



ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa

Quality of service and user satisfaction in outpatient consultation

Lcda. Germania Elizabeth Yugcha Andino Mgr.

Universidad de Guayaquil, Carrera de Enfermería, Guayaquil - Ecuador

germaniyugcha@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9286-0814>

PhD. Diana Marcela Prieto Romero Mgr.

Universidad Antonio Nariño, Nariño - Colombia

dianamar1105@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1608-8003>

Autor de Correspondencia: Germania Elizabeth Yugcha Andino, germania.yugchaa@ug.edu.ec

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido: 9 junio 2024 | **Aceptado:** 13 julio 2024 | **Publicado online:** 20 junio 2024

CITACION

Yugcha Andino, G y Prieto Romero, D. (2024) Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Revista Social Fronteriza*; 4(4): e326. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)326](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)326)



Esta obra está bajo una licencia internacional. [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).





RESUMEN

Para garantizar una elevada complacencia del usuario y mejorar los resultados de salud, es fundamental la excelencia en la provisión de atenciones médicas. Objetivo. Evaluar la correlación entre el nivel de calidad de las atenciones proporcionadas en la atención ambulatoria en un hospital de Guayaquil - Ecuador y la satisfacción de sus pacientes. Materiales y Métodos: Se efectuó una investigación descriptiva, de tipo cuantitativo, no experimental y transversal, y se usó el cuestionario Servperf en una muestra de 366 usuarios de un hospital de Guayaquil en 2018. Los participantes expresaron su aceptación en participar, previa firma del consentimiento informado. Resultados. Los aspectos que destacan mayor satisfacción entre las usuarias del hospital recayeron en equipos médicos utilizados (63.1%) y que el hospital cuente con los recursos suficientes (76.2%); que respondieron a las expectativas (76.8%) y el interés en la solución al problema del paciente (73.2%); así como en la disposición para ayudar de los profesionales (70.2%), los conocimientos para responder inquietudes (70.5%) y la preocupación por los intereses del paciente (60%). Conclusiones. Existe una correlación entre las cinco dimensiones de calidad con el nivel de complacencia de los usuarios.

Palabras clave: Calidad de la Atención de salud; Satisfacción del paciente; Servicio de salud.

ABSTRACT

The standard of healthcare services is a crucial factor in ensuring patient satisfaction and improving health outcomes. Aim. To assess the connection between the excellence of the provided services in the outpatient clinic of a hospital in Guayaquil - Ecuador and the satisfaction of its users. Materials and Methods: A non-experimental, descriptive, cross-sectional quantitative research was carried out, and the Servperf questionnaire was used in a sample of 366 users of a hospital in Guayaquil in 2018. The participants expressed their acceptance to participate, after signing the consent. informed. Results. The aspects that highlight the greatest satisfaction among hospital users fell on the medical equipment used (63.1%) and that the hospital has sufficient resources (76.2%); that responded to expectations (76.8%) and interest in the solution to the patient's problem (73.2%); as well as in the professionals' willingness to help (70.2%), the knowledge to answer concerns (70.5%) and the concern for the patient's interests (60%). Conclusions: There is a correlation between the five dimensions of quality with customer satisfaction.

Keywords: Quality of health care; Patient satisfaction; Health service.





1. Introducción

La excelencia en los servicios sanitarios es importante en la atención médica actual, la misma se refiere a la percepción abstracta, objetiva, subjetiva que los usuarios tienen sobre los servicios. La Aptitud para atender las particularidades de cada paciente y la garantía de seguridad en la atención médica. (Vásquez et al., 2021).

Por otro lado, El grado de complacencia se refiere a la medida en que un paciente o usuario se siente complacido y conforme en relación con los servicios de salud recibidos (Gomes et al., 2021). Está fundamentado en contrastar las expectativas iniciales del paciente con su experiencia real, comprendiendo aspectos emocionales, funcionales y prácticos de la atención de salud (Núñez & Batista, 2022). Por ende, la conexión entre la excelencia de la atención y el índice de contenido del usuario se vuelve primordial, por la percepción que los pacientes tienen de la atención de salud que reciben generando un impacto significativo en su bienestar y en la reputación de las instituciones de salud (Febres & Mercado, 2020). El agrado del paciente no solo refleja la calidad de los cuidados médicos, sino que también puede influir en la elección de los pacientes de utilizar un hospital en particular y en su adherencia al tratamiento (Gómez et al., 2020).

La OMS, en colaboración con los Estados Miembros y sus aliados, se esfuerza por asegurar que la excelencia en los servicios sanitarios constituya un elemento fundamental en la realización de la cobertura universal de salud (OMS, 2020). Asimismo, en 2020, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) resaltan que el nivel de calidad es esencial para la cobertura universal en salud. El objetivo 3.8 de los ODS llama a las naciones a lograr esta meta, incluyendo la protección financiera y la disponibilidad de servicios médicos esenciales y de alta calidad. No obstante, a escala global, las instalaciones fundamentales para ofrecer atención médica de calidad son insuficientes: uno de cada ocho establecimientos de salud carece de suministro de agua, uno de cada cinco carece de instalaciones de saneamiento, y uno de cada seis no posee facilidades para el lavado de manos en las instalaciones de atención. Así, en las naciones de altos ingresos, 1 de cada 10 pacientes resulta perjudicado durante los cuidados hospitalarios, y se anticipa que siete de cada cien ingresados adquieran una infección vinculada a el cuidado médico. A nivel de Latinoamérica, anualmente, se estima que entre 5.7 y 8.4 millones de fallecimientos son causados por una atención sanitaria inadecuada, lo cual equivale a hasta el 15% de todas las muertes en esas naciones (Farino et al., 2018).

A su vez, en Ecuador, el sistema sanitario se divide en dos ámbitos: el público estatal y el privado. El sector estatal abarca el 80% de los servicios de salud, mientras que el 20% restante corresponde a la red privada complementaria. La Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud se propone asegurar la excelencia, así como la efectividad y eficiencia de los procesos vinculados a la entrega de atenciones médicas. Por consiguiente, en el contexto de las garantías establecidas por la Constitución de 2008 exigen lograr la máxima calidad en las atenciones, alineándose con las normativas sectoriales, los estándares de



calidad y las normativas y las directrices estratégicas establecidas. Sin embargo, se caracteriza por su fragmentación, centralización y desorganización en la provisión de servicios sanitarios, destacándose su enfoque curativo; centrado en el tratamiento de enfermedades y la atención en hospitales, junto con programas de salud pública estructurados de manera vertical, restringen la capacidad de ofrecer un servicio de excelencia y por ende se incrementan las tasas de insatisfacción en los pacientes o usuarios (Vaccaro, 2023).

En este sentido, el Hospital de la Mujer Alfredo G., parte integral de la red complementaria del Sistema Nacional de Salud de Guayaquil, brinda atención en Ginecología y Obstetricia en los servicios ambulatorios y de hospitalización aproximadamente a 3,700 usuarias cada mes y son procedentes de diversos sectores de Guayaquil y de otras provincias del Ecuador.

El procedimiento para acceder a la atención ambulatoria de ese hospital inicia al obtener una cita médica en las ventanillas de administración ubicadas en el departamento de caja. A continuación, las pacientes necesitan inscribirse con el equipo de enfermería para que les realicen la medición de signos vitales y las evaluaciones antropométricas antes de dirigirse al consultorio del médico. Sin embargo, las experiencias de las usuarias en este proceso pueden variar ampliamente, y es en este contexto donde surge preocupación por la percepción de la calidad y el grado de complacencia del usuario.

El objetivo central de este estudio medir la excelencia de los servicios en la atención ambulatoria de un hospital en Guayaquil se relaciona con la satisfacción de sus pacientes. Esta evaluación permitirá identificar oportunidades para optimizar la entrega de servicios médicos y contribuirá a la toma de decisiones informadas para garantizar un cuidado médico de alta calidad y un incremento en la satisfacción de las usuarias.

2. Métodos

Se realizó una investigación descriptiva y cuantitativa, no experimental, con un diseño transversal. La población comprendió un total de 7,900 usuarias tratadas en el (HEP) de Guayaquil. En este ámbito, se aplicó el muestreo aleatorio simple para que cada paciente tuviera una probabilidad igual de seleccionarse. Consecuentemente, se calculó el tamaño de una muestra, dando como resultado 366, se alcanzó el tamaño muestral por mujeres que acudieron al servicio ambulatorio del hospital en el transcurso de febrero, marzo y abril del año 2018. La metodología empleada para calcular la muestra se estableció de la siguiente manera:

$$n = \frac{7700 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(0.50 * 7700 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)} = 366$$



Se realizó un sondeo para la recopilación de información y se empleó una herramienta de evaluación de 22 preguntas, basado en el modelo Servperf (Service Performance) desarrollado por Cronin y Taylor en el año de 1992, para captar la opinión del cliente sobre el rendimiento de excelencia del servicio brindado en el hospital. En consecuencia, las cinco dimensiones analizadas fueron: aspectos concretos, confiabilidad, se valoró la rapidez en la respuesta, la seguridad y la empatía; a su vez, se aplicó una escala Likert de cinco puntos para evaluar su nivel de satisfacción. Además, se incluyeron dos variables sociodemográficas que fueron edad y nivel de educación.

Las variables analizadas fueron la excelencia en servicio y la complacencia del paciente; y para analizar la correlación entre ambas variables inicialmente se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov, reconociendo que dado que no se encontró los datos siguieron una distribución normal, se empleó el coeficiente Rho de Spearman. Los datos recopilados fueron ingresados en software SPSS v. 22 para su tabulación y análisis estadístico.

En cuanto a las consideraciones éticas, este estudio fue llevado a cabo con el permiso del (HEP). Además, Se respetaron los principios éticos de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia; finalmente las personas De la muestra estudiada, los resultados obtenidos en la dimensión de *fiabilidad*, en las expectativas de atención médica se observó, un 76,80% de las encuestadas se mostraron satisfechos. En lo referente a la atención en el tiempo previsto, un 38,00% manifestó insatisfacción, aunque un 29,50% indicó estar satisfecho. Respecto al interés del médico en la resolución de las afecciones del paciente, un 73,20% de los encuestados se sintieron complacidos; de igual manera con el servicio brindado por el médico con un 51,90% satisfecho. En lo que respecta a la capacidad para responder a inquietudes, un 72,70% de los participantes se sintieron satisfechos (Ver Tabla 1).



Tabla 1*Dimensión fiabilidad*

366 personas	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
	% (n)	% (n)	% (n)	% (n)	% (n)
Expectativas del servicio médico	0,00%(0)	0,00%(0)	3,80%(14)	76,80%(281)	19,40%(71)
Expectativas de atención en el tiempo previsto	38,00%(139)	20,80%(76)	4,60%(17)	29,50%(108)	7,10%(26)
Interés del médico en solución de problemas de salud del paciente	0,00%(0)	0,00%(0)	7,70%(28)	73,20%(268)	19,10%(70)
Servicio brindado por el médico	0,00%(0)	0,00%(0)	5,70%(21)	51,90%(190)	42,30%(155)
Capacidad para responder a inquietudes	0,00%(0)	0,00%(0)	9,30%(34)	72,70%(266)	18,00%(66)

En la *dimensión de Capacidad* de respuesta, se ha encontrado que, en cuanto al tiempo de espera por el servicio, el 32,80% de los encuestados se sintieron totalmente insatisfechos, mientras que el 27,30% se mostró satisfecho. Respecto a la disponibilidad para la atención, un 56,00% de los encuestados indicaron estar satisfechos; referente a la resolución de dudas en tiempo adecuado, un 66,10% expresó satisfacción. En función de la capacidad para ofrecer un buen servicio, un 65,60% se sintieron satisfechos y, en lo que respecta a la disposición para ayudar, un 70,20% se mostró satisfecho (Ver Tabla 2).

Tabla **2**
Dimensión capacidad de respuesta

366 personas	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
	% (n)	% (n)	% (n)	% (n)	% (n)
Tiempo de espera por el servicio	32,80%(120)	20,80%(76)	11,20%(41)	27,30%(100)	7,90%(29)
Disponibilidad para la atención	0,00%(0)	2,20%(8)	19,90%(73)	56,00%(205)	21,90%(80)
Resolución de dudas en tiempo adecuado	3,8%(14)	1,10%(4)	18,90%(69)	66,10%(242)	10,10%(37)
Capacidad para ofrecer un buen servicio	0,00%(0)	1,60%(6)	16,40%(60)	65,60%(240)	16,40%(60)
Disposición para ayudar	0,00%(0)	0,00%(0)	13,4%(49)	70,20%(257)	16,40%(60)

Con relación a la *dimensión de Empatía*, se ha encontrado que, en la demostración de interés por el paciente, un 62,00% de los encuestados se sintieron satisfechos, mientras que, respecto al ajuste del tiempo de atención médica a las necesidades del paciente, el 30,30% de los encuestados expresaron insatisfacción, sumado a un 24,00% que se mostró totalmente insatisfecho. En relación con la demostración de interés para solución de dificultades durante la atención, se encontró que un 44,50% se sintió satisfecho (Ver Tabla 3)

Tabla

3

Dimensión empatía

366 personas	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
	% (n)	% (n)	% (n)	% (n)	% (n)
Demostración de interés por el paciente	0,00%(0)	0,00%(0)	21,90%(80)	62,00%(227)	16,10%(59)
Ajuste del tiempo de atención médica a las necesidades del paciente	24,00%(88)	30,30%(111)	14,50%(53)	23,2%(85)	7,90%(29)
Demostración de interés para solución de dificultades durante la atención	3,8%(14)	1,90%(7)	37,70%(138)	44,50%(163)	12,00%(44)

Para examinar las relaciones entre las cinco dimensiones evaluadas, se usó el coeficiente Rho de Spearman en el análisis de correlación, demostró que todas las correlaciones fueron estadísticamente significativas, con un umbral de significación del 0,01 (2 colas). La más significativa relación se identificó entre Empatía y Capacidad de Respuesta, presentando un coeficiente de correlación de 0.609. Adicionalmente, se identificó una correlación significativa entre Capacidad de reacción y Fiabilidad, con un coeficiente de correlación de 0,590. Estos resultados destacan la relación entre las dimensiones evaluadas en la sensación de excelencia en la atención médica. (Ver Tabla 4).

Tabla 4
Correlación de la variable de estudio

		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000			
	Sig. (bilateral)	.			
	N	366			
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,469**	1,000		
	Sig. (bilateral)	,000	.		
	N	366	366		
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,378**	,590**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	
	N	366	366	366	
Seguridad	Coeficiente de correlación	,421**	,534**	,512**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	366	366	366	366
Empatía	Coeficiente de correlación	,429**	,518**	,609**	,591**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	366	366	366	366

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

3.-DISCUSIÓN

Este análisis reveló que la mayoría de las 366 usuarias del servicio de atención ambulatoria en el del



hospital Alfredo Paulson expresaron satisfacción en la dimensión de fiabilidad. Se destacaron niveles positivos de satisfacción en aspectos como las expectativas del servicio médico (76,80%), el interés del médico en abordar problemas de salud (73,20%), el servicio proporcionado por el médico (51,90%) y la capacidad para abordar inquietudes (72,70%). Sin embargo, el 38,00% manifestó insatisfacción con las expectativas de atención en el tiempo previsto. Estos resultados fueron comparados con la investigación de Bravo y Gregor (2022), que contradice dos hallazgos, especialmente en el interés sincero del personal para resolver problemas del paciente (46,00%) y en la puntualidad del servicio (30,00%). Además, se observaron discrepancias con el estudio de Carrasco (2020) en términos de la prontitud para responder dudas y preguntas (33,30%) y el interés en solucionar problemas de salud del paciente (37,80%).

De manera general, los hallazgos concuerdan con una investigación llevada a cabo en Perú por Paredes (2019), donde los usuarios muestran niveles elevados de confianza no solo en el personal de salud y sus procedimientos, sino también en la institución. En contraste, otro estudio citado por Cachiue et al. (2022) difiere de los resultados de esta investigación, indicando que más del 50,00% de los usuarios están insatisfechos.

Al evaluar la dimensión capacidad de respuesta, se observó un notable descontento en el tiempo de espera por el servicio (32,80%), contrastando con niveles satisfactorios en la disponibilidad para la atención (56,00%), resolución de dudas en tiempo adecuado (66,10%), capacidad para ofrecer un buen servicio (65,60%) y disposición para ayudar (70,20%). Estos resultados discrepan de la investigación de Bravo y Gregor (2022), donde se registró satisfacción en la disposición de ayuda a pacientes (26,00%) y la prontitud en brindar el servicio (39,00%), mostró cierta similitud en ser atendido en el horario establecido, con un parcial desacuerdo del 23,60%, pero difiere en obtener turno con facilidad, calificado como totalmente insatisfactorio (21,80%). Asimismo, en la investigación de Mero et al. (2021), se presenta cierta concordancia en la insatisfacción con el tiempo de espera del servicio, con un 29,00%.

En la dimensión de empatía, se observó satisfacción en la demostración de interés por el paciente (62,00%) y la solución de dificultades durante la atención (44,50%). Sin embargo, se registró insatisfacción en el ajuste del tiempo de atención médica a las necesidades del paciente. Estos resultados difieren del estudio de Luna (2022) donde el foco de interés por los pacientes obtuvo un 29,00%, y donde el interés del médico para solucionar problemas de salud fue extremadamente bueno (21,80%). En contraste, Bravo y Gregor (2022) mostraron cierta similitud con una satisfacción del 52,00% en la preocupación por cuidar los intereses de los pacientes.

Los hallazgos indican que más del 50,00% de las usuarias expresaron satisfacción con la atención proporcionada por el equipo de salud en la consulta externa. No obstante, es destacable que el 30.3% de los encuestados expresaron insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía., señalando áreas de mejora en la excelencia del servicio ofrecido por el hospital. Se obtuvieron resultados del análisis de correlación usando Rho de Spearman que revelan que la satisfacción está fuertemente relacionada con la dimensión Empatía y Capacidad de Respuesta, exhibiendo un coeficiente de correlación



de 0.609. Asimismo, se identifica una correlación relevante y robusta entre Capacidad de Reacción y Fiabilidad, con un coeficiente de correlación de 0.590. Estos hallazgos contrastan con investigaciones previas, como la de Flores (2020) que indican que la satisfacción del usuario en consulta externa muestra estar directamente relacionada con la excelencia en la atención. (Rho de Spearman: 0.754, $p < 0.01$), y difieren de los resultados de Pinedo (2021), donde la excelencia en servicio se asocia con la complacencia del paciente (Rho de Spearman: 0.780, $p < 0.01$).

Los participantes otorgaron su aprobación informada antes de comenzar con la encuesta.

3. Conclusión

En el análisis de correlación resalta la conexión significativa entre las cinco dimensiones evaluadas, siendo la relación más fuerte entre Empatía y Capacidad de Respuesta. Estos hallazgos sugieren que, si bien hay aspectos positivos que reflejan la calidad del servicio, hay áreas específicas que requieren una atención inmediata para incrementar la satisfacción del usuario, entre la atención dentro del plazo establecido y el lapso para programar una cita médica, el tiempo de espera por el servicio y la disponibilidad para la atención, así como en la resolución de dudas y la adaptación del tiempo de atención médica según las necesidades del paciente.

Estos resultados destacan y se vuelven evidentes al no alcanzar la meta oficial establecida por el Ministerio de Salud Pública, que es un mínimo del 80% de complacencia del usuario. Es imperativo implementar un programa de optimización de la excelencia en atención, aumentar la satisfacción del paciente y responder a las expectativas, generando así una mayor demanda de servicios y fortaleciendo la posición de la institución en la atención de la salud. Por lo cual, como objetivos futuros, se plantea la implementación de medidas correctivas enfocadas en estas áreas críticas, reconociendo la interconexión entre las dimensiones evaluadas y su impacto colectivo al evaluar la excelencia del servicio de salud.

Conflicto de Intereses

Los autores declaran que este estudio no presenta conflictos de intereses y que, por tanto, se ha seguido de forma ética los procesos adaptados por esta revista, afirmando que este trabajo no ha sido publicado en otra revista de forma parcial o total.



Referencias Bibliográficas

- Bravo, O., & Gregor, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. «CARÁCTER» REVISTA CIENTÍFICA DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO, 10(1), Art. 1. <https://doi.org/10.35936/up.v10i1.108>
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C., & Rivera, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2), 1-10. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Carrasco, M. (2020). Percepción de satisfacción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios atendidos en el Hospital Apoyo de Puquio, octubre 2018 [Pregrado, Universidad Autónoma DEICA]. <http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/593/3/CARRASCO%20HUAMANCHA%20MARIA%20FLOR.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 30(32), 1-12.
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, R. (2020). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019 [Pregrado, Universidad Norber Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- George, R. S., Gámez, Y., Matos, D., González, I., & Laborí, R. (2021). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 37, Art. 37. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>
- Gomes, S., Marabujo, T., & do Carmo, M. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de





- la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Semergen*, 47(4), 248-255. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
- Luna, A. (2022). Calidad de los servicios de salud en consulta externa y su influencia en el grado de satisfacción del usuario, Hospital Básico Ancón, 2022 [Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7987/1/UPSE-TEN-2022-0084.pdf>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(2), 117-124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Núñez, M. D. L., & Batista, M. A. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*, 2, Art. 2. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- OMS. (2020). *Estadísticas Sanitarias Mundiales*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/338072/9789240011953-spa.pdf?sequence=1>
- Paredes, C. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019 [Pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72043/Paredes_LCDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo, H. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital de emergencias, Lima 2021 [Pregrado, Universidad Prozada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28139/Pinedo%20S%c3%a1nchez%2c%20Hilda%20Lluset.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vaccaro, G. (2023). Desafíos y problemas de la salud pública en Ecuador. *RECIAMUC*, 7(2), 10-21.
- Vasquez, V., Barbarán, H., Montoya, E., & Arévalo, A. (2021). Revisión sistemática sobre implementación de indicadores de calidad de la atención. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14469-14494. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1411

