

Percepción de la calidad en la atención de consultorios externos de un hospital público en Villarrica, Paraguay

Perception of quality in outpatient care of a public hospital in Villarrica, Paraguay

Amílcar Aguinagalde Aquino
Universidad Privada María Serrana, Paraguay
ORCID ID: 0000-0002-6639-3009
amilcar.ag91@gmail.com

Chap Kau Kwan Chung
Universidad del Pacífico, Paraguay
ORCID ID: 0000-0002-5478-3659
wendy505@hotmail.com

Mirtha Insfrán Cibils
Universidad Privada María Serrana, Paraguay
ORCID ID: 0000-0001-9963-3753
marinsfran@gmail.com

Myrna Ruiz Díaz Vega
Universidad del Pacífico, Paraguay
ORCID ID: 0000-0002-4844-8598
ruizdiazmyrna@hotmail.com

Carlos Rafael Riquelme Benítez
Universidad Americana, Paraguay
ORCID ID: 0000-0001-9414-3333
rafaelriquelmeb@outlook.com

Natasha Fabiola Vega Cuellar
Universidad Americana, Paraguay
ORCID ID: 0009-0009-8607-7271
natashavega88@gmail.com

Recibido: 24/07/2024 – Aceptado: 08/05/2025

<https://doi.org/10.56216/radee022025ago.a06>



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons
Autor para correspondencia: Chap Kau Kwan Chung, e-mail: wendy505@hotmail.com

Citar como: Aguinagalde Aquino, A., Kwan Chung, C. K., Insfrán Cibils, M., Ruiz Díaz, M., Riquelme Benítez, C. & Vega Cuellar, N. (2025) Percepción de la calidad en la atención de consultorios externos de un hospital público en Villarrica, Paraguay. *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales*, 5 (11): 71-79,
<https://doi.org/10.56216/radee022025ago.a06>

RESUMEN

El objetivo es determinar la percepción de la calidad en la atención de consultorios externos de un hospital público en Villarrica, Paraguay. Se enfocó en un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y observacional. La población correspondió a 600 pacientes que acuden al consultorio externo de un hospital público de la ciudad de Villarrica, Paraguay. El tamaño muestral efectivo de 481 pacientes fue obtenido con un nivel de confianza del 95% y 5% margen de error. Los criterios de inclusión fueron: pacientes mayores de 18 años, que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario. Se empleó la encuesta mediante un cuestionario de 19 preguntas, que incluye 4 variables sociodemográficas y 15 ítems, distribuidas en 4 dimensiones, adaptados de la escala Servperf, desarrollada por Ibarra Morales y Casas Medina, por conveniencia en el 2024. Se usó la escala de Likert de 5 puntos para la evaluación de los ítems. Los resultados más relevantes fueron: las calificaciones promedio de las dimensiones fueron 1,86 para la tangibilidad de los elementos; 2,32 para la confiabilidad; 2,74 para la responsabilidad y capacidad de respuesta; 2,47 para seguridad y 1,82 para empatía. Se concluye que existe un elevado porcentaje personas que se encuentran muy insatisfechas con la calidad de los servicios prestados en los consultorios externos de un hospital público de la ciudad de Villarrica, Paraguay.

Palabras Clave: calidad en atención, percepción, Paraguay.

ABSTRACT

The objective is to determine the perception of quality in care in outpatient clinics of a public hospital in Villarrica, Paraguay. It focused on a quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive and observational study. The population corresponded to 600 patients who attended the outpatient clinic of a public hospital in the city of Villarrica, Paraguay. The effective sample size of 481 patients was obtained with a 95% confidence level and 5% margin of error. The inclusion criteria were: patients over 18 years of age, who were physically and mentally able to give verbal informed consent and were able to answer the questions in the questionnaire. The survey was used through a 19-question questionnaire, which includes 4 sociodemographic variables and 15 items, distributed in 4 dimensions, adapted from the Servperf scale, developed by Ibarra Morales and Casas Medina, for convenience in 2024. The 5-point Likert for the evaluation of the items. The most relevant results were: the average scores of the dimensions were 1.86 for the tangibility of the elements; 2.32 for reliability; 2.74 for responsibility and responsiveness; 2.47 for security and 1.82 for empathy. It is concluded that there is a high percentage of people who are very dissatisfied with the quality of the services provided in the outpatient clinics of a public hospital in the city of Villarrica, Paraguay.

Keywords: Quality of care, perception, Paraguay.

La salud, tanto a nivel individual como comunitario, está influenciada por una serie de factores, entre los cuales el servicio de salud es uno de los componentes clave (Di Fabio et al., 2020). Un sistema de salud de alta calidad y equitativo implica el fortalecimiento de la atención primaria y asegura que los pacientes que necesitan cuidados más complejos tengan acceso a atención hospitalaria adecuada (Soto, 2019). Por lo mismo, la calidad de la atención en los servicios se convierte cada vez más relevante (Kwan Chung et al., 2022), especialmente en el área de salud donde es considerado como un factor determinante en la satisfacción del paciente y en los resultados clínicos. Actualmente, el sistema de salud pública necesita no solo la implementación y movilizand los recursos específicos y esenciales, sino también restaurar su legitimidad frente a una crisis estructural que, lejos de ser temporal, ha revelado claramente sus deficiencias permanentes (Abiétar et al., 2022).

Para los sistemas de salud, es fundamental la constante identificación de oportunidades que faciliten la mejora continua en el desarrollo de procesos y la optimización del uso de recursos en sus diversas funciones (De León-Castañeda, 2019). Cordova-Buiza et al. (2021),

menciona que la satisfacción del usuario en los hospitales públicos actúa como un indicador interno de las expectativas y percepciones, siendo considerada una medida de control crucial para el funcionamiento del sistema sanitario. De ahí es que Di Fabio et al. (2020) destaca que un elemento esencial para la prestación de una atención sanitaria de calidad es la disponibilidad de recursos humanos dedicados a la atención de la salud. En adición, Becerra-Canales et al. (2020) mencionan en un estudio, la satisfacción del usuario externo se refiere al nivel en el que la organización de salud cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a los servicios proporcionados.

Este concepto representa una dimensión subjetiva crucial en el proceso de calidad de la atención ofrecida por una institución. Como señala García-Ubaque and Morales-Sánchez (2019), a pesar de su naturaleza subjetiva, la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la salud es vista como un indicador sólido de la calidad de la atención, y refleja las barreras de acceso a los servicios. La satisfacción puede ser evaluada mediante la percepción de los pacientes y sus familiares, permitiendo así identificar los elementos específicos de la atención que influyen en su satisfacción o insatisfacción.

La calidad de los servicios de salud se define como la capacidad de satisfacer de manera oportuna y efectiva las necesidades de bienestar psicológico y físico de las personas (Jaramillo et al., 2020). Desde la óptica de los usuarios-pacientes, la calidad en los servicios de salud integra las percepciones y expectativas de los mismos, incluyendo aspectos como la apariencia física de las instalaciones, la presentación adecuada de los instrumentos y equipos, y la confianza en las competencias y habilidades del personal médico (Boada-Niño et al., 2019). En los últimos años, la percepción de la calidad de la atención en los consultorios externos de hospitales públicos ha cobrado una relevancia significativa en el ámbito de la salud pública. Los consultorios externos representan el primer punto de contacto para muchos pacientes en el sistema de salud, y su funcionamiento eficiente es crucial para el bienestar general de la comunidad. La satisfacción de los usuarios externos representa una valoración individual y subjetiva, crucial en la definición y evaluación de la calidad de la atención, convirtiéndose así en un indicador importante para medir dicha calidad (García-Galicia et al., 2019).

Las unidades de salud familiar del Ministerio de Salud Pública en Paraguay son responsables de la prestación de servicios de atención primaria. Hasta el momento, los análisis de satisfacción de los pacientes en el país se han enfocado predominantemente en hospitales, sin disponer de información pertinente sobre otras unidades de atención (Real Delor et al., 2021). Este estudio se centra en analizar dicha percepción en un hospital público de la ciudad de Villarrica, Paraguay, con el objetivo de identificar las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido. La evaluación de la calidad de la atención no solo permite mejorar los servicios actuales, sino que también contribuye a la formulación de políticas de salud más efectivas y centradas en el paciente. En Paraguay, y específicamente en Villarrica, estos servicios son esenciales para la atención primaria y la gestión de enfermedades crónicas. Sin embargo, la percepción de los pacientes sobre la calidad de estos servicios puede variar ampliamente dependiendo de diversos factores como la infraestructura, el tiempo de espera, la atención del personal médico y administrativo, y la accesibilidad a los servicios. La satisfacción del usuario se constituye como un indicador crucial de la calidad de los servicios de salud. Evaluar el grado de satisfacción permitirá identificar y rectificar deficiencias, así como consolidar fortalezas, con el objetivo de desarrollar un sistema de salud capaz de ofrecer la atención de alta calidad que los pacientes requieren (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

METODOLOGÍA

El estudio con un enfoque cuantitativo, no experimental con corte transversal, descriptivo y observacional. Se llevó a cabo en un hospital público de la ciudad de Villarrica,

Paraguay. La población correspondió a 600 pacientes que acuden al consultorio externo de la mencionada institución pública, siendo el tamaño muestral efectivo 481 pacientes, obtenido a partir del programa Epidat 4.2, con un nivel de confianza del 95% y 5% margen de error. En lo que respecta a los criterios de inclusión, pacientes mayores de 18 años, que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario, se excluyen aquellos pacientes de muy avanzada edad con incapacidad (deterioro cognitivo) que les impidieron comprender y realizar el cuestionario.

En la recopilación de datos, se empleó la encuesta mediante un cuestionario compuesto por 19 preguntas, de las cuales 15 fueron adaptadas de la escala Servperf para medir la calidad del servicio a través de las expectativas y percepciones de los pacientes (Ibarra Morales & Casas Medina, 2015) y los 4 restantes abordan variables sociodemográficas. En el aspecto sociodemográfico, se tuvieron en cuenta factores como la edad, el género, el lugar de origen, el nivel de formación y seguro social. Se usó la escala de respuestas elementos de tipo Likert de 5 puntos (las respuestas a las preguntas del cuestionario se hacen especificando en 5 niveles el no satisfecho o extremadamente satisfecho con el enunciado). Es importante mencionar que, de acuerdo con los investigadores, los valores del rango de porcentaje del grado de satisfacción del paciente se han ajustado para una distribución y exigencia más efectivas (ver tabla 1).

Entre las variables utilizadas para el cuestionario de percepciones se encuentran los siguientes: Elementos tangibles (4 ítems) que se refieren a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación; Confiabilidad (3 ítems), la cual abarca la capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera seria, segura y formal, sin dudas ni riesgos; Responsabilidad y capacidad de respuesta (3 ítems), que evalúan el deseo y disposición del personal para ayudar al cliente y proporcionar el mejor servicio de forma rápida; Seguridad (2 ítems), entendida como la cortesía, conocimiento, competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los usuarios; y Empatía (3 ítems), definida como el respeto y la consideración personalizada hacia el cliente (Ibarra Morales & Casas Medina, 2015).

Cabe mencionar que la obtención de datos se realizó por conveniencia en el servicio de consultorio externo hospital público de Villarrica en los tres turnos (matutino, vespertino y nocturno), durante los meses de marzo a junio de 2024. Las encuestas fueron auto administradas a través de un cuestionario impreso.

Tabla 1. *Escala de Likert y rango de satisfacción utilizada en el instrumento de medición*

Nivel y puntos de Likert	Valores	Rango de porcentaje de satisfacción del paciente
No satisfecho	1	0-20
Poco satisfecho	2	20-40
Moderadamente satisfecho	3	40-60
Muy satisfecho	4	60-80
Extremadamente satisfecho	5	80-100

Fuente: adaptado de Ibarra Morales & Casas Medina (2015)

La evaluación de la información de tipo cuantitativo se llevó a cabo mediante el uso del paquete estadístico SPSS v26. Este programa posibilitó la obtención de estadísticas descriptivas, como la media y la desviación estándar, las cuales fueron detalladas en los resultados, así como las frecuencias y porcentajes.

En cuanto a los aspectos éticos de este estudio fueron desarrollados con el compromiso de adherirse a los principios fundamentales de respeto a la dignidad humana, beneficencia y

justicia. Estos principios guiaron todas las fases del proceso de investigación y garantizarán el tratamiento ético y equitativo de los participantes involucrados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados evidencian según las características sociodemográficas, cuyas edades oscilan entre los 20 y 65 años, con un promedio de edad de 49,1 años, encontrándose un rango de 65 años, el 73,2% sexo femenino, 52% con un nivel de formación secundaria, 54,5% residen en zonas urbanas, 97,7% no cuenta con seguro social (IPS) (ver tabla 2).

Tabla 2. *Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el consultorio externo de un hospital público de Villarrica, 2024 (n=481)*

Características sociodemográficas y laborales	Frecuencia (%)
Edad en años	25 a 62 (promedio 49,1)
Sexo	
Masculino	129 (26,8)
Femenino	352 (73,2)
Procedencia	
Urbano	262 (54,5)
Rural	219 (45,5)
Nivel de formación	
Primaria	50 (10,4)
Secundaria	250 (52)
Terciaria	161 (33,5)
Ninguno	20 (4,2)
Tipo de vínculo	
Si	11 (2,3)
No	470 (97,7)

Fuente: elaboración propia

Los promedios de las dimensiones de calidad evaluados y el promedio general de la percepción del servicio brindado muestran que el promedio de los pacientes que participaron en el estudio está moderadamente satisfecho con el servicio que se les brindó en el hospital Villarrica en el año 2024. Partiendo de la metodología empleada con Servperf, la mejor situación se consigue con niveles de extremadamente satisfecho de 5, no alcanzándose ni el 4 para esta investigación (ver tabla 3).

Tabla 3. *Promedio general por las cinco dimensiones estudiadas (n=481)*

	Elementos tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad y capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	1,86	2,32	2,74	2,47	1,82

Promedio general: 2,24 = 44,8% (moderadamente satisfecho con la atención percibida)

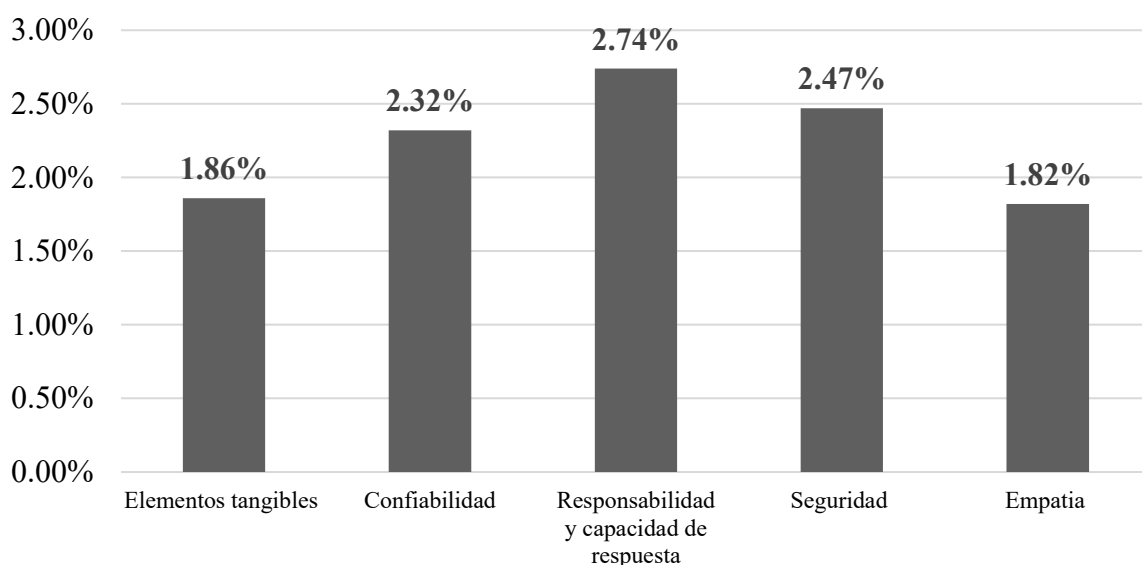
Fuente: elaboración propia

La figura 1 muestra las dimensiones de la calidad de la atención que experimentan los pacientes, lo que demuestra que aún tienen margen de mejora en la calidad del servicio brindado. La información compartida según cada dimensión muestra cuál de ellas necesita más atención y peso para mejorar el nivel de calidad percibido por los pacientes. En ese sentido, las calificaciones promedio fueron 1,86 para la tangibilidad de los elementos, demostrando que no

están satisfechos con el ítem 2 el personal de salud que le atendió contaba con los equipos disponibles y materiales necesario para su atención y el ítem 3 las instalaciones del hospital son visualmente atractivas; 2,32 para la confiabilidad los pacientes no estaban satisfecho con el ítem 3 de esta dimensión los profesionales de salud del área de consultorio presentan habitualmente buen servicio; 2,74 para la responsabilidad y capacidad de respuesta, los pacientes demostraron poca satisfacción en el ítem 2 si necesitó resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo razonable o adecuado; 2,47 para seguridad y 1,82 para empatía resaltando la poca satisfacción en la atención de enfermería y indiferente al dolor o las molestias que sintió el paciente durante la espera.

En general, los resultados muestran que los pacientes tienen una mejor percepción de los atributos relacionados con la responsabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Es decir, valoran más la rapidez y confiabilidad en la solución de problemas, la atención respetando la programación y el orden de llegada, así como el interés del personal del hospital en solucionar sus problemas y su conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.

Figura 1. *Percepción de la calidad de atención en el consultorio externo del hospital público de Villarrica por dimensión (n=481)*



Fuente: elaboración propia.

DISCUSIÓN

Desde principios del siglo XX, las unidades de salud han aspirado a transformarse en entidades que ofrezcan niveles excepcionales de satisfacción para los usuarios (Pezo Guadalupe et al., 2020 citado en Acosta González et al., 2024). El análisis de las características sociodemográficas de los usuarios de servicios de salud es fundamental para comprender cómo diferentes grupos perciben la calidad de la atención recibida en los consultorios externos de un hospital público de la ciudad de Villarrica, Paraguay.

En el estudio de La Torre et al. (2018), se observó que 52% de los usuarios eran mujeres, 94.6% tenían 30 o más años, 85.5% estaban casados o en unión libre y 58.4% eran familiares del beneficiario directo. En esta investigación se encontró que el 73,2% de los usuarios eran del sexo femenino entre 20 y 65 años, el 52% tenía educación secundaria y el 97,7% no tenía seguridad social (IPS). Ambos resultados mostraron que los usuarios de los servicios de salud ambulatorios eran preferentemente mujeres. Esto puede reflejar una tendencia general de que

las mujeres concurren con mayor frecuencia a los servicios médicos, probablemente debido a una mayor conciencia y preocupación por la salud. Al mismo tiempo, las diferencias significativas son la edad promedio de los usuarios, el alto porcentaje de personas que no cuentan con seguridad social y nivel educativo que no son mencionados en el primer estudio. Por lo tanto, estas diferencias pueden notablemente en las percepciones de la calidad de la atención, por ejemplo, las personas más jóvenes o con menor nivel educativo pueden tener expectativas y satisfacciones diferentes a las de los mayores o con mayor nivel educativo. Futuros estudios deberían considerar las características sociodemográficas en la planificación y evaluación de los servicios de salud.

En cuanto a las dimensiones de la calidad de la atención percibida por los pacientes de este estudio las calificaciones medias fueron: 1,86 para la tangibilidad (insatisfacción con los equipos y materiales disponibles, así como con la apariencia de las instalaciones); 2,32 para la confiabilidad (insatisfacción con la consistencia del buen servicio de los profesionales de salud); 2,74 para la responsabilidad y capacidad de respuesta (insatisfacción con el tiempo de respuesta para resolver problemas); 2,47 para la seguridad; y 1,82 para la empatía (insatisfacción con la atención de enfermería y la empatía ante el dolor o molestias). En general, los pacientes valoran la responsabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, valoran la resolución rápida, el cumplimiento de los plazos y el orden como también el interés y conocimiento del personal en la solución de sus problemas. En esta línea los resultados de la investigación de Andía Romero (2020) mostraron que el 81,6% de los usuarios estaban satisfechos, mientras que el 18,4% se encontraban insatisfechos, con un promedio de satisfacción de 3,68 (en una escala de 1 a 5). Las dimensiones más influyentes en la satisfacción y la percepción de la calidad de atención fueron la accesibilidad al hospital, la confianza en la recuperación de la salud, la calidad del médico, las relaciones interpersonales y la calidad de los medicamentos. La dimensión con mayor nivel de satisfacción es hostelería e infraestructura (4,28), seguida por las relaciones interpersonales (3,96), la atención en programas (3,81) y los exámenes complementarios. Ambos estudios destacan problemas en la accesibilidad y en la percepción de la confiabilidad del servicio. Por otro lado, ambos estudios indicaron insatisfacción con el tiempo de espera y la eficiencia del personal. Las diferencias notables a destacar giran en torno a la calificación general, donde la encuesta de Andía Romero (2020) mostró una mayor satisfacción general (8,6%) frente a la calificación promedio más baja de la encuesta en todos los aspectos; y en la dimensión del enfoque en Relaciones Interpersonales, Andía Romero (2020) calificó las relaciones como altas (3,96), mientras que este estudio observó una falta de empatía (1,82). Por consiguiente, ambos estudios destacan la importancia de aspectos tanto tangibles como intangibles en la percepción de la calidad de la atención, sugiriendo un enfoque integral para mejorar la satisfacción del paciente.

CONCLUSIÓN

Con los resultados del presente estudio de investigación se puede concluir que existe un elevado porcentaje de personas que se encuentran muy insatisfechas con la calidad de los servicios prestados en los consultorios externos de un hospital público de la ciudad de Villarrica, Paraguay, según la percepción de los usuarios. Tal insatisfacción demuestra que la calidad del servicio no satisface las expectativas y necesidades de los pacientes.

Además, el estudio confirma que para garantizar una atención óptima es importante no sólo abordar y satisfacer las necesidades específicas de los pacientes, sino también mejorar aspectos relacionados con la comunicación, el tiempo de espera, la empatía del personal y la disponibilidad del servicio.

Finalmente, para mejorar la calidad de los servicios de salud, en futuros estudios ser deberían tener en cuenta las características sociodemográficas de los pacientes o usuarios al momento de planificar y evaluar los servicios para aumentar la satisfacción general y brindar atención de alta calidad que cumpla con las expectativas de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abiétar, D. G., Aguirre, J. L. B., García, A. M., García-Armesto, S., Gutiérrez-Ibarluzea, I., Segura-Benedicto, A., Franco, M., & Hernández-Aguado, I. (2022). La Agencia Estatal de Salud Pública: una oportunidad para el sistema de Salud Pública en España. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 265-269. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.12.001>
- Acosta González, J. D., Kwan Chung, C. K., Riquelme Benítez, C. R., Rossi de Oliveira e Silva, J. P., Velázquez Borel, C. A., Cibils, M. I., & Arce Benítez, V. C. (2024). Satisfacción de los usuarios con respecto al personal de enfermería de la unidad de trasplante renal de un hospital público del Paraguay. *Academic Disclosure*, 6(2), 46–53. <https://doi.org/10.57201/academic.6.2.4057>
- Andía Romero, C. M. (2020). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital i espinar - abril 2002. *SITUA*, 20(1-2), 18-22. <https://doi.org/10.51343/si.v20i10.167>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chavez, L., & Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Educación Médica*, 24(5), 277. <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- De León-Castañeda, C. D. (2019). Salud electrónica (e-Salud): un marco conceptual de implementación en servicios de salud. *Gaceta Médica de México*, 155(2). <https://doi.org/10.24875/gmm.18003788>
- Di Fabio, J. L., Gofin, R., & Gofin, J. (2020). Análisis del sistema de salud cubano y del modelo atención primaria orientada a la comunidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(2), 1-18. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n2/1561-3127-rcsp-46-02-e2193.pdf>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of 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>
- García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J. F., Montiel-Jarquín, Á. J., González-López, A. M., Vázquez-Cruz, E., & Morales-Flores, C. F. (2019). Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Gaceta Médica de México*, 156(1). <https://doi.org/10.24875/gmm.19005144>
- García-Ubaque, J. C., & Morales-Sánchez, L. G. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128-134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 229-260. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>
- Kwan Chung, C. K., Urbieta Almada, M. B., González Ayala, G. G., Gorostiaga Tippach, J. M., Cáceres Ocampos, M. E., & Ruiz Díaz Vega, M. (2022). Percepción sobre la calidad de servicio brindado por la agencia de viajes Apleno S.A. - Paraguay mediante el modelo servqual. *Rev. cient. UCSA*, 9(2), 103-111. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.103>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6 1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- La Torre Mantilla, Angello Rafael, Oyola García, Alfredo Enrique, & Quispe Ilanzo, Melisa Pamela. (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. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 59-68. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>
- Pezo Guadalupe, C. F., Montalván Guadalupe, J. A., Guerrero Lopo, G., Yancho Moreta,

- C. A. (2020). Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 3(5). [https://doi.org/10.46377/dilemas.v35i1.2261\(8\)](https://doi.org/10.46377/dilemas.v35i1.2261(8))
- Real Delor, R. E., Azuaga Franco, H. M., Bordón Medina, N. C., Colmán Gómez, D. B., Delgado Ortiz, L. M., Fernández Méndez, Y. B., Flores Sarabia, A., Gehrts Kiese, S. R., Lenz Valenzano, R., León Giménez, O. J., López Giménez, A. V., Mareco Estigarribia, S. P., Martínez Da Silva Mello, M., Ocampos, J. M., Rolón Quiñonez, M. A., Sanabria Barreto, J. C., Taboada García, C. I., & Zárate Leguizamón, O. V. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 13(1), 64-75. <https://doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.