



R E V I S T A M É D I C A PANACEA

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA. ICA, PERÚ

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

p-ISSN 2223-2893

e-ISSN 2225-6989

Volumen 9 Número 3
PUBLICACION CUATRIMESTRAL
Setiembre - Diciembre
2020

ARTÍCULO ORIGINAL:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

EXTERNAL USER SATISFACTION IN A PRIMARY HEALTH CARE FACILITY DURING THE COVID-19 PANDEMIC.

AUTORES:

BLADIMIR BECERRA CANALES

LUISA PECHO CHÁVEZ

MARISOL GÓMEZ LEÓN

INDEXADA EN:



revistas.unica.edu.pe

Publicación cuatrimestral destinada a la difusión del conocimiento y producción científica en el campo de la salud por medio de la publicación de artículos de investigación, artículos de revisión, reporte de casos y cartas al editor.



SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

EXTERNAL USER SATISFACTION IN A PRIMARY HEALTH CARE FACILITY DURING THE COVID-19 PANDEMIC.

Bladimir Becerra-Canales^{1,a}, Luisa Pecho-Chávez², Marisol Gómez-León².

1. Universidad Autónoma de Ica, Perú.

a. Doctor en Salud Pública. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2234-2189>

DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>

Correspondencia:

Bladimir Becerra Canales
Dirección: CC. HH La Angostura III
Etapa H-10, Subtanjalla. Ica, Perú
Teléfono: (+51) 956690060
Correo electrónico:
icapredica@gmail.com

Contribuciones de autoría:

- BBC. Orientó el proceso científico y metodológico del estudio, dirigió el análisis de resultados, realizó la redacción, revisión y aprobación final del manuscrito.
- LPCH y MGL. Participo en el diseño del estudio, recolección de datos, redacción y revisión crítica del manuscrito.

Conflicto de intereses: no existen conflictos de intereses del autor o autores de orden económico, institucional, laboral o personal.

Financiamiento:

Autofinanciado.

Cómo citar:

Becerra-Canales B,
Pecho-Chávez L,
Gómez-León M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Méd Panacea. 2020;9(3): 165-170. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>

Artículo original derivado de una investigación, para optar el grado de bachiller en enfermería. Universidad Autónoma de Ica. Septiembre del 2020.

Recibido: 24 - 10 - 2020

Aceptado: 08 - 11 - 2020

Publicado: 02 - 12 - 2020

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19.

Métodos: Estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, realizado en un establecimiento de primer nivel de atención del sistema sanitario peruano, durante julio a agosto del 2020. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios externos. Se recolectaron datos generales y se administró una escala SERVQUAL del Ministerio de Salud, modificada al modelo SERVQHOS. Se aplicó análisis estadístico de nivel descriptivo.

Resultados: De los participantes, fueron de sexo femenino (80,7%) y grupo de edad 41 a 50 años (41,0%). En general el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud.

Conclusiones: Durante la pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida, en un establecimiento de atención primaria de salud.

Palabras clave: Satisfacción del Paciente; Calidad de la Atención de Salud; Atención Ambulatoria; Encuestas de Salud. (Fuente: DeCS BIREME).

ABSTRACT

Objective: Determine the level of external user satisfaction at a primary health care facility during the COVID-19 pandemic.

Methods: Observational, prospective and transversal study, carried out in a first level care facility of the Peruvian health system, during July to August 2020. The sample was made up of 120 external users. General data were collected and a SERVQUAL scale from the Ministry of Health, modified to the SERVQHOS model, was administered. Descriptive level statistical analysis was applied.

Results: Of the participants, they were female (80.7%) and in the age group 41 to 50 years (41.0%). In general, 38.3% were half satisfied and 61.7% dissatisfied with the health services. In the dimensions reliability 69.2%; responsiveness 76.7%; security 58.3%; empathy 60.8% and tangible aspects 87.5% of dissatisfaction respectively. 75.8% of external users are dissatisfied with the treatment they receive in the health service.

Conclusions: During the COVID-19 pandemic, on average, outside users are dissatisfied with the care received at a primary health care facility.

Key words: Patient satisfaction; Quality of health care; Ambulatory care; Health surveys. (Source: MeSH NLM).

INTRODUCCIÓN

La enfermedad por COVID-19, fue calificada el 30 de enero del 2020, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como una emergencia sanitaria de alcance global, basada en el incremento acelerado de casos en diversos países del mundo; para recién, el 11 de marzo declararla como una pandemia (1). El 15 de marzo del mismo año, el gobierno peruano decreta estado de emergencia en todo el país, el Ministerio de Salud, toma la decisión de inhabilitar temporalmente el Primer Nivel de Atención, limitándola solo a la referencia de pacientes sospechosos de COVID-19, este hecho probablemente incrementó la presión asistencial en el nivel hospitalario (2).

La Satisfacción del Usuario Externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (3). Constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución. Se puede evaluar la satisfacción a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, y a su vez identificar qué elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción (4). La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sistema de salud forman un tema con importancia académica y de gestión. El conocimiento de las variables que influyen en este indicador ayudará a guiar las estrategias y/o acciones dirigidas a mejorar un servicio (5). La atención en salud debe llevarse a cabo con un servicio de calidad, adecuado y oportuno a toda la población. Existen diversas barreras para su realización de forma eficiente y en el proceso de mejora continua de la misma, la satisfacción del usuario ha sido y es una de las piezas centrales para su evaluación (6).

Existen diversos estudios en nuestro país donde se reportan porcentajes altos de insatisfacción. Un claro ejemplo es el estudio realizado en el distrito de Lima, donde solo el 23% de los pacientes atendidos presentaron una buena relación médico-paciente, evaluada por actitudes y características del profesional percibidas en la consulta en cuanto a respeto y cortesía, disponibilidad de escuchar, comprensión, sensibilidad humana así como el grado de confianza en su capacidad profesional y la buena explicación de su enfermedad.(7) En un hospital de Essalud en Ica se encontró insatisfacción en 60,77%, con mayor insatisfacción en la empatía (8).

Otro estudio en el interior del país encontró con porcentajes de 68% de satisfacción del usuario a nivel de Essalud y del 54% a nivel de Ministerio de Salud (9). En consecuencia la justificación del estudio se relaciona con su contribución teórica y práctica, de un tema actualidad y relevancia para el sector salud; dado que, los resultados servirán de insumo para el diseño de intervenciones de mejora de los procesos de atención.

Se ha investigado muy poco acerca de la satisfacción del usuario externo, con los servicios de salud, durante la pandemia; de ahí, que es necesario conocer el comportamiento de esta variable. Por lo tanto, el estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19.

MATERIAL Y MÉTODO

Estudio observacional, transversal y descriptivo, realizado durante los meses julio a agosto del año 2020. La población estuvo compuesta por los usuarios externos del Centro de Salud la Tinguíña, de la Red de salud Ica.

El tamaño de la muestra fue de 120 participantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por disposición. Se incluyeron usuarios y acompañantes de ambos sexos y que aceptaron participar del estudio. Se excluyeron los que no aceptaron participar y dejaron en blanco al menos una pregunta del instrumento.

Se analizaron variables de caracterización como la edad y el sexo. La variable satisfacción del usuario fue medida con el instrumento SERVQUAL MODIFICADO, construido por el Comité Técnico de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud (10).

Incluye 22 preguntas, distribuidos en 5 Dimensiones:

Fiabilidad	: Preguntas 01 al 05
Capacidad de Respuesta	: Pregunta 06 al 09
Seguridad	: Pregunta del 10 al 13
Empatía	: Pregunta del 14 al 18
Aspectos Tangibles	: Pregunta del 19 al 22

Para el presente estudio el instrumento fue adaptado al modelo SERVQHOS que permite evaluar la calidad percibida de la atención sanitaria, denominándola Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22, se incluyó cinco opciones de respuesta (Mucho peor de lo que esperaba/Peor de lo que esperaba/Como me lo esperaba/Mejor de lo que esperaba/Mucho mejor de lo que esperaba), valoradas con puntuaciones del 1 al 5. El instrumento fue sometido a procedimientos de validación por juicio de expertos; seleccionando cinco profesionales coordinadores de gestión de la calidad, quienes evaluaron los ítems en términos de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,862.

Tabla 1. Escala de valoración del instrumento S5/22.

Escala / dimensiones	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN		
		Insatisfecho	Medio satisfecho	Satisfecho
Global	22 - 110	Menor de 66	66 a 88	Más de 88
Fiabilidad	5 - 25	Menor de 15	15 a 20	Más de 20
Capacidad de respuesta	4 - 20	Menor de 12	12 a 16	Más de 16
Seguridad	4 - 20	Menor de 12	12 a 16	Más de 16
Empatía	5 - 25	Menor de 15	15 a 20	Más de 20
Aspectos tangibles	4 - 20	Menor de 12	12 a 16	Más de 16

Los usuarios fueron captados al finalizar la atención (puerta de salida), para garantizar la calidad del llenado de las fichas, 2 encuestadoras debidamente capacitadas, realizaron la encuesta heteroadministrada teniendo en cuenta recomendaciones (saludar y presentarse, explicar el objetivo de la encuesta, obtener la aprobación verbal, enfatizar que la encuesta es anónima).

Se preparó un libro de códigos, en base al instrumento y la información obtenida, la cual fue incorporada en una base de datos, el proceso de crítica contempló la revisión de la información y la corrección de errores de digitación; la base de datos fue luego verificada, los datos consistenciados y los errores depurados. El análisis estadístico descriptivo incluye medidas de frecuencia, porcentajes, promedios y desviaciones estandar, para el procesamiento de datos, usamos el paquete estadístico "Statistical Package for the Social Sciences" para Windows versión 21.0 en Español.

Se tuvo en cuenta la Declaración de Helsinki, que establece los principios éticos fundamentales para la investigación con seres humanos. El instrumento fue absolutamente confidencial y anónimo, con un consentimiento informado resumido en la parte superior del mismo.

RESULTADOS

La mayoría de los usuarios externos fueron de sexo femenino (80,7%); grupo de edad de 41 a 50 años (41,0%); el promedio de edad fue de 42 años (Tabla 2).

Tabla 2. Variables de caracterización de los usuarios externos.

Variable	n(120)	%
Sexo		
Femenino	134	80,7
Masculino	32	19,3
Grupo de edad		
<30	27	16,3
30 a 40	43	25,9
41 a 50	68	41
>50	28	16,9
Edad, Media (DE)	42,01 (9,59)	
n=Muestra; %=Frecuencia relativa; DE=Desviación estándar.		

La puntuación media total de la escala, fue de 63,45; esto indica, insatisfacción con los servicios de salud. Los resultados fueron similares en la dimensión fiabilidad (14,33); perciben peor de lo que esperaban los ítems 4 "Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo" y 5 "La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico". Capacidad de respuesta (11,02), peor de lo que esperaban, se perciben los ítems 6 "La atención en el área de caja/farmacia fue rápida" y 9 "Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente". Seguridad (11,97), los ítems 10 "Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad" y 11 "El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso", presentan las más bajas puntuaciones equivalente a peor de lo que esperaban.

Empatía (14,96), en esta dimensión se percibe en nivel peor de lo que esperaban los ítems 14 "El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia" y 17 "Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención". Aspectos tangibles (11,18), el ítem 21, presentó la más baja puntuación "El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes", entre otros hallazgos relevantes. (Tabla 3)

Tabla 3. Distribución de las puntuaciones de la escala de satisfacción de usuarios.

Nº Preguntas / Dimensiones	Media	DE
1 ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	2,98	0,5
2 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	3,08	0,7
3 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	3	0,8
4 ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	2,49	0,7
5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	2,78	0,6
Fiabilidad	14,33	2,3
6 ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	2,75	0,6
7 ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	2,82	0,8
8 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	2,79	0,7
9 ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	2,66	0,8
Capacidad de Respuesta	11,02	2,1
10 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	2,98	0,3
11 ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	2,98	0,7
12 ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	3,02	0,8

13 ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	2,99	0,6
Seguridad	11,97	1,7
14 ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	2,97	0,5
15 ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	3,03	0,7
16 ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	3	0,7
17 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	2,97	0,6
18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para	2,99	0,4
Empatía	14,96	1,7
19 ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	3,13	0,7
20 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	2,83	0,7
21 ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	2,42	0,7
22 ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	2,81	0,5
Aspectos Tangibles	11,18	1,8
Total escala	63,45	7,9

DE= Desviación estándar

Por otro lado, el 61,7% de los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios de salud. Así mismo el 69,2% en la dimensión fiabilidad, 76,7% capacidad de respuesta, 58,3% seguridad de la atención, 60,8% en el dominio empatía y 87,5% con los aspectos tangibles, mostraron mayores niveles de insatisfacción las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles respectivamente (Figura 1).

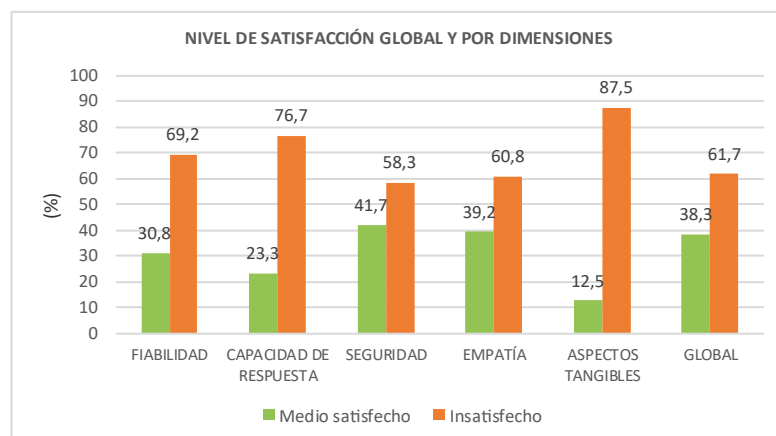


Figura 1. Nivel de satisfacción global y por dimensiones

Los reactivos 1, 3, 9, 10, 17 y 22, permitieron valorar el trato en los servicios de salud, los ítems con más baja puntuación fueron el 9 "Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente" (2,66); 10 "Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad" (2,98) y 22 "El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención" (2,81). Los hallazgos confirman que el 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben por parte del personal de salud.

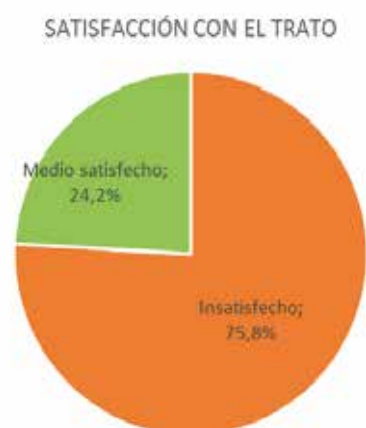


Figura 2. Nivel de satisfacción con el trato digno.

DISCUSIÓN

Los resultados del estudio, indican que los usuarios externos, se encuentran insatisfechos con los servicios de salud, durante la pandemia por COVID-19; esto es debido probablemente a que la atención en los establecimientos de salud del primer nivel, estuvo restringida al inicio de la pandemia, limitándola solo a la atención de urgencias y emergencia, progresivamente fue reactivándose durante los meses de julio a agosto; no obstante, uno de cada dos usuarios externos se encuentran insatisfechos, con los servicios de salud. Los resultados no son fácilmente comparables, por la ausencia de estudios que miden la satisfacción de los usuarios externos, durante la pandemia; en tan sentido, el nivel de satisfacción es inferior a los reportados por Álvarez, en Nicaragua; donde los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención (11).

Borre Y, Vega Y. reportaron que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería (12). Por su parte Lenis, encontró que el 96.6% de los usuarios se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería y no requiere mejora (13). Los niveles de satisfacción de estudios realizados en el Perú, fueron superiores en tiempos de no pandemia, tal es así, que Aguirre, refiere que el 94,4% tienen una satisfacción alta y el 0,6% satisfacción media (14). Por su parte, López, reporta que el 61% están medianamente satisfechas, mientras que el 22% insatisfecha y el 17% estuvieron satisfechas (15). En la región Ica, Mayurí, reporta un buen nivel de satisfacción en las dimensiones de la calidad (16) y Becerra, en promedio 72,2% de satisfacción global (17); no obstante, en la presente investigación los niveles de satisfacción fueron inferiores.

Si bien, el nivel de insatisfacción hallado en este estudio es alto estos resultados concuerdan con los reportados por Custodio et al, quienes encontraron una insatisfacción global de 60,8% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 62,3%; las dimensiones de: confiabilidad (50,8%), Aspectos Tangibles (56,2%), empatía (48,5%) y seguridad (46,9%) (18). Así mismo, con Sánchez, quien concluye que los pacientes que se atienden en la Consulta Ambulatoria de un hospital de la región presentan una alta insatisfacción del usuario con respecto al servicio que se oferta y que supera el 82,9% (19). Los niveles de satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud, son heterogéneos; si bien, antes de la pandemia ya se reportaban niveles medio y bajo de satisfacción usuaria, la crisis sanitaria agudizó esta problemática, que fue evidenciada en nuestra investigación al reportar niveles altos de insatisfacción de los usuarios externos con los servicios de salud, en un establecimiento de atención primaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Velavan T, Meyer C. The COVID-19 epidemic. *Trop Med Int Health*. 2020 [acceso 02/05/2020]; 25(3):278-80. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/tmi.13383>
2. Diario el peruano. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. N°044-2020-PCM, 15 marzo 2020 [acceso 02/05/2020]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/D044-PCM_1864948-2.pdf
3. Dirección General de Salud de las personas. Dirección de calidad. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Ministerio de Salud del Perú, editor. Lima. Perú; 2012.
4. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cuba Salud Pública*. 2008;34(4):1-10.
5. Vergara Schmalbach J. Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Rev Metod Cuantitativos para la Econ y la Empres*. 2018;26:203-19.
6. Celedón C. Relación médico paciente. *Rev Otorrinolaringol y Cirugía Cabeza y Cuello*. 2016;76(1):51-4.
7. Mendoza C, Ramos-Rodríguez C GE. Relación médico paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. *Horiz Med (Barcelona)*. 2016;16(1):14-9.
8. Custodio J, Roja C HL. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud-Ica en febrero-marzo del 2017. *Rev Méd panacea*. 2017;6(3):111-5.
9. García R GN. Calidad de Atención Asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos Asistenciales de Salud: Minsa. Essalud, Chongoyape-Perú. *Rev Tzhoeoen*. 2016;8(2).
10. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. 2002. Lima.p.3. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
11. Álvarez R. Grado de satisfacción de los usuarios de servicio de Hospitalización Privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar escuela DR Alejandro Dávila bolaños Managua (Tesis de maestría). Nicaragua: Universidad Nacional de Nicaragua; 2017. <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
12. Borre y, vega y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes Hospitalizados en una institución de servicios de salud, barranquilla. (Tesis de maestría). Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2014. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
13. Lenis C. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla. (Tesis de maestría); Colombia; Universidad Nacional de Colombia. 2013. <http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
14. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017 (Tesis de maestría); Perú; Universidad César Vallejo. 2017. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8c52194f794985efc23d2c0d62afc3d1/Details
15. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital santa Rosa – Lima. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2014. Recuperado a partir de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317>
16. Mayurí R. Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018. (Tesis de maestría); Perú; Universidad Cesar Vallejo. 2018. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29451/cama_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Becerra-Canales B, Condori-Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2019; 36(4):658-63. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
18. Custodio J, Rojas C, Hernández I. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Es salud –Ica. (Tesis de pregrado). Perú: Universidad San Luis Gonzaga de Ica. 2017. Recuperado a partir de: <https://pdfs.semanticscholar.org/e5f1/034828013e7036f5227ff59f6e4ca8dcab7a.pdf>
19. Sánchez W. Condición del usuario externo y satisfacción del adulto mayor con el servicio recibido en la consulta ambulatoria del Hospital Regional de Ica. (tesis de pregrado). Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2016. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5494>

