

## IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III SAN JUAN DE MIRAFLORES. LIMA-PERÚ

Impact of the implementation of a plan to improve the level of satisfaction of the outpatients in consultation services at Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú.

Carmen Bedoya Rivadeneira<sup>1</sup>

### Resumen

**Objetivo:** Determinar el impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú.

**Material y Método:** Diseño cuantitativo, descriptivo-comparativo, aplicado, longitudinal y prospectivo. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, la cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue intencional y estuvo constituido por 49 usuarios el año 2013 y 50 usuarios el año 2014. El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción y las dimensiones del instrumento.

**Resultados:** En el año 2014, el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos en el CAP III San Juan de Miraflores fue de 71% y de insatisfacción fue de 29%. Si se realiza la comparación con el año 2013 el porcentaje de satisfacción se ha incrementado en 24%, ya que el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos fue de 47% y el porcentaje de insatisfacción fue 53%.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la consulta externa se incrementó luego de la implementación de las estrategias y actividades del plan de mejora.

**Palabras claves:** satisfacción, usuario, SERVPERF, consulta externa.

### Abstract

**Objective:** Determine the impact of the implementation of a plan to improve the level of satisfaction of the outpatients in consultation services at Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú.

**Material and methods:** A quantitative study with a descriptive-comparative, applied, longitudinal and prospective design. The measuring of outpatient's satisfaction was made through SERVPERF modified survey, which measures the satisfactioin based on their perceptions. The sample was purposive and contained 49 outpatients of 2013 and 50 ones of 2014. The data processing was made according to the satisfaction range and the instrument's dimenasons.

**Results:** In 2014, the global percentage of satisfaction of the outpatients at CAP III San Juan de Miraflores was 71% and the insatisfaction's percentage was 29%. Comparing the year 2014 and 2013, the percentage of satisfaction increased in 24%, because the global percentage of satisfaction of outpatient was 47% and the percentage of insatisfaction was 53%.

**Conclusions:** The level of global satisfaction of the outpatients in consultation services increased after the implementation of the improvement plan.

**Keywords:** satisfaction, outpatient, SERVPERF, consultation services

(1) Médico Cirujano. Directora de Centro de Atención Primaria CAP III de San Juan de Miraflores. Essalud

## INTRODUCCIÓN

Donabedian<sup>1</sup> fue uno de los primeros autores que centró su atención en la importancia de examinar la calidad de la atención de la salud desde diferentes perspectivas. Dada la naturaleza de la educación y formación de los profesionales de salud, cuando se habla de calidad de atención es enfocada en factores medibles tales como los signos de mejoría clínica y algunos tal vez en la atención de los pacientes a lo que a menudo se le conoce como el "arte de la medicina". Los pacientes, por otra parte, ya que probablemente tienen un menor conocimiento de los aspectos médicos, son más sensibles a si el comportamiento de los profesionales de la salud es

congruente con sus expectativas (principales componentes de la satisfacción del paciente) y si sus síntomas han mejorado. Así, el aumento de los conocimientos técnicos y el aumento de recursos, en sí mismos, no se traducen en alta calidad de atención de salud y satisfacción en las personas. Lo que no significa que en términos de calidad se deban de dejar de lado factores que afectan a la calidad y que son muy importantes en el ámbito de la comunidad y para las personas tales como la accesibilidad de los servicios y los costos monetarios de la atención de salud.

Dado este nuevo enfoque es que una gran cantidad de conocimientos y experiencias a nivel mundial sobre la mejora de la calidad de la atención de salud se ha venido acumulando durante muchas décadas. Sin embargo, a pesar de esta riqueza de experiencias, el problema con frecuencia suele enfrentar a los responsables políticos dado que hasta ahora parecen no coincidir sobre qué estrategias de calidad -complementadas con las ya existentes – tendrían un mayor impacto en los resultados que se esperan de los sistemas de salud.

Hay dos argumentos principales para la promoción de un enfoque en la calidad en los sistemas de salud en este momento. Aquel argumento que señala que aunque existen sistemas de salud bien desarrollados y dotados de recursos, la calidad sigue siendo una preocupación seria dado que dotación de recursos no es sinónimo de satisfacción ante la calidad de atención y en otro sentido aquel argumento que señala -especialmente en los países en desarrollo- que es una prioridad optimizar el uso de los recursos, ampliar la cobertura de la población, implementar procesos de mejora y ampliar la cobertura de necesidades que se basen en estrategias locales para conseguir los mejores resultados posibles en términos de calidad.

La satisfacción del paciente es uno de los principales indicadores, un parámetro útil para predecir la calidad y disponibilidad de los servicios de atención de salud.<sup>2</sup> Hoy en día, el sector salud está haciendo esfuerzos continuos para garantizar una satisfacción cada vez más elevada en los consumidores. De esta manera, se pueden identificar las deficiencias en la prestación de servicios de salud e intervenir ellos para mejorar la satisfacción del paciente.<sup>3</sup> Sin embargo, es difícil identificar un único factor que se asocia directamente con un bajo o alto nivel de satisfacción de los pacientes.

Una variedad de factores podría estar involucrado en el proceso de satisfacción del paciente. Algunos de estos son los datos demográficos del paciente, el estado de salud, las características de la atención de la salud, es decir, los conocimientos técnicos del proveedor, el interés en la atención orientada al paciente y el tiempo de espera.<sup>3,4</sup> Además, el nivel de satisfacción del paciente se encuentra asociado directamente con las expectativas de los pacientes. De esta manera, se puede definir la satisfacción del paciente como la suma de la expectativa del paciente y las percepciones hacia el servicio proporcionado a ellos.<sup>5</sup> Si se cumplen las expectativas percibidas esto se traducirá en un paciente satisfecho. De lo contrario, un nivel de satisfacción pobre puede evaluarse a través de la variación que existe entre la tasa de la expectativa y la tasa de la percepción.

La literatura siempre enfatizó más en la satisfacción de los pacientes desde el punto de vista médico, de procedimiento. Sin embargo, la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios es relevante y se convierte en una nueva área a considerar para los gestores de políticas en los países en desarrollo (Farris et al., 2000). Un paciente satisfecho con los servicios se traducirá en una mejor comunicación con el paciente, lo que garantizará mejores resultados terapéuticos más tarde.

El estudio de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia de los Centros Asistenciales de la Red Asistencial Rebagliati a la cual pertenece el Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores está basado en los Lineamientos Nacionales para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo donde establece la planificación del proceso de incorporación directa del asegurado en la mejora de los servicios de salud de la Red Asistencial Rebagliati, a través del estudio de sus expectativas, necesidades y su satisfacción. Durante el proceso de atención de salud en la consulta externa, hospitalización y emergencia, el usuario externo presenta dificultades en las diferentes etapas del proceso de atención recibido, percibiendo insatisfacción del servicio. Dentro de las principales quejas de los Usuarios Externos reportadas mensualmente por la Oficina de Atención al Asegurado de la Red Asistencial Rebagliati se mencionan los problemas relacionados con el

otorgamiento de citas (32.55%), la falta de información de los procesos institucionales (20.71%), los problemas en la dispensación de medicamentos y/o insumos (4.89%), el retraso de la prestación por causas administrativas (14.02%), libro de reclamaciones (4.95%), falta de atención en medicina general y/o especialidades (3.21%), la postergación de las intervenciones quirúrgicas (2.76%), la falta de información al asegurado en relación a su salud y/o tratamiento (2.45%), los problemas con las referencias (2.17%), problemas en el acceso al servicio de emergencia (2.16%), y postergación en la atención en consultorios (0.94%), entre otros.

En tal sentido, la percepción desde el enfoque del usuario externo permite identificar las deficiencias de las dimensiones de la calidad de los servicios de salud a fin de contar con una información confiable que nos sirviera como base para desarrollar acciones, estrategias y un programa orientado a mejorar el trato y la calidad en la prestación de salud al usuario externo. En el mes de mayo del 2011 IPSOS APOYO (una empresa que realiza investigación de mercado en el Perú) realizó el estudio de "Satisfacción con el Servicio en Hospitales de EsSalud" en cuatro hospitales de la Red Asistencial Rebagliati en los Servicios de Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Farmacia, Laboratorio, Rayos X encontrándose que el Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores alcanzó un 68% de satisfacción.

Es por ello que el presente trabajo pretende determinar el impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú.

## MATERIAL Y MÉTODO

**Diseño metodológico:** es un estudio descriptivo, aplicado, longitudinal y prospectivo.

**Población y muestra:** El universo que corresponde al 100% de la producción asistencial diaria del mes de noviembre del 2013 y del mes de Setiembre de 2014 en la Consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú.

**Materiales:** Dos fueron los instrumentos utilizados para desarrollar el presente trabajo de investigación:

- **Para medir la satisfacción de los usuarios de consulta externa:** Se utilizó la Encuesta de Evaluación de la Calidad de Servicio: SERVPERF modificada aplicada desde el año 2005 por la Red Asistencial Rebagliati. La encuesta SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVicePERformance), para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud. Contiene 22 preguntas de percepciones. Estas preguntas están distribuidas en las cuatro dimensiones de evaluación de la calidad:

- Confianza y seguridad.
- Velocidad de Respuesta.
- Empatía.
- Aspectos Tangibles.

Los formatos de encuestas incluyeron preguntas cerradas y preguntas abiertas que representan las dimensiones sobre la calidad de los servicios: Elementos tangibles, confianza y Seguridad, Velocidad de respuesta y Empatía. Estas fichas fueron diseñadas para el servicio de Consulta Externa.

Este instrumento consta de:

- Datos generales del encuestado.
- Preguntas sobre la percepción del servicio recibido.
- Una pregunta con relación a la calificación de la atención recibida.

Impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima- Perú

- Preguntas sobre la calificación del trato del personal que ha tenido contacto con el usuario externo.

Las interrogantes de percepción fueron medidas con una escala de evaluación predeterminada (de +10 a -10). A las respuestas positivas se les asignó un puntaje de +10 o +5; mientras que las respuestas negativas un puntaje de -5 o -10, manteniéndose el "0" como valor neutro, según corresponda. La puntuación de cada pregunta se obtuvo de la sumatoria de las respuestas que se multiplica por la escala de evaluación según corresponda y se divide entre el número total de respuestas de cada pregunta.

Para cada dimensión se dio un mismo peso específico equivalente a 0.25; y el puntaje ponderado de cada dimensión se obtuvo de la sumatoria de las puntuaciones que se divide entre el total de preguntas y multiplicada por el peso específico (0.25), obteniéndose la calificación respectiva. La calificación máxima de la evaluación global de las dimensiones de la calidad es de 10 y la mínima aceptable 6. La calificación mínima aceptable por cada dimensión es de 1.5. Las preguntas correspondieron principalmente a las cuatro dimensiones de la calidad (Velocidad de Respuesta, Confianza y seguridad, Elementos tangibles y Empatía).

- ***Plan de mejora para incrementar la satisfacción del usuario de consulta externa:***

Se consideró que dada la evaluación de diagnóstico realizada era necesario implementar un plan de mejora en el Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. Así, el plan de mejora tendría los siguientes ejes de trabajo:

- Diseñar y promover condiciones para la implementación de una cultura por la humanización del cuidado de la salud y la seguridad del paciente.
- Promover la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales a través del despliegue de acciones de mejora continua con miras a lograr la disminución de eventos adversos e incidentes, la reducción de los costos de la no calidad y la satisfacción de nuestros usuarios.
- Fortalecer la Garantía de la Calidad promoviendo una cultura de Aprendizaje en base al análisis del error.
- Promover la Garantía de la Calidad a través de la estandarización y adherencia a Buenas Prácticas de Atención que fomenten la comunicación y trabajo en equipo.

Estos ejes de trabajo constituyeron la base para la determinación de actividades, y estrategias que permitieran alcanzar los objetivos que en forma global expresaban una preocupación por elevar los niveles de satisfacción de nuestro usuario de consulta externa. Se debe señalar que no se incluyó el eje de trabajo N° 4, debido a que este pertenecía a la evaluación de otros servicios que no correspondían a consulta externa.

**Técnicas de recolección de datos:** La técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista directa al usuario externo aplicando el instrumento de encuesta a los usuarios que cumplían los criterios de inclusión. La selección de los encuestados se realizó siguiendo un procedimiento de muestreo aleatorio. A cada usuario externo seleccionado se le explicaron los objetivos del estudio y se le solicitó su participación voluntaria. Las personas que participaron como encuestadores fueron ajenas a la institución, las mismas que fueron seleccionadas y capacitadas previamente.

**Procesamiento y análisis de datos**

Los datos obtenidos fueron ordenados y codificados para ingresarlos a la base de datos del programa SPSS versión 23. Para el análisis, se siguió la siguiente secuencia:

- Análisis descriptivo de las características sociodemográficas.
- Cálculo del porcentaje de satisfacción.

- Cálculo del porcentaje de insatisfacción.
- Cálculo del porcentaje de los motivos de insatisfacción.
- Cálculo del puntaje por pregunta y la puntuación ponderada por cada dimensión.
- Calificación del trato del personal por grupo ocupacional.
- Calificación de la evaluación de las dimensiones de la calidad, según los siguientes parámetros:
- Calificación máxima aceptable de las cuatro dimensiones: 10
- Calificación mínima aceptable de las cuatro dimensiones: 06
- Calificación máxima aceptable por cada dimensión: 2.5
- Calificación mínima aceptable por cada dimensión: 1.5

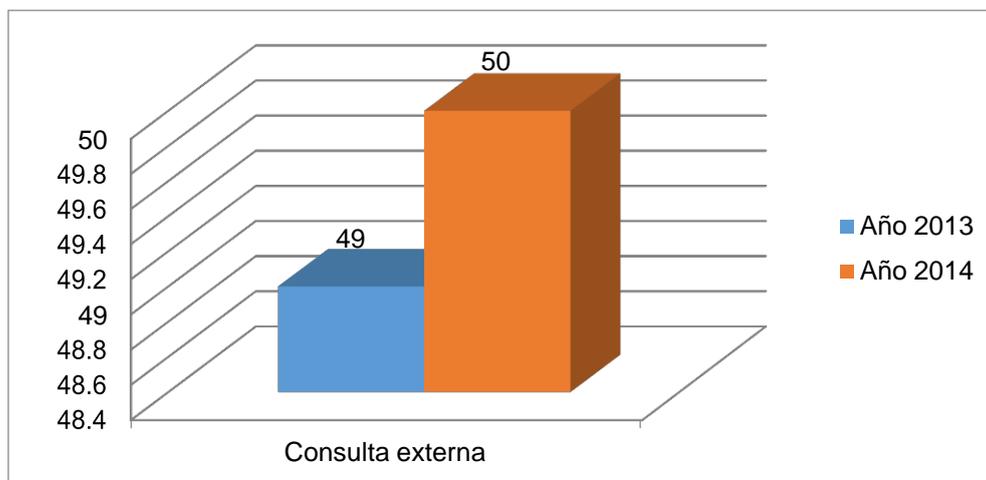
**Aspectos éticos:** Para la ejecución del trabajo de investigación se contempló los principios éticos básicos como:

1. Se contó con el consentimiento de la Institución donde se llevó a cabo el estudio.
2. Se contó con el consentimiento de los participantes poniendo énfasis en que los datos cuentan con el respaldo confidencial en cuanto a identificación.

## RESULTADOS

### 1. Presentación de los datos descriptivos

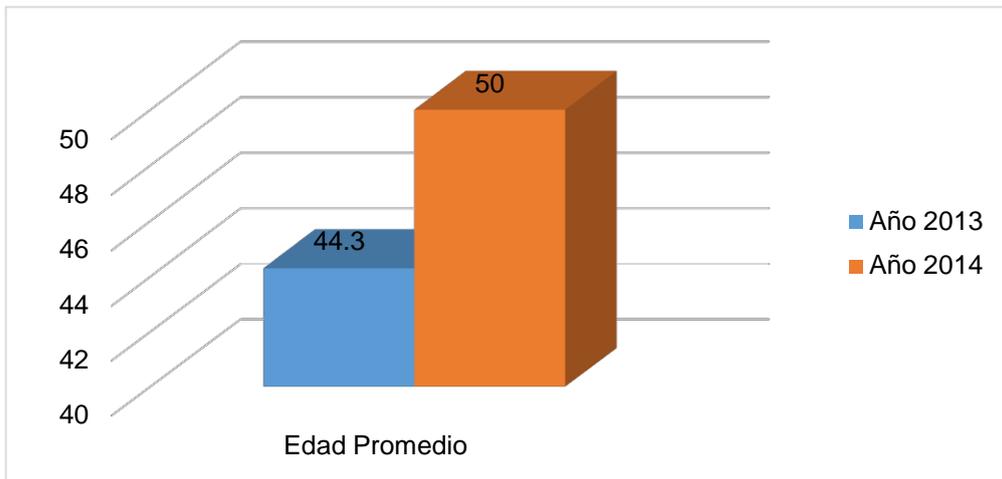
Las encuestas aplicadas en los Servicios de Consulta Externa del año 2013 y 2014 del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores, se muestra en la figura 1. En total se encuestó a 49 y 50 usuarios correspondientes a los años 2013 y 2014.



**Figura 1.** Encuestados del servicio de Consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. Período 2013-2014.

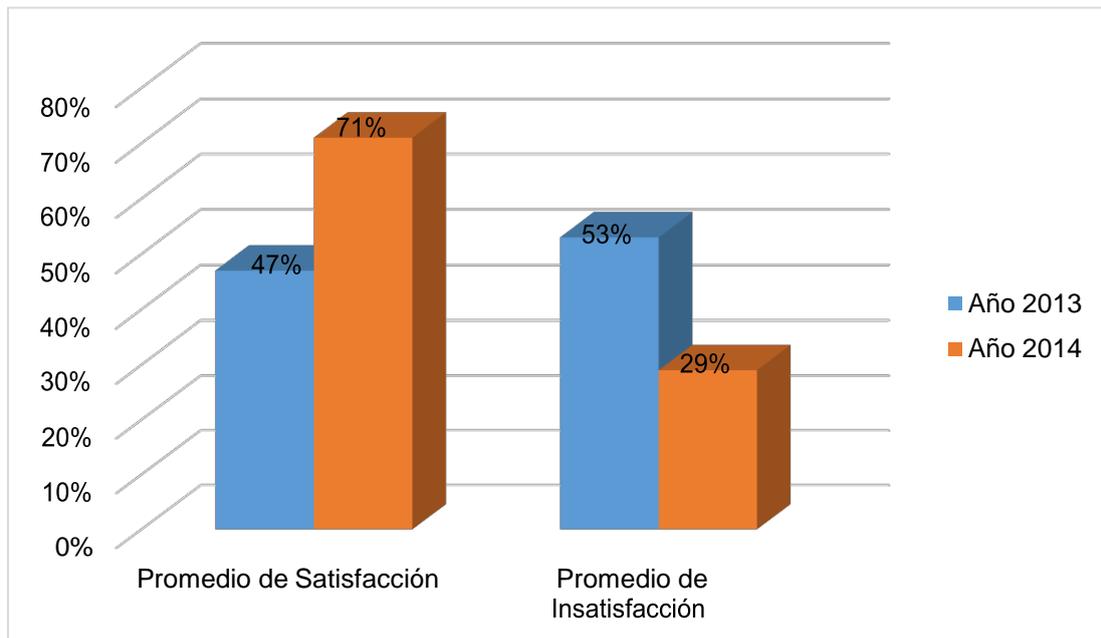
Respecto a la edad de los encuestados. El 2013 se encontró que la edad promedio de los encuestados en el Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores fue en consulta externa 44.3 años. En el 2014 se encontró que la edad promedio de los encuestados en el Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores fue en consulta externa de 50 años.

Impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima- Perú



**Figura 2.** Edad promedio de los encuestados del servicio de Consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. Período 2013-2014.

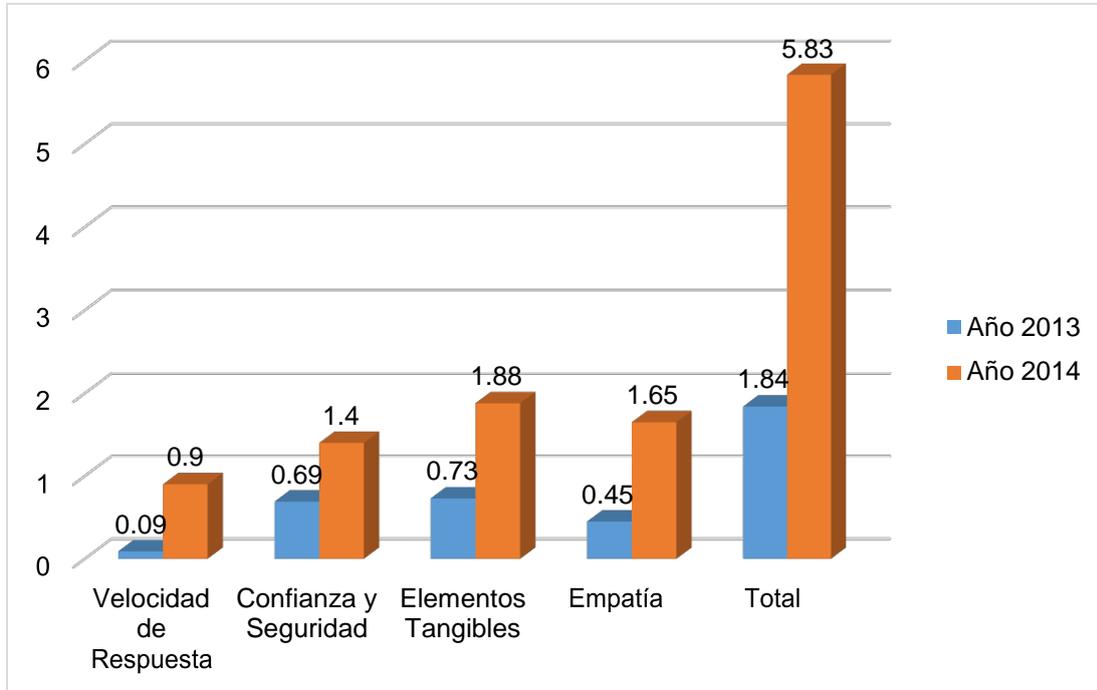
En el año 2013 el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos en el Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores (CAPIISJM). Lima-Perú fue de 47% y el porcentaje de insatisfacción fue de 53%. En el año 2014, el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos en el CAP III San Juan de Miraflores fue de 71% y de insatisfacción fue de 29%. Si se realiza la comparación con el año 2013 el porcentaje de satisfacción se ha incrementado en 24%, ya que el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos fue de 47% y el porcentaje de insatisfacción fue 53%.



**Figura 3.** Promedio de satisfacción e insatisfacción de los encuestados del servicio de Consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. Período 2013-2014.

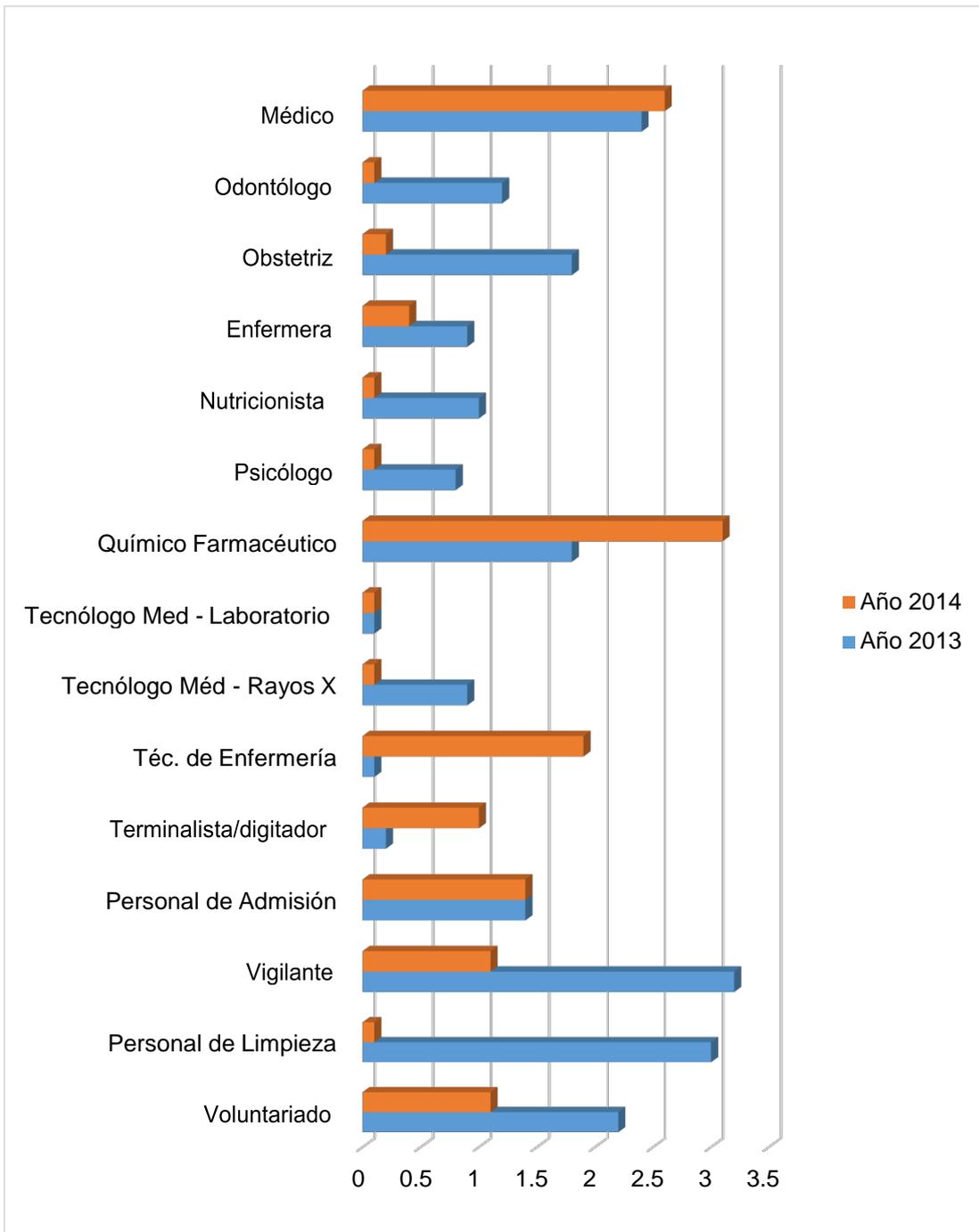
En el 2013 en el CAPIISJM la evaluación de la calidad expresada en función a las dimensiones alcanza un puntaje de 1.84 en Consulta Externa, (puntaje mínimo aceptable 6 puntos). Ninguna dimensión alcanzó el puntaje mínimo aceptable de 1.2 puntos. Y en el 2014 en el CAP III San Juan de Miraflores la evaluación de la calidad expresada en función a las dimensiones alcanzó un puntaje de 5.83 en Consulta Externa, siendo el puntaje mínimo aceptable (6 puntos), no obteniéndose el puntaje

mínimo aceptable. La percepción de la Calidad según la dimensión “Elementos Tangibles” (1.88) y “Empatía” (1.65) llegaron al puntaje mínimo aceptable. La dimensión “Velocidad de Respuesta” (0.90) y “Confianza y Seguridad” (1.40) no han llegado al puntaje mínimo aceptable. En el 2014 este resultado de la percepción de la Calidad según Dimensiones en Consulta Externa se ha incrementado en relación con el año 2013 donde se obtuvo 1.84.



**Figura 4.** Puntaje promedio según dimensiones de la evaluación de la calidad del servicio de Consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. Período 2013-2014.

En el año 2013 la percepción de los usuarios externos sobre el Trato del personal por grupo ocupacional en el CAPIISJM está por debajo del puntaje mínimo aceptable (6 puntos), para todos los grupos. Y en el 2014, la percepción de los usuarios externos con relación al Trato del personal, en el CAP III San Juan de Miraflores, en Consulta Externa está por debajo del puntaje mínimo aceptable (6 puntos), para todos los grupos ocupacionales. En Consulta Externa, los grupos ocupacionales Personal de limpieza, Psicólogo, Obstetiz, Odontólogo, Nutricionista, Tecnólogo Medico - Laboratorio y Tecnólogo Medico - Rayos X fueron los menos calificados a diferencia del años 2013 donde fueron mejor calificados.



**Figura 5.** Percepción de los usuarios externos sobre el Trato del personal por grupo ocupacional del servicio de Consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. Período 2013-2014.

## DISCUSIÓN

En el Perú se vienen realizando diversos trabajos orientados a la evaluación de la calidad de los servicios de salud, desde la percepción del usuario externo (2010). El método más común para medir la satisfacción del usuario en el ámbito sanitario son las encuestas de percepción. Una buena herramienta para medir la satisfacción del usuario es el instrumento SERVPERF, el cual se basa en las percepciones del usuario.

La implementación de un plan de mejora permitió que pudiéramos mejorar nuestros niveles de satisfacción globalmente y por dimensiones y alcanzar así niveles parecidos o mejores a los encontrados en las diversas investigaciones realizadas en nuestro medio.

Así en cuanto a la satisfacción global encontramos que en el 2013 el porcentaje global de satisfacción de los usuarios de la consulta externa fue de 47% y en el año 2014 fue de 71% demostrándose que se incrementó en 24% el porcentaje global de satisfacción de los usuarios de la consulta externa. Sin embargo aún hay mucho por avanzar, ya que encontramos en investigaciones índices globales de insatisfacción menores al 15%, tal como lo señala en el estudio de Ortiz, Juárez y Torres<sup>6</sup> en el cual se encontró un 14.82% de insatisfacción.

La mayor insatisfacción global percibida por las personas se determinó en la dimensión velocidad de respuesta, esto se refleja en el hecho de que se obtuvieron bajos puntajes de evaluación en esta dimensión. Lo cual es semejante a los estudios realizados en el Hospital Nacional Cayetano Heredia,<sup>7</sup> el Hospital Sergio Bernales<sup>8</sup> y lo obtenido en el Hospital San Juan de Lurigancho en el 2013<sup>9</sup>. La rapidez de la atención en caja o el módulo de admisión es una de las preguntas con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos. Lo que concuerda con los resultados del estudio de Cabello<sup>7</sup> quien lo considera como una de las variables con mayor insatisfacción en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

A diferencia de la dimensión Empatía que evalúa la comprensión de las necesidades del usuario por parte del personal de salud junto a la de Aspectos Tangibles son las que tienen menores niveles de insatisfacción esto está en concordancia con los resultados del estudio de Ricci<sup>10</sup> y en contraste con el estudio de Casalino<sup>11</sup> que obtuvo niveles altos de insatisfacción; pero debe considerarse que antes teníamos niveles de bajos de satisfacción lo que significa que este cambio ocurrió porque los empleados recibieron la capacitación y el apoyo necesario y adecuado por parte de su institución para conocer cómo hacer correctamente su trabajo. Es importante que se refuerce en el personal el trato amable, con respeto y paciencia pues es uno de los atributos con mayor grado de insatisfacción.

Otro punto a analizar es respecto a la dimensión confianza y seguridad, que evalúa la cortesía, profesionalidad que brinda el personal asistencial esta fue junto a la de velocidad de respuesta la que obtuvo un puntaje menor. Esto en concordancia con los estudios de Ricci<sup>10</sup> y Casalino<sup>11</sup> quienes aquí obtuvieron también los mayores niveles de insatisfacción.

Un punto importante es el puntaje tan bajo aún acerca del trato del personal, que a pesar de la implementación del plan de mejora aún sigue muy bajo. Por lo cual creemos importante resaltar lo que señala Niño-Effio, Perales-Carrasco, Chavesta-Manrique, Leguía-Cerna & Díaz-Vélez<sup>12</sup> y es que una de las principales expectativas que presentan las personas está totalmente ligada a la recuperación de la salud, siendo el trato del personal médico uno de los elementos principales, ya que si las personas no perciben un trato amable y adecuado, las expectativas de satisfacción se ven afectadas perjudicialmente. Los resultados encontrados por el presente estudio plantean que la relación "personal de servicio usuario" es un factor básico y fundamental para el planteamiento de los juicios de insatisfacción, por lo cual creemos aún que queda mucho por trabajar.

## CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú fue de 71 % al cabo del 2014 y luego de la implementación del plan de mejora.

- El nivel de satisfacción en todas las dimensiones aumentó luego de la aplicación del plan de mejora, aunque aún existen algunas en las que no se demuestra un gran crecimiento especialmente en la velocidad de respuesta.
- Luego la percepción de los usuarios externos con relación al Trato del personal, en el CAP III San Juan de Miraflores, en Consulta Externa está aún muy por debajo del puntaje mínimo aceptable para todos los grupos ocupacionales.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan.
2. Illana, F. (2003). La organización centrada en la satisfacción del paciente. Rev Calid Asist., 18 (5): p. 259-260.
3. Mira, J.J. y Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica, 114 (Supl 3): 26-33.
4. Hall J., Dornan M. Meta-analysis of satisfaction with medical care: description of research domain and analysis of overall satisfaction levels. Soc. Sci. Med. 1998;27:637-644. [PubMed]
5. Ikegami N, Kawakita H. Patient satisfaction and hospital management policy. Jpn Hosp. 1987;6:11-15.
6. Ortiz, R.; Muñoz, S. y Torres, E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Publica [online]. 2004, vol.78, n.4 [citado 2015-11-13], pp. 527-537. Disponible en: <[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400010&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1135-5727.
7. Cabello Morales E. (2010). Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
8. Reátegui Guzmán L. Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
9. Estudio de la Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima. Unidad de Gestión de la Calidad. 2013.
10. Ricci V. Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2005. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2007.
11. Casalino-Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna. 2008;21(4):143-152.
12. 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 octubre de la región Lambayeque 2010. Rev. cuerpo méd. HNAAA. 2012;5 (1):5- 9.

#### Correspondencia:

Carmen Bedoya Rivadeneira  
Correo electrónico: cbedoyar@usmp.pe

Recibido: 07/12/14  
Aprobado para su publicación: 15/04/15.