expectativas, describe que el proceso de motivación debe ser expuesto en función de los objetivos, las elecciones de cada persona y sus expectativas para conseguir los mismos objetivos. En consecuencia, Vroom V. sostiene que, con la fuerza de la motivación (M) determinada persona, corresponde al producto del valor previsto por sí atribuido a un objetivo (V=Valencia) por la probabilidad de alcanzar ese mismo objetivo (E=Expectativa):  $M = V.E$ <sup>2</sup>

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sostiene que la satisfacción está relacionadas al cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de salud donde es requisito mínimo como parte del desarrollo del cuidado. Por otro lado, la Organización Mundial de Salud (OMS) refiere que, el cuidado de la salud está centrado en el usuario y debe alcanzar los más altos niveles de calidad en la atención y el cuidado sanitario, por lo que es necesario medir los indicadores de calidad y satisfacción, para asumir acciones oportunas y responsables que puedan mejorar la satisfacción del usuario.<sup>3</sup>

Para Amed E, Villareal G y Alvis C, en el 2019, en su estudio donde evaluaron la calidad del cuidado, los resultados encontrados describieron que los usuarios percibieron un 62% de nivel regular en calidad total de los servicios que brinda el establecimiento,

mientras que la dimensión de monitoreo y seguimiento alcanzó un 73,2% con un nivel favorable. El estudio concluye que, la calidad de cuidado que realiza el personal asistencial a los usuarios que asisten a la institución de salud, es regular.<sup>4</sup> Lo que difiere con lo sustentado por Donabedian, A. quien establece que, la calidad de la atención está relacionada con aspectos tangibles e intangibles, donde el usuario es el centro del cuidado de los profesionales de enfermería; lo que incrementa las expectativas y la percepción del usuario en relación al beneficio y al confort, cada vez que se ha logrado tener presente la consideración de las utilidades y los perjuicios que se enlazan con el cumplimiento de los procesos de atención.<sup>5</sup>

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) como la entidad que dirige, regulariza y fomenta las intervenciones del sistema nacional de salud, con el objetivo de conseguir el progreso integral del individuo, a través de la protección, la preparación, restauración y la reintegración de la persona en un ambiente sano, en relación con los principios y normas de vida de vida. En los diferentes establecimientos de salud, se ha utilizado la encuesta SERVQUAL, que sirve para diagnosticar y contrastar las percepciones y las expectativas, lo que implicó analizar 5 aspectos esenciales: capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles, seguridad y fiabilidad; donde la evaluación del indicador de calidad permite indagar las expectativas y la percepción para la mejora de los procesos de atención, dentro del servicio que proporciona en los establecimientos de salud.<sup>5</sup>

En este sentido, la mayoría de los hospitales nacionales en el Perú, cuentan con un servicio de salud donde se reciben pacientes de prioridad I (riesgo y pérdida de la vida o algún órgano) y prioridad II (requieren evaluación a la brevedad, riesgo no inmediato de pérdida de la vida y los clasificados como prioridades III-IV), los cuales constituyen el 70% de las atenciones, donde se considera la evaluación por triaje y los derivados a consulta externa, durante el lapso de las 24 horas recurrentes.<sup>6</sup> Para Castro C, Moreno C, Paredes H., en Loreto, en 2016, en su estudio sobre calidad y satisfacción, en un establecimiento de salud del MINSA, donde los resultados evidenciaron que el 56,6% de los usuarios, percibieron insatisfacción durante el proceso de atención; mientras que solo un 44,4% alcanzó un nivel de satisfacción óptimo de los servicios recibidos<sup>7</sup>.

Actualmente, en los establecimientos de salud, la escasa información que se brinda a los usuarios y sus familiares es una de las muchas inconformidades respecto a los servicios



que se ofrecen en el ámbito sanitario, motivo por el cual presentan sus reclamos para recibir apoyo a sus demandas de atención. Todas estas demandas, son la viva expresión de insatisfacción de los usuarios en los servicios que, en su mayoría son: "...es una emergencia , pero no hay nadie que me atienda, ya pasaron horas de espera y nada, atiéndanme rápido por favor...", "...¿dónde queda admisión, por donde es , no hay quien me pueda guiar?...", "...hay demasiadas personas para sacar la ficha de atención, uno se muere esperando que lo atiendan ...", "...dónde consigo una silla de ruedas, mi familiar no puede caminar porque tiene una fractura ...", "... no hay nadie en radiografías, no hay atención, llevamos horas de espera ...", "... llevo esperando más de 2 días para recoger mis resultados de sangre ...", entre otros. Estos sucesos incentivaron a cuestionarnos: ¿Qué tan satisfechos estarán los pacientes con los cuidados brindados y la calidad de esmero que perciben en los servicios sanitarios?, ¿Cuáles son los motivos que ocasionan mayor insatisfacción? Sin duda alguna, los resultados de esta problemática incrementan la insatisfacción en los usuarios, trayendo consigo desconfianza, malestar e inconformidad, en relación a los servicios sanitarios que se le brindan. El propósito del estudio, es analizar ambos indicadores de medición para priorizar los principales inconvenientes que se exhiben en el intervalo de la atención hospitalaria, además de mitigar, reducir y restaurar la satisfacción del usuario, en correlación a los servicios que prestan los profesionales de enfermería.

De tal modo, la **Justificación teórica**, es llenar los vacíos del conocimiento, para conocer y comprender el comportamiento de ambas variables, dentro del ámbito sanitario. De igual manera, la **Justificación práctica**, es la sistematización de las evidencias sobre satisfacción y calidad en los usuarios externos en los establecimientos de salud, en los distintos escenarios hospitalarios, que nos permite comprender y analizar los comportamientos de ambas variables para deducir posibles acciones, planes y estrategias de mejora que permitirán realzar los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios. Asimismo, en la **Justificación metodológica**, el estudio permitirá establecer y analizar los principales hallazgos, para alcanzar a asumir una postura que permita dar nuevos elementos, para posteriores estudios <sup>7</sup>.

En este sentido, el problema se formula asumiendo el **problema general**: ¿Cuáles son las evidencias sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú? Considerando los siguientes **problemas específicos**: ¿Cuáles

son las variables asociadas al estudio? ¿Cuáles son los aspectos relevantes conocidos y desconocidos sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú? ¿Cuáles son las aproximaciones teóricas elaboradas sobre sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú?

Dentro de ello, el **objetivo general** es Sistematizar las evidencias sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú. Considerando, además los siguientes **Objetivos específicos**: Identificar las variables asociadas al estudio. Identificar los aspectos relevantes conocidos y desconocidos sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú. Identificar las aproximaciones teóricas elaboradas sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú

En relación a la pregunta formulada para la revisión sistemática, esta se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

P = Paciente/ Problema	I = Intervención	C = Intervención de comparación	O = Outcome Resultados
Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional	No corresponde	No corresponde	Calidad de atención

Ante lo expuesto, se realizó una exhaustiva revisión de los **Antecedentes nacionales**: Mejía D, Rivera O., en la ciudad de Lambayeque, 2016, elaboraron una investigación con el fin de precisar la satisfacción de los usuarios internados en el tópico de urgencias, del nosocomio Regional Docente Las Mercedes, de Chiclayo, en relación con la atención del enfermero (a). Los resultados descubrieron que un 36% expresa que el nivel de satisfacción está para corregir, el 25% de los usuarios reconocen como aceptable la satisfacción de esmero del personal de enfermería, donde se puede corroborar que la gran parte, un 75% requiere de los cuidados de enfermería.<sup>6</sup>

Por su parte, Guerra M, Parco R, Cubas J., en la ciudad de Lima, 2016, en su estudio tuvieron el propósito de establecer la Satisfacción del usuario de la tercera edad, sobre la importancia del esmero que ofrece el personal de enfermería, del departamento de Medicina II, del hospital Cayetano Heredia. Los resultados concluyentes evidencian que, el 50% de pacientes de la tercera edad, percibieron un nivel bueno de satisfacción durante su proceso de atención, en cambio, un 45,8% refiere que fue regular y un 4.2% determinaron que fue de nivel malo. <sup>7</sup>

No obstante, Pio M. 2016, en Huánuco, en su investigación para valorar el agrado y satisfacción de las personas de la tercera edad, relación al cuidado que ofrece el personal asistencial, del tópico de urgencias del hospital Herminio Balizan Medrano, Huánuco. Un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, tipo correlacional, donde la muestra estuvo compuesta por 60 personas de dicho hospital, y el método fue un instrumento de preguntas. Se concluyó que el 73,3% de los adultos mayores hospitalizados en urgencias, alcanzaron un nivel de satisfacción bueno, y un 26,7% evidenciaron un grado de satisfacción malo, donde el indicador del cuidado de calidad mostró un nivel adecuado con 86,7%, y el 13,6% refiere un nivel inadecuado. El estudio concluye que, existe correlación entre la satisfacción de los pacientes de la tercera edad, con las dimensiones compromiso y prevención que ofrece el personal de salud.<sup>8</sup>

Igualmente, para Huiza H, Lucas R, en 2015, en su estudio sobre Apreciación del cuidado a los pacientes del tópico de urgencias, del hospital I, Santa Margarita de Andahuaylas. Donde se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, donde un total de 5,02% expresaron un nivel regular de la calidad del cuidado brindado, mientras tanto, el 31,60% evidenciaron un nivel malo, y solo el 13,38% demostraron un alto nivel de calidad. El estudio concluye que, la satisfacción del paciente externo está relacionada con la aplicación de las normas y la formalidad, el usuario, la conducta, las competencias y habilidades del profesional de salud, además, con los bienes materiales, humanos, de organización e infraestructuras, que confieran una indiscutible condición del cuidado al paciente hospitalizado.<sup>9</sup>

Romero, C. en el año 2015, en su estudio sobre la percepción de los usuarios, en relación con la calidad de cuidado que ofrece el personal asistencial en el área de Medicina del hospital nacional Daniel Alcides Carrión - Callao. Los resultados evidenciaron que, la

calidad de atención que ofrece el personal asistencial alcanzó un nivel regular de 31.67%, en relación al ambiente y confort, se obtuvo un nivel regular de 38.33% y un nivel malo de 28.33 %. El estudio concluye que, los usuarios consideran fundamental que la institución deba motivar a los enfermeros, para que puedan fortalecer sus competencias profesionales y logren alcanzar la calidad de los cuidados de enfermería. <sup>10</sup>

Medina H, Ángela E, en 2015, realizaron una investigación sobre el grado de satisfacción recibido por los usuarios del área de urgencias, del hospital arzobispo Loayza, donde se encuestó, a través del SERVPERF modificada, a una muestra que estuvo constituida por 77 usuarios externos y los familiares, alcanzando un resultado de 92.2% participantes satisfechos en la apreciación percibida al profesional de salud. En aspectos tangibles se evidencia un 94.3%, en fiabilidad un 89.6%, un 89.6% empatía, un 84.5% en seguridad, y con bajo puntaje con 23.4% la capacidad de respuesta. Por tanto, el estudio concluye que, la satisfacción del usuario externo demanda mejora en las relaciones interpersonales, como el contacto verbal entre paciente y profesional, para brindar soluciones o levantar algunas dudas sobre la salud del paciente externo y la medicación. Asimismo, la velocidad en la atención, la conformidad del personal médico, la higiene y el confort del ambiente donde es evaluado el paciente externo. <sup>11</sup>

Finalmente, para Canchari O., en el 2017, quien realizó un estudio cuantitativo, con la finalidad principal de precisar la calidad de cuidado que proporciona el personal de enfermería, en el tópico de urgencias, desde el criterio del paciente internado, del Hospital Lanfranco La Hoz. Un estudio de diseño no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo, donde la población estaba integrada por un total de 50 usuarios. El método utilizado fue la encuesta y el instrumento fue modificado tipo escala de Likert, proyectado por la investigadora. Los resultados evidenciados permitieron concluir que, el 80% de los pacientes hospitalizados encuestados, consideran que la calidad del servicio que ofrece la enfermera es regular y el 20% estima que la atención es mala. <sup>12</sup>

### **Antecedentes Internacionales:**

El estudio de García M, en el 2015, en la ciudad de México, sobre la percepción de la satisfacción de los pacientes de la tercera edad, en relación a la calidad de esmero que ofrecen las enfermeras, del hospital general Cunduacán de Tabasco. Una Investigación de

metodología cuantitativa, con una población de 58 usuarios adultos mayores internados en dicho hospital. Los resultados encontrados evidenciaron que el grado de satisfacción de los usuarios es buena con 58%, regular en un total de 40%, mala con 19%, lo cual fue evaluado desde 3 perspectivas en relación al paciente: calidez un 865%, perseverancia en la atención con 76% y atenciones libres de riesgo, con un 24%.<sup>13</sup> Igualmente, Quinteros B.2015, en México, realizó una investigación sobre la Satisfacción de los pacientes en relación al cuidado del personal de enfermería, del área de internamiento del hospital la Carlota. Un estudio de metodología cuantitativa, con una población total de 137 pacientes hospitalizados, donde los resultados encontrados evidenciaron que un 89% de los pacientes, se encuentran satisfechos con la atención del personal de enfermería, y un 11% no se encuentran satisfechos.<sup>14</sup>

También, Guerrero J, Can A y Sarabia B, en el 2016, en la ciudad de México, ejecutaron un estudio con la finalidad de determinar la calidad de vida que manifiestan los adultos de la tercera edad, en una categoría de 50 a 85 años, los cuales se presentan en 2 clases de distinto apoyo. Un estudio cuantitativo, con una población constituida por un total de 20 adultos de la tercera edad, a quienes les adaptaron el instrumento utilizado WHOQOLBREF. Los resultados evidenciaron que un 48% son mujeres y el 35% varones, donde el 21% manifestó mala calidad de vida y salud insatisfecha, y el 79% mostró buena calidad de vida y de salud. En las dimensiones relaciones sociales, salud física y ambiente un 55% presentaron mala calidad de vida, y el 45% presentaron buena calidad de vida, mientras que en la dimensión salud psicológica, un 79% presentaron regular calidad de vida y un 21% presentaron buena calidad. El estudio concluyó que, un 80 % se manifiesta satisfecho en relación con su bienestar físico y conservan buena salud, conforme a sus años. Además, se precisa en peligro el 7% de los adultos mayores, al contar con una percepción muy mala e insatisfecha en referencia a la calidad de vida y salud como <sup>15</sup>

Asimismo, Amed E, Villareal G y Alvis C, en 2019, llevaron a cabo una investigación con la finalidad de evaluar la calidad del cuidado que ofrecen las enfermeras, de un hospital de Colombia. Un estudio de metodología cuantitativa, enfoque descriptivo, tipo transversal, con una muestra conformada por un total de 515 pacientes internados en dicho hospital, que fueron excluidos por filtro a través de la pregunta control, quedando una muestra de 123 pacientes, captados por muestreo no probabilístico. La calidad del cuidado fue evaluada con el cuestionario Care Q, obteniendo como resultado que un 62%

encuentra una calidad total en las atenciones de enfermería, mientras que la dimensión con mayor porcentaje fue la de monitoreo y seguimiento, con un 73,2%. El estudio concluye que, la calidad de cuidado que brinda el personal asistencial de enfermería a los usuarios hospitalizados es regular.<sup>16</sup>

Además, Romero E, Contreras I. y Moncada A., realizaron una investigación en Colombia en el año 2016, donde buscaron establecer la conexión entre el internamiento hospitalario y la apreciación del cuidado humanizado de las enfermeras (0) en los pacientes internados. Fue una investigación de metodología transversal, tipo analítico, que fue ejecutado a 132 pacientes internados. Los resultados evidenciaron que, el promedio de hospitalización de los pacientes es de 11,5 días y que la apreciación total en relaciona la atención humanizada, fue un total de 55,4%. Las conclusiones determinaron que, hay una estrecha conexión entre el servicio hospitalario y la atención humanizada del personal de enfermería.<sup>17</sup>

Conjuntamente, Tekín F. y Findik U, realizaron una investigación en el 2018, cuya finalidad fue precisar la opinión sobre la labor de la enfermera y la satisfacción en relación, a los cuidados del personal asistencial que reciben los pacientes operados ortopédicamente. Los resultados evidenciaron que, la atención individualizada y la satisfacción, obtuvieron las más altas puntuaciones en la atención de enfermería, con puntajes cercanos al valor máximo predeterminado. La conclusión del estudio permitió determinar que las enfermeras, deben recordar la importancia de ejecutar la atención individualizada, para complementar la satisfacción con el esmero a los usuarios internados por operación ortopédica.<sup>18</sup>

Simultáneamente, Cabascango K. Villegas A, en el 2015, en Ecuador, efectuaron un estudio sobre la calidad de cuidado que brinda el personal asistencial a los usuarios externos atendidos en el tópico de emergencias, del hospital San Vicente de Paul, con la finalidad de reconocer y determinar la calidad de cuidado brindado por el personal médico a los pacientes externos. Un estudio ejecutado que, para recoger los hallazgos, manejaron la indagación orientada a los pacientes externos, en un total de 300 personas entre usuarios y familiares, por tanto, la metodología empleada fue un enfoque observacional, descriptivo y prospectivo, no experimental. Los resultados concluyeron que, un 41% expresaron que la calidad de atención recibida al ser asistidos no es favorable y se debe retomar de nuevo para ser atendidos, sumado a ello, se evidencia la carencia de recursos

económicos de los pobladores, origina que deban volver de nuevo por un “mal trato de atención”, además de la afluencia excesiva de usuarios y la notoria carencia de profesionales de la salud.<sup>19</sup>

Asimismo, Tenemaza A., en el 2015, en Ecuador, realizó una investigación para sobre la satisfacción de los usuarios prostatectomizados en correlación con la consideración y el cuidado que dedica el personal asistencial, en el hospital general San Juan, de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de determinar la conexión entre la atención que brinda la enfermera (o) y la satisfacción de los usuarios post operados de prostatectomía, en referencia a sus necesidades físicas, psicológicas, psicosociales, protección, seguridad y equidad. Un estudio de metodología cuantitativa, descriptivo, tipo correlacional, de corte transversal, donde la muestra estuvo conformada por 30 usuarios post operados de próstata. Los resultados demostraron que, un 40% de los usuarios internados, manifiesta estar satisfecho de manera parcial con los cuidados del personal de enfermería, evidenciándose que el nivel de satisfacción no llega ni al 20% de aprobación.<sup>20</sup>

En cuanto a las **teorías relacionadas**, tenemos que, la Teoría de Donabedian A., en 1984, sostiene que, la **calidad** está orientada a lograr y adquirir el mayor rendimiento posible del cuidado médico, considerando los mínimos riesgos para el usuario. Además, determina que son 3 los componentes de la calidad asistencial: El **componente técnico**, que está relacionada con el manejo de la tecnología y la ciencia, para la mejora de una dificultad de diseño que favorezca mayor productividad, sin incrementar con ello, sus contingencias. El **componente interpersonal**, está sostenido por el supuesto vínculo entre los individuos, y debe estar respaldado por leyes y los valores más relevantes que, guían la interrelación de las personas en general. Normas que están cambiadas en parte, por los dictados éticos de los expertos y las perspectivas de constancia de ser humano. El **componente del entorno**, que fundamenta la apariencia de confort, que son los componentes del ambiente de la persona que facilita un cuidado más comfortable.<sup>21</sup>

En este sentido, Donabedian, A. enfatiza que, la calidad es proporcionar prestaciones sanitarias donde se integren la innovación tecnológica y la ciencia, que deben beneficiar a los usuarios y logrando reducir los riesgos en la atención profesional. La jerarquía de la calidad, es el desenlace del nivel deseado de la atención prestada y, por ende, la estabilidad

más adecuada de riesgos y ventajas. El documento de Donabedian menciona otro punto fundamental para tomar en cuenta, para la descripción del término calidad en el sistema de salud, al establecer que la cualidad no es sinónimo de esplendidez o complicación, al opuesto, la calidad en los establecimientos de salud pública debe ser la misma en todos los hospitales de 3 nivel de atención”.<sup>22</sup>

**La Teoría de las Expectativas**, de Vroom, V., en 1964, establece que la motivación es un intervalo de tiempo que es medido e inspeccionado en la persona, lo elemental en la motivación se organiza en 3 dimensiones: La perspectiva de la persona de que el esfuerzo orientará al rendimiento previsto, y la organización de la productividad se basa en el éxito de una consecuencia bien definida.<sup>23</sup> Por tanto, Vroom V. establece que, la motivación es un proceso que cuida las decisiones personales, entre formas alternativas de actividades voluntarias, un proceso controlado por la persona para la toma de decisiones, en función de sus estimaciones sobre el bien de los resultados esperados, de un determinado comportamiento, los cuales finalmente, conducirán a los resultados deseados. La teoría de las expectativas pareciera más aplicable a una situación laboral tradicional, donde el grado de motivación del empleado depende del ofrecimiento de una recompensa por hacer un buen trabajo o si cree que un mayor esfuerzo, lo llevará a esa recompensa.<sup>24</sup>

En algunas investigaciones que se han realizados con anterioridad, se puede comprobar que uno de los patrones más utilizados es el SERVPERF, instrumento planteado por Cronin y Taylor, en 1992, donde refieren que existen dimensiones para esta variable que se menciona a continuación a) **Elementos Tangibles:** el usuario observará la realidad desde su propia perspectiva, por ejemplo, la apariencia física de las instalaciones, la infraestructura, el estado del material médico o al personal humano que lo atenderá b) **Fiabilidad:** es la habilidad o competencia del personal de salud, para realizar la labor ofrecida durante la cita médica, pues los usuarios analizarán la manera como reciben la información sobre su salud o la confianza que transmite el personal, c) **Capacidad de respuesta:** cuando el recurso humano de las organizaciones, tienen al deseo de apoyar a los pacientes brindando una prestación acertada e idónea, d) **Seguridad:** es el grado de confianza que el personal refleja en la realización de su labor, la garantía de discernimiento y gentileza, para transmitirlo al paciente que espera su atención, e) **Empatía o calidez:** atención personal que se brinda al usuario, es la dimensión que genera buenas referencias sobre el servicio brindado, con la cual se establece la satisfacción.<sup>25</sup>



**Satisfacción del Usuario:** es la acción y la razón del quehacer profesional, para alcanzar el logro de las cualidades en la calidad del cuidado en los hospitales o centros de salud; si no aseguramos el grado de satisfacción, no podremos ejecutar un excelente margen de importancia de un señalizador principal. Si realizamos una breve relación semiológica, hallaremos una apreciación de satisfacción, como el acto de satisfacer placer o gusto; que al ser determinada como el acto de satisfacer podemos ser más excelentes, porque el término satisfacer es retribuir íntegramente lo que se debe, apaciguar y llenar, dar un resultado, ejecutar, gustar, complacer a una persona algo o alguien, según referencias de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) <sup>26</sup>

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

En el sistema de salud a nivel mundial, se instituye la efectividad en 3 dimensiones, que son adheridas en el presente estudio: **Dimensión humana.:** Asegura una fase primordial, pues es el motivo esencial de ser de los centros sanitarios, desde ofrecer un servicio de calidad, hasta la seguridad de atención de la persona. Los servicios sanitarios, tienen la obligación de proporcionar cuidados integrales que favorezcan el bienestar de los usuarios, considerando sus valores, conocimientos, entorno familiar, contexto social, sus prioridades y exigencias propias, enfatizando en el propósito fundamental que es el cuidado.<sup>26</sup>

**Dimensión técnico científica:** Donabedian A., refiere que a través de las casualidades locales que puedan predominar es como se determina la atención técnica. Una normativa básica que hay que establecer, pero en muchas condiciones no tiene importancia, más bien, puede haber exigencia de apreciar la productividad de los proveedores de la salud, relacionando los mejores rendimientos probables a partir de los requerimientos que estos habilitan. **Dimensión entorno:** en correlación con el Ministerio de salud, se establece que las comodidades que establece o brinda la institución para la atención de los usuarios, garantiza un mejor beneficio de los servicios sanitarios<sup>26</sup>

## **I. MÉTODO**

### **Tipo y diseño de investigación :**

Las revisiones sistemáticas, son producto de investigaciones científicas y su mecanismo de estudio o análisis, son las averiguaciones originales primarias. Todos estos estudios

componen un objeto básico, para resumir la pesquisa científica disponible, aumentar la autenticidad de las conclusiones de investigaciones personales e igualar espacios de fluctuación, donde sea ineludible ejecutar exploración científica. Estas revisiones, son parte fundamental en la carrera de enfermería, porque están basadas en evidencias por su estricta metodología, comparando a las investigaciones notables para reconocer interrogantes concretas de la experiencia asistencial.

### **Población y muestra**

La muestra se constituyó por la indagación de evidencias, de un total de 40 artículos científicos publicados en revista con indexación en los medios de información científica, y que constituyen estudios divulgados en el idioma castellano, portugués e inglés, con una antigüedad no mayor de 5 años y para la muestra fueron seleccionados 36 artículos, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión.

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

La recolección de información del actual estudio se ejecutó por encima de la exploración y verificación bibliográfica de artículos, de estudios locales e internacionales, que tenían como contenido primordial la sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú, y de los artículos que se obtuvieron, se seleccionaron los más relevantes (según nivel de evidencia) y los más actuales. Se incluyeron sólo los artículos con acceso al texto completo. Los términos de averiguación fueron examinados en los Descriptores en ciencias de la salud-DeCS, para la búsqueda de artículos en inglés se empleó los términos equivalentes en ese idioma.

El algoritmo de búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

- Satisfacción personal
- Personal Satisfaction
- Satisfação Pessoal
- Satisfacción del Paciente
- Satisfação do Paciente

- Patient Satisfaction
- Garantía de la Calidad de Atención de Salud
- Quality Assurance, Health Care
- Garantia da Qualidade dos Cuidados de Saúde
- Control de Calidad
- Quality Control
- Controle de Qualidade

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Se incluyeron todos los artículos orientados a la temática
- Los artículos científicos de diversos países conducentes al tema

#### **Criterios de exclusión:**

- Se excluyeron aquellos artículos que mencionan un abordaje distinto a la temática propuesta.
- Se excluyeron los artículos científicos que estaban orientados a otras variables, diferentes al interés de la investigación.

### **Estrategias de búsqueda**

La estrategia de indagar es utilizada en cada base de datos fueron las siguientes:

#### **Base de datos Estrategia de búsqueda**

El estudio de la revisión sistemática está representado por la confección de una lámina de resumen (Tabla N°1) con las referencias muy importantes de evidencias seleccionadas,

valorando las evidencias en contrastación de las coincidencias y particularidades, en las cuales concuerdan y los aspectos en los que hay divergencia, entre evidencias del país y de otros países.

### **Resultados de la búsqueda**

Se registraron 36 citas de investigación a través de la indagación de la literatura; 15 por abstract; 21 publicaciones fueron examinadas en texto completo; para finalmente considerar 36 artículos que contribuían con información apropiada para el análisis.

(Figura 1).

**Aspectos éticos.** La valoración exhaustiva de las evidencias científicas examinadas, concuerdan con las pautas de procedimiento de la bioética en el estudio, comprobando que, de este modo, se hallan efectuado los principios éticos en su realización

### **Resultados**

Los resultados obtenidos en esta revisión sistemática se demuestran a continuación:

#### 1. Numero artículos según base de datos

Base de datos	N	%
<b>Scielo</b>	31	83.3%
<b>Redalyc</b>	3	11.1%
<b>Proquest</b>	2	5.5%
Total	<b>36</b>	<b>100</b>
Países	N	%
<b>Perú</b>	23	80.5%
<b>México</b>	3	8.3%

<b>Colombia</b>	2	5.5%
<b>Ecuador</b>	2	5.5%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
<b>Idioma</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Español</b>	25	69.5%
<b>Inglés</b>	7	19.5%
<b>Portugués</b>	4	12.5%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

2. Revisión sistemática de sobre satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima Perú.

Autor y título	Año publicación	Diseño del estudio	Nº población muestra/edad	Resultados	Conclusiones
1 Borré O Vega V  Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados	2015	Se ejecutó una investigación de indagación de método descriptivo, cuantitativo	La muestra fue de 158 usuarios de dicho hospital	En los resultados podemos observar que los 2 factores como tangibles e intangibles concedió en presentar resultados sobre la calidad recibida de forma propio y general, las posibilidades fueron dominadas por las apreciaciones conseguidas durante el cuidado de la Enfermera	En conclusión, deducimos que la calidad de atención del personal de enfermería es favorable en un total de 84%9 y medio favorable en un total de 16%

2. Infantes G	2017	Se desarrolló una investigación transversal	La población está determinada por 305 usuarios	Los resultados fueron que la satisfacción en general fue de 72,9%. Mientras tanto fue evaluada por dimensión el mayor porcentaje se vio en la dimensión Capacidad de Respuesta con un total de 77,1%	En conclusión, La satisfacción en general fue buena, siendo así las dimensiones de Seguridad y Empatía las que lograron tener un alto porcentaje de satisfacción
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					
3. Canchero R Matsuura K	2019	Se empleó un enfoque de tipo descriptivo, corte transversal, diseño no experimental	la población está constituida por los parientes más cercanos del usuario	Los resultados fueron que la dimensión de forma personal logro un 60,5% de satisfacción y la dimensión satisfacción global conseguido un total de 79,9% de satisfacción	En conclusión, se demostró las dimensiones que superaron el 60% de satisfacción y la puntuación global consiguió un total de 70,5% de satisfacción.
Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018					
4.					
Zumaque P Rocha B	2016	Se empleó una verificación exploratoria	En la muestra se consiguió indagación en las bases de datos Pubmed, Science Direct, SciELO, DeCS empleados en esta publicación	En conclusión, esta investigación se utilizó el modelo SERVQUAL que ha logrado aplicar en el área de hemodiálisis, donde se ve que existe altas probabilidades de los usuarios nefrológicos produciendo expectativas de defectos en los servicios sanitarios prestados	En conclusión, se puede deducir que la satisfacción del paciente tiene afinación con la calidad en los centros de salud es un asunto de alta complejidad por estar vinculados con varios factores estructurados
Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud					
5.					
Cobo M Linares R Herrera T	2018	Se ejecutó una investigación de Enfoque cuantitativo y diseño transversal	la población contaba con 143 pacientes de los servicios sanitarios	El resultado global de las 5 dimensiones de la expectativa fue de un 4.1309, semejante a 82.618% de la categoría del porcentaje de satisfacción, reportando que los pacientes tienen una categoría satisfactoria depende de sus expectativas	En conclusión, en los servicios sanitarios, se debe ejercer destrezas organizacionales para estimular alteraciones en cuanto a la infraestructura de los servicios sanitarios
Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud					

6. Hernández V Rojas R Prado G	2016	Se realizó un enfoque analítico de corte transversal	La población contaba con 50 usuarios a la salida de los servicios sanitarios	Los resultados fueron que los valores de satisfacción son óptimos para la enfermera, seguido el cuidado de médico	Finalizando que la calidad de los cuidados es adecuada para los pacientes
Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados					
7. Reinados G Achondo O	2017	Se desarrolló un enfoque de Revisión bibliográfica	La población fue mediante una metabuscador y se logró obtener 74 estudios, y solo se adquirió 5.	Los resultados fueron verificados según la finalidad, factores acreditados a la satisfacción del paciente, efecto y sugerencias de ideas para así renovar el nivel de atención en los servicios sanitarios.	En conclusión, los estudios estudiados de la investigación de la satisfacción del paciente no lo ven como una norma de valoración en sí, sino como, una herramienta para componer un plan mejora en los servicios sanitarios
Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora					
8.					
Lobo A, Domínguez K Rodríguez J	2017	Se ejecutó un estudio de enfoque transversal de tipo descriptivo correlaciona	La muestra conformada de 50 pacientes	En conclusión los valores de satisfacción son extraordinarios para la enfermera, seguido de la atención médica.	En conclusión, se observa que la calidad de cuidado es conveniente a la apariencia del profesional asistencial se examina y s predomina en conexión a los aspectos estructurales
Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense		1			
9.					
Ruyidas G Guillermina Y Saldarriaga G	2018	Se ejecutó un enfoque descriptivo–transversal	La muestra contaba con 280 pacientes	los pacientes expresaron un nivel de satisfacción bueno en el área de quirúrgica un total de 38% y hospitalización un total de 52%y, en medicina interna la satisfacción fue nivel regular7%	Conclusiones: la calidad del cuidado trasporta interiorizar las actividades de cuidado físico, emocional o espiritual que son observadas como positivas para la persona y fomenta el sentido de apoyo y protección del otro.
Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado.					

10. Hernández P Barrios P Martínez S	2018		El actual artículo examina algunos conceptos sobre la calidad,	Los resultados fueron que la gestión de calidad resulta actualmente una habilidad para promover la competitividad empresarial que aprueba, desde una expectativa integral, contemplar la organización como un grupo de procesos interrelacionados cuya	En conclusión, señalan que la gestión de calidad ayuda a tener un enlace para conseguir ventajas competitivas, eficacia y rendimiento a través de la etapa de mejora continua.
				determinación última es, entre otros, alcanzar la satisfacción del paciente	
11. Hernández F Nievas N	2019	Se desarrolló un estudio de enfoque cualitativo	la población fue una matriz conformada de documentos afiliado con el tema de estudio	Los resultados nos muestran que el modelo de salud de Colombia se ha moldeado en los últimos tiempos se ha integrado componentes como la universalidad, la cobertura y la calidad.	En conclusión, los aspectos permiten apoyar y ayudar en la investigación en los servicios sanitarios a nivel nacional o internacional.
12. Fariño C Cercado M	2018	Se desarrolló un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal descriptivo	La muestra fue un total de 384 paciente	Los resultados certificaron que un total de 77% de los usuarios se sienten satisfechos con la infraestructura perspectivas en los centros asistenciales mientras que un total de 83% comprueba que la cantidad y comodidad de las camas que ejecutan con sus perspectivas.	Conclusiones la finalidad de este estudio fue desarrollar comparaciones y así comprender las semejanzas o diferencias entre ellos.
13. Blázquez M Pavón León	2015	Este estudio fue basado por el enfoque transversal y analítico	La población está compuesta por pacientes de la comunidad.	La mayoría de los pobladores examinan suficientes el tiempo en la comunidad, la formación profesional y la variedad de profesionales, y como muy bueno, el trato del personal	Las variables e indicadores estudiados fueron evaluados satisfactoriamente. Sin embargo, es importante la evaluación permanente para detectar áreas que pueden mejorar.



14.	Secén P Darás C	2015	Se realizó un enfoque de datos secundarios	La muestra fue de 376 pacientes	Los pacientes de los servicios sanitarios tienen características distintas. La Satisfacción del paciente fue un total de 68,1% y 62,1% para los Servicios sanitarios y nosocomio respectivamente.	En conclusión, podemos deducir que existen causas sociodemográficas, medios económicos y acceso para la atención, que se presenta en vínculo con la satisfacción del paciente
15.	Melena P Soto M	2015	Se desarrolló un enfoque observacional, transversal, descriptivo	La población estuvo constituida por 155 pacientes por turno	El estándar para determinar trato digno no se alcanza en 3 preguntas: a) ¿Se presenta la enfermera(o) con usted?: (93%), b) ¿La enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar?: (92%), c) ¿La enfermera(o) le enseña a usted a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento?: (87%)	En conclusión, el 95% de los usuarios ingresados están satisfechos con el trato de la enfermera
16.	Arbeláez R, Mendoza P	2017	Se realizó un enfoque transversal	En la muestra fue de 652 pacientes	Los resultados fueron que la percepción de la calidad fue un promedio de 68,9%. Mientras tanto La dimensión de fiabilidad mostro un porcentaje de satisfacción de un total de 77,5%, la capacidad de respuesta de un total de 56,9%, la seguridad de un total de 75,6%, la empatía de 7 un total 3,4% y los aspectos tangibles de un total de 61,1%.	En conclusión, se deduce que hay correlación directa y expresivo, significativo inadecuada y la insatisfacción del paciente
17.						

De la Torre M Oyola G Quispe L	2015	Se ejecutó un enfoque observación al, descriptivo y transversal	La muestra es de 221 paciente	Los resultados fueron que un total 21.3% de usuarios se mostraba satisfechos con el cuidado percibida que fue un total de 26,7% fiabilidad, 31.2% responsabilidad, 48% seguridad, 38.9% empatía 32.6% en el componente tangibles	En conclusión, se observa un alto porcentaje de pacientes insatisfechos con el servicio que se ofrece en el consultorio externo de dicho nosocomio, asimismo, conforme pasa la hora de espera para la atención, disminuía la insatisfacción del paciente
--------------------------------------	------	---	-------------------------------	--	--

18.

Gutiérrez C Angulo Y Ibáñez E	2016	Se realizó una investigación de enfoque transversal	La muestra fue 1140 pacientes y acompañantes, mayores de edad	La percepción de la calidad en general fue un total de 68,9%. Respectivamente fue evaluada las 5 dimensiones de calidad entre ellas la que más sobresalió fue empatía con un porcentaje de 77.5%.	En conclusión, podemos decir que la calidad por parte de los usuarios es satisfactoria.
-------------------------------------	------	---	---	---	---

19. Bleich, S

Özaltın E Murray C	2015	Se utilizaron modelos de la variable de estudio.	Fueron información de los 21 países	Los resultados fueron que de los usuarios están unidos con la satisfacción y con los servicios sanitarios fue un total de 10,4% de la variación de la satisfacción. Sin embargo, simultáneamente probaron sólo un total de 17,5% de la variación.	En conclusión, podemos decir que de satisfacción de las personas con los servicios sanitarios depende más de factores externos.
-----------------------	------	--	-------------------------------------	---	---

20.

Mercedes J Infantes G	2016	Se realizó una investigación de enfoque transversal	La población contaba con unos 305 pacientes	Los resultados fueron que la satisfacción general fue un total de 72,9%. La satisfacción por dimensiones la que más destaco fue la dimensión capacidad de respuesta con un total de 77.1%	En conclusión, la satisfacción general fue buena siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que mostraron un alto porcentajes de satisfacción.
--------------------------	------	---	---	---	---

Hospital III  
Iquitos 2016

21.

Delgado G Vázquez N Morales V	Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil	2015	Se desarrolló un estudio cualitativo, descriptivo interpretativo o	La muestra registrada fue de grupos focales y municipios de Colombia y Brasil.	Los resultados indican que la calidad de la atención, pacientes y personal asistencial en Colombia y Brasil, evidenciaron convergencias en torno a 3 grandes ejes: nivel y humanización de la atención y técnico	En conclusión, la calidad en los servicios sanitarios muestra la necesidad de tenerlos en cuenta en su totalidad, ya que apuntan a distintas debilidades del sistema de salud
22. Paca baque A Buelvas R	SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de la calidad de los servicios de salud: una revisión de la literatura	2016	El estudio fue una verificación exploratoria de la literatura de PubMed, Science Direct, SciELO,	La muestra fue una búsqueda de literaturas sobre el estudio	Los resultados ás examinados fueron de hospitalización, cuidado de la enfermera y hemodiálisis	El modelo SERVQHOS es el más aceptado en Colombia
23. Eduardo D Nieto H	Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud	2018	Se ejecutó un estudio de enfoque descriptiva de los enunciados, guías de práctica clínica,	la población fue una exploración de búsqueda en Medline, Embase, OVID, Lilacs, EBSCO, Scielo	Los resultados destacados son que existe conexión a la calidad de servicios ofrecidos, sobresalió más en la búsqueda SERVQUAL.	En conclusión, se hallaron investigaciones que son aprobados y adaptaron la escala SERVQUAL y Servqhos en los servicios sanitario.
24. Pérez P Orlandini M Romo ni P	Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque sigmas	2016	Se desarrolló un método transversal	La población fue a los usuarios atendidos	El resultado total de la apreciación corroboró que alrededor de un total 50 % de usuarios mostraron apreciaciones menores en el factor de la calidad	En conclusión, los usuarios expresan una menor apreciación de la calidad en centros de salud ante eso nos permite indicar a los directivos del nosocomio inspeccionar los procesos vinculados a la calidad de los servicios prestados.
25. Yépez C Ricaurte C	Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia	2018	Se realizó un estudio cualitativo con enfoque histórico hermenéutico	La población estuvo compuesta por 28 pacientes de centros de atención rurales y urbanos	En los resultados se observar cómo limitantes en la calidad, distintos inconvenientes al acceso a los centros de salud teniendo en cuenta la exigencia de generar mejoramiento en la infraestructura de los centros de salud	En conclusión, podemos deducir que hay que renovar la calidad en los centros de salud.

26. Trujillo V Guzmán G	2016	Se llevó a cabo una investigación n de tipo descriptivo,	a 355 usuarios que se beneficiaron de los servicios	La insatisfacción con la calidad de los servicios se informa en puntajes bajos (Percentil 36.79). El análisis correlacionar mostró efectos muy	En conclusión, los aspectos de los procedimientos administrativos y la confianza en la institución se evalúan
Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud			durante al menos 1 año	significativos ( $p < 0.00$ ) que indican la interrelación entre las expectativas	Mejor que la interacción con el personal.
27. Díaz C Buelvas M	2016	Se desarrolló un enfoque descriptivo transversal	La muestra está con 240 pacientes adultos.	Los resultados fueron que el 64, 6 % se siente satisfecho con los servicios sanitarios	En conclusión, se observa que hay un menor porcentaje de insatisfacción con el bienestar y limpieza de los servicios sanitario
Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos					
28. Cano S Giraldo A	2016	Se desarrolló una investigación n de cualitativa – etnográfica	La población conformada fue de 10 entrevistados	Para los usuarios la calidad acata de qué tan generoso es el trato que recibieron, si el problema fue solucionado o no y hasta qué punto sus posibilidades se realizaron	Deducimos que las rutinas son diferentes fases de evolución y según eso, los resultados que se aprecia sobre la calidad le dan los usuarios.
Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia					
29.					
Fernández L Revilla V Mamani U	2019	Un estudio de enfoque observación al y transversal	La población contaba con todos los trabajadores tanto como administrativo y asistencial de dicho hospital	En conclusión, el clima organizacional fue de un total 76,3%, examinando como mejorable; y la satisfacción global del paciente externo fue de un total de 64,4%. El clima organizacional en las dimensiones de identidad, comunicación organizacional y estructura alcanzaron el calificativo de saludable y La dimensión remuneración consiguieron el calificativo de no saludable.	En conclusión, la calificación total del clima organizacional fue de un total de 76,3% y la satisfacción general del paciente externo fue de un total de 64,4% en el INSN
Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017					

30. Hernández P Cardona A	2017	Se desarrolló el estudio descriptivo	La población fue formada por número de trabajadores,	En consecuencia, el 90 % de las asociaciones prestadoras de los servicios de salud gastan más de su ingreso poniendo primordialmente en transformación y acomodación de infraestructura, dejando atrás los procesos administrativos de salud como la calidad de atención en los servicios prestadores.	En conclusión, logramos conocer que el 40 % de los pacientes aprecian insatisfacción y desconforme con los establecimientos prestados
Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla-Colombia					

---

**FUENTE: elaboración propia 2020 DISCUSIÓN**

En la revisión sistemática sobre la satisfacción y calidad al usuario externo en los servicios sanitarios, se analizó un total de 40 artículos, los cuales fueron seleccionados de acuerdo con los criterios de inclusión y quedaron un total de 36 artículos. En relación con los artículos publicados en idiomas tenemos: español un 69.5%, inglés un 19.5% y en portugués un 11.1%. En relación con la Base de datos de revistas indexadas tenemos que, en Scielo 83%, Redalyc 11.1 %, y en Proquest un 5.5 %

En referencia a las variables asociadas, sobre satisfacción y calidad al usuario externo tenemos: Impacto sobre calidad de vida en pacientes, Sistema de atención sanitaria, Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios, Factores asociados al grado de satisfacción del usuario, un reto a la calidad del cuidado, Gestión de la calidad, Modelo de atención integral de salud vs. Calidad asistencial en el primer nivel, Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud.

En cuanto a identificar los aspectos relevantes, sobre satisfacción y calidad al usuario externo, en los servicios sanitarios tenemos que:

**Valoración de la calidad del servicio que recibe el usuario externo, influyen en los factores tangibles, intangibles y otros componentes.**

Para Amed E, Villareal G y Alvis C, quienes afirman que, la calidad de atención que proporcionan las enfermeras al paciente es percibida como regular. Por otro lado, Romero, C. en su estudio expresa que, es relevante centrarse en los usuarios para medir los indicadores de la calidad y satisfacción del cuidado, para asumir acciones de mejora con

el fin de elevar ambas variables, dentro de los servicios que ofrecen los profesionales de enfermería.<sup>10</sup>

Para Cobo M, Linares R, Herrera T, quienes puntualizan que las estrategias organizacionales acceden a fomentar cambios en cuanto a la infraestructura, equipos, recurso humano, material de comunicación e información, limpieza y comodidad. Igualmente, para Gloria Arbeláez R, Pedro Mendoza, quienes sostienen que, la percepción de la calidad, fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad de la empatía y los aspectos tangibles, se relaciona con el sexo del usuario y el tipo de beneficiario que se atiende en los consultorios, además, del tiempo de espera para acceder a la atención<sup>12</sup> Por otra parte, Bleich, S. y Emre C. sostienen que, la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, requieren de una mayor productividad por parte de los profesionales de salud, en las áreas hospitalarias. Además, se debe fortalecer el perfeccionamiento de las competencias del personal de salud, así como la capacitación continua de los procesos de atención, con la finalidad de elevar la calidad de la atención de los servicios de salud y restaurar la satisfacción de los usuarios que requieren atenciones de calidad dentro del sistema sanitario.

Se concluye que, la calidad es un elemento fundamental, y donde se integra tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y calidez, con la finalidad de lograr que los usuarios perciban un óptimo nivel de calidad, en relación a la prestación de los servicios brindados, además de percibir satisfacción de las cualidades del cuidado, que ofrece el personal de salud, en los hospitales o centros de salud. Desde un enfoque técnico, científico, humano y de entorno seguro para el cuidado, Donabedian A. puntualiza que, es trascendente tener indicadores para subsanar en el tiempo, los errores que se dan dentro del cumplimiento de los procesos de atención que se ofrece al usuario en el tiempo.<sup>26</sup>

### **Calidad de atención del usuario requiere un entorno de satisfacción laboral y clima organizacional adecuado en el personal de salud.**

Para Mendoza L, Moyano D., quienes consideran que la necesidad de realzar la motivación, la autorrealización y el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral, transfiere directamente al usuario, la percepción de satisfacción mediante el trato y el abordaje del cuidado de la salud.

Se concluye que, la calidad y la satisfacción debe empezar a trabajarse dentro de las organizaciones, en forma conjunta desde la perspectiva de los usuarios internos, quienes necesitan de capacitación continua, en relación a los procesos de atención, normas y protocolos de la institución, además, de valorar el clima laboral para motivar el desarrollo de logros personales y el reconocimiento de su labor. Asimismo, en el caso del usuario externo, la institución debe procurar establecer las prioridades para mejorar la satisfacción de las necesidades y demandas de los usuarios con un entorno seguro.

### **Estudios de calidad una realidad del MINSA vs. SUSALUD**

Según Akram V, Carlos R. y Prado F. los autores consideran que, las causas asociadas a la satisfacción con la atención percibida, por los usuarios que asistieron a los servicios sanitarios del MINSA de Perú, los resultados evidencian buenas puntuaciones en relación con el cuidado recibido, dentro de los servicios sanitarios, dada la proporción de los pacientes que cualificaron el cuidado recibido. Por otra parte, en la investigación realizada por SUSALUD, en el 2016, sobre la satisfacción de los pacientes atendidos a nivel nacional, en los consultorios externos, alcanzó un 73,9% con calificaciones buenas o muy buenas, dinámicamente mayor al informe de satisfacción de los pacientes externos del MINSA y centros de salud de Gobiernos Regionales, en relación con las atenciones que sucedieron durante el año 2016, donde se evidencia un 66,7%, obtuvieron calificaciones de buena o muy buena. <sup>7</sup>

Se deduce que, los usuarios en los establecimientos hospitalarios a nivel nacional perciben buena y muy buena atención. Sin embargo, existe un porcentaje que aún percibe un nivel regular y malo, sobre la satisfacción y la calidad de los servicios que presta, por lo que es importante señalar que, en estos servicios se reintegre la calidad de las atenciones y la satisfacción en forma continua. Para lo cual, es importante una medición de calidad y satisfacción, donde se analice en forma conjunta para evaluar la consistencia de indicadores de cumplimiento de los procesos de atención y los estándares de calidad en beneficio del paciente. Además, de priorizar la renovación de los aspectos tangibles e intangibles, dentro de la organización para tener las condiciones idóneas para evitar riesgos mayores, según Donabedian A. <sup>4</sup>

## **Calidad percibida para el usuario es un indicador de satisfacción**

Para Díaz C. y Buelvas M. quienes sostienen que, los usuarios cuando perciben alta satisfacción en la atención lo relacionan con la calidad. Por lo que, la gestión de calidad está centrada en el usuario, para poder resaltar ambas variables y elevar las expectativas de percepción del usuario, en relación con los servicios que recibe. Para el desempeño de labor que realiza el enfermero, se requiere conocer los indicadores con el fin de realzar la calidad del cuidado enfermero, en los diversos servicios sanitarios, para poder reformular, diseñar acciones e implementar mecanismos para restaurar la insatisfacción del usuario durante el proceso de atención.<sup>27</sup>

Se concluye que, los profesionales de enfermería tienen la necesidad de incorporar indicadores de calidad en la práctica cotidiana, para elevar la calidad de los cuidados de enfermería, que se le ofrece al usuario y la familia. Además, la capacitación continua en gestión del cuidado, para el buen desarrollo de la labor cotidiana, permitirá al profesional de enfermería, reconocer las propias debilidades y fortalezas de la labor desarrollada.

## **En relación a la aproximación teórica sobre satisfacción y calidad mayormente utilizadas.**

Dentro de los estudios de investigación, se evidencia que las teorías utilizadas fueron abordadas desde la perspectiva de Donabedian A, quien distingue que la calidad de atención proporciona utilidades y perjuicios que se enlazan en los procesos de atención, y donde se utilizó el instrumento de SERVQUAL.<sup>4</sup>

Se concluye que, la calidad y la satisfacción son variables de preocupación por los investigadores, pues el comportamiento en la práctica coloca a los usuarios en un alto riesgo en su salud. Por lo que, estos indicadores son trascendentes para el éxito de la gestión hospitalaria, desde una perspectiva de priorizar el cumplimiento de los estándares de calidad para lograr la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, los profesionales de enfermería requieren incorporar en su labor cotidiana, indicadores que garanticen ennoblecer la calidad de los cuidados de enfermería, desde un abordaje integral y holístico, y que se centre en el usuario. Para ello, se requiere mantener un seguimiento y monitoreo de la percepción del usuario, con respecto a los cuidados que recibe por los profesionales en su práctica cotidiana, quienes deben valorar sus indicadores de calidad para asegurar la satisfacción del usuario.



## Conclusiones

1. En la revisión sistemática se analizó un total de 40 artículos, y solo 30 artículos cumplieron los criterios establecidos en la investigación; Según los idiomas tenemos que, 25 están en idioma español, seguido de 7 en idioma de inglés, y 4 en idioma de portugués.
2. En cuanto a las variables asociadas sobre satisfacción y calidad al paciente: valoración de un instrumento para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud, Factores asociados al grado de satisfacción del usuario,
3. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado, Gestión de la calidad las variables muestran una imperativa de hacer sacrificio para perfeccionar la calidad de servicio que ofrece en el entorno sanitario para que la satisfacción se eleve en el usuario
4. En cuanto los aspectos relevantes sobre satisfacción y calidad al usuario externo: valoración de la calidad de los servicios sanitarios que obtiene el paciente externo influyen los factores tangibles, intangibles y otros , calidad de atención del usuario requiere un entorno de satisfacción laboral y clima organizacional adecuado en el personal de salud para acceder la calidad y la satisfacción .Estudios de calidad una realidad del MIMSA vs SUSALUD y Calidad percibida para el usuario es un indicador
5. En cuanto a la aproximación teórica en su mayoría en los trabajos y artículos sobre satisfacción y calidad del usuario externo en los servicios sanitarios fue de la teoría de Donabedian A. con el uso del SERQUAL como instrumento más utilizado.

## Recomendaciones

1. Se sugiere promover nuevas publicaciones en base a los datos de las revistas indexadas, sobre satisfacción y calidad de atención que evidencien intervenciones de salud exitosas, según las exigencias y demanda de los pacientes externos.
2. Se sugiere brindar talleres de capacitación sobre gestión de calidad, al personal asistencial, sobre todo en las enfermeras que trabajan en los servicios sanitarios, para brindar un cuidado apropiado, rápido y con estándares de calidad, asumiendo las consideraciones de exigencias y perspectivas del usuario y sus parientes.
3. Se sugiere que, a partir de los hallazgos encontrados, se plantee nuevas acciones para realizar sensibilización y conciencia profesional en los enfermeros, para fomentar la comunicación entre el profesional y los usuarios, interpretando que es el mejor mecanismo para poder reconocer e influir en sus exigencias, calculando los indicadores que permitan verificar las consecuencias logradas, para incrementar la calidad y la satisfacción del paciente.
4. Se sugiere realizar nuevos estudios de investigación basados con otros enfoques teóricos para poder ampliar nuevos conocimientos relacionados a la temática de estudio.

## REFERENCIAS

1. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería XX* (3): 81-94. 2014. Colombia. 2014. Disponible en: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf)
2. Infantes G. 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 revista peruana de medicina .2017 Disponible en: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>

3. Canchero R, Matzumura K. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. An. Fac. med. vol.80 no.2 Lima abr./jun. 2019 Disponible en:  
  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200007)
4. Numpaque P, Rocha B. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev. Fac. Med., Volumen 64, Número 4, p. 715-720, 2016. ISSN electrónico 2357-3848. ISSN impreso 0120-0011. Disponible:  
  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839>
2. Cobo M, Linares R, Herrera T. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Vol. 5 Núm. 2 (2018): Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. Disponible:  
<http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
3. Hernández V, Rojas R, Prado G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. med. exp. salud publica vol.36 no.4 Lima oct./dic. 2019. Disponible:  
  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext)
4. Reynaldos G, Achondo O. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora. vol. 21 núm. 2 (2017): revista de salud pública /Argentina. Disponible:  
  
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698>
5. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC 2016; 9(1):21-5. Disponible:  
  
<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-losusuariosde-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
6. Ruydiaz G, Guillermina Y, Saldarriaga G. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Vol. 10 Núm. 1 (2018): Ciencia y Salud Virtual. Disponible:  
  
<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
7. Hernández P, Barrios P, Martínez S. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. criteriolibre.2018v16n28. 2130. Disponible:  
  
<https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
8. Hernández Nieves N. Sistema de salud colombiano integración para la calidad. Cad. Saúde Pública v.18 n.4 Rio de Janeiro jul./ago. 2017. Disponible  
:  
  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2002000400007&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2002000400007&lng=es&tlng=es)

9. Fariño C, Cercado M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Vol. 39 (Nº 32) Año 2018 • Pág. 22. Rev. Espacios . Disponible:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
10. Blázquez M, Pavón León. Calidad de la atención desde la perspectiva del usuario en una comunidad terapéutica en Veracruz, México. 2015/12/15 Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá ER –Disponible:  
[https://www.researchgate.net/publication/317424160\\_Calidad\\_de\\_la\\_atencion\\_desde\\_la\\_perspectiva\\_del\\_usuario\\_en\\_una\\_comunidad\\_terapeutica\\_en\\_Veracruz\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/317424160_Calidad_de_la_atencion_desde_la_perspectiva_del_usuario_en_una_comunidad_terapeutica_en_Veracruz_Mexico)
11. Seclén P, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Peru, 2000. An. Fac. med. [online]. 2005, vol.66, n.2, pp.127-141. Disponible:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832005000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832005000200007&script=sci_abstract)
12. Pat-Pech ME, Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017;25(2):119-23. Disponible:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2017/eim172g.pdf>
13. Arbeláez R, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An. Fac. med. [online]. 2017, vol.78, n.2, pp.154-160. Disponible:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832017000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832017000200007&script=sci_abstract)
14. La Torre Mantilla, A., Oyola García, A., & Quispe Ilanzo, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Gerencia Y Políticas De Salud, 17(34) Disponible:  
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23090>
15. Gutiérrez C, Angulo Y, Ibáñez E Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. Revista Peruana de Medicina Integrativa 2016. Disponible: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/24>
16. Gutiérrez C, Angulo Y, Ibáñez E. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. Boletín de la organización mundial de la salud 2015. Disponible: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
17. Mercedes J, Infantes G. 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. Revista Peruana de Medicina Integrativa 2019. Disponible: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
18. Delgado Vázquez Morales V. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. salud pública, Volumen 12, Número 4, p. 533-545, 2010. Disponible: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/12554>
  19. Pacabaque A, Buelbas R, SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de la calidad de los servicios de salud: una revisión de la literatura. Rev. Fac. Med., Volumen 64, Número 4, p. 715-720, 2016. Disponible: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839>
  20. Eduardo D, Nieto H. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud, vol. 17, núm. 34, 2018. Disponible: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20\(2018-I\)/54555308006/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20(2018-I)/54555308006/)
  21. Pérez P, Orlandoni M, Romoni P. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque sigmas. Rev Cubana Salud Pública 44 (2) Apr-Jun 2018. Disponible: <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
  22. Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ. Salud. 2018;20(2):97110. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-0200097.pdf>
  23. Trujillo V, Guzmán G Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud
  24. D Cárdenas Buelvas M; De La Valle A; Bustillo A. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos Archivos de Medicina (Col), vol. 16, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 290-303-Colombia Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>
  25. Cano SM, Giraldo A, Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Rev. Fac. Nac. Pública 2016; 34(1): 48-53. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v34n1/v34n1a06.pdf>
  26. Fernández Revilla V, Mamani U Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An. Fac. med. vol.80 no.2 Lima abr./jun. 2019. Disponible: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009)
  27. Villodre R., Calero R. y Gallarza M. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorrehabilitación. Cuaderno de Est. Empresariales, 2015, 24: 131-147.
  28. Zarza M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM, 2007, 4 (2): 34-38.

29. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. *Enfermería Global*, 2005, 6: 1-9
30. Borré Y., Lenis C. y González G. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería. *CES Salud Pública*, 2014, 5: 127-136.
31. De la Hoz A. Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*, 2014, 5: 107-116.
32. Mira J., Aranaz J., Rodríguez J. Buil, J., Castell, M. y Vitaller, J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 1988, IV: 12-18.
33. Cabello E. Calidad de la atención médica: ¿Paciente o cliente? *Rev. Med. Hered.*, 2001, 12 (3): 96-99

## ANEXOS