

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL, 2022

QUALITY OF CARE AND SATISFACTION OF USERS OF THE OBSTETRICS SERVICE AT ALBERTO SABOGAL HOSPITAL, 2022

Fanny Liliana López Obando ^{1,a,b}, Ruth Morán-Realiza ^{1,a,c}, Jenny Haydee Espinoza Llanos ^{1,a}

Filiación:

¹ Seguro Social de Salud (EsSalud),
Hospital Alberto Sabogal Sologuren,
Servicio de obstetricia, Callao, Perú

^a Obstetra

^b Doctor en Salud Pública

^c Magíster en Salud Reproductiva

Cómo citar el artículo: López-Obando FL, Morán-Realiza R, Espinoza-Llanos JH. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Alberto Sabogal, 2022. Revista Internacional de Salud Materno Fetal. 2025; 10(1): o17-o24. DOI: 10.47784/rismf.2025.10.1.366

Financiamiento: Oficina de Docencia e Investigación del Hospital Alberto Sabogal

Conflictos de interés: Las autoras declaran no tener conflictos de interés

Correspondencia:

Fanny López Obando
Correo electrónico:
fannylopezobando@yahoo.es

Recibido: 28-12-2024

Revisión: 17-02-2025

Aprobado: 05-03-2025

Anticipada: 19-03-2025

Publicado: 19-03-2025



RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del hospital Alberto Sabogal en el año 2022-2023. **Material y métodos:** El estudio fue cuantitativo, observacional, descriptivo-correlacional; conformado por una población de 499 y una muestra de 218 mujeres. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y SERVQUAL y SERVHOS como instrumentos, el primero mide la calidad de los servicios recibidos mediante el análisis de las expectativas y percepciones de los usuarios en base a dimensiones y el segundo mide la satisfacción del usuario. Para el análisis estadístico se utilizó Excel 2019 y SPSS 25 con una prueba de correlación para datos ordinales. **Resultados:** Se demostró con el 99% de confianza y según el coeficiente Rho de Spearman ($\rho=0.596$) que existe una relación directa y moderada entre calidad de atención y satisfacción en las usuarias del servicio de obstetricia del hospital Alberto Sabogal. Los resultados fueron similares para cada una de las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción. **Conclusiones:** La calidad de atención tiene una relación directa y moderada con la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del hospital Alberto Sabogal en el año 2022-2023.

Palabras clave: Calidad de la atención de salud, Acceso y evaluación de la atención en salud, Satisfacción del paciente (Fuente: DeCS, BIREME)

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and satisfaction of users of the obstetrics service of the Alberto Sabogal Hospital in the year 2022-2023. **Materials and methods:** The study was quantitative, observational, descriptive-correlational; made up of a population of 499 and a sample of 218 women. For data collection, the survey technique and SERVQUAL and SERVHOS were used as instruments, the first measures the quality of the services received by analyzing the expectations and perceptions of users based on dimensions and the second measures user satisfaction. For statistical analysis, Excel 2019 and SPSS 25 were used with a correlation test for ordinal data. **Results:** It was demonstrated with 99% confidence and according to Spearman's Rho coefficient ($\rho = 0.596$) that there is a direct and moderate relationship between quality of care and satisfaction in users of the obstetrics service of the Alberto Sabogal Hospital. The results were similar for each dimension of quality of care and satisfaction. **Conclusions:** Quality of care has a direct and moderate relationship with the satisfaction of users of the obstetrics service at the Alberto Sabogal Hospital in 2022-2023.

Key words: Quality of health care, Quality assurance, Patient satisfaction (Fuente: MeSH, NLM)

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la atención de la salud es realizar un servicio de calidad que además sea adecuado y oportuno (1); también se ha considerado que asegurar el derecho a la salud de calidad es una de las condiciones para reducir la pobreza y la desigualdad en un país (2); sin embargo, en nuestro país la insuficiente calidad de los servicios ha sido observada en la débil garantía de la calidad, seguridad del paciente, falta de acreditación en los servicios, falta de auditoría de la calidad y falta de un manejo estandarizado para resolverla (3). Para las entidades públicas del Perú es de suma importancia tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad, de acuerdo con el marco de la ley de modernización del estado.

Las medidas adoptadas por la pandemia del COVID-19 pueden haber interferido en la percepción de la calidad de atención de las pacientes obstétricas en el hospital Alberto Sabogal Sologuren; se suspendieron las visitas familiares a pacientes hospitalizados, la comunicación del personal de salud con la familia estaba limitada. Así mismo hubo falta de contacto humano, las pacientes estuvieron aisladas en las diferentes unidades de hospitalización, muchas veces no compartieron alojamiento conjunto con sus recién nacidos e incluso se dieron altas precoces. Fue común escuchar manifestaciones de disconformidad entre las pacientes obstétricas.

La comprensión de lo que el usuario percibe como un servicio de alta calidad se ha convertido en un requisito para la realización de operaciones de toda empresa u organización, y conocer sobre las expectativas de los usuarios, una prioridad para la prestación de un servicio de calidad (4,5). La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, por tanto, los usuarios que reciben servicios de calidad tienen satisfacción, complacencia, convicción de volver a buscar atención y recomiendan a la entidad prestadora (6). La satisfacción del paciente es la dimensión más estudiada cuando se evalúa calidad, pero a la vez es un indicador que mide resultados, al cual se le otorga cada vez mayor importancia (7).

Al desarrollar la presente investigación se buscará determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de

obstetricia del hospital Alberto Sabogal en el año 2022-2023.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño de estudio

Se realizó un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo-correlacional.

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por todas las puérperas atendidas por parto vaginal o cesárea en el hospital Alberto Sabogal, durante los meses de estudio es decir desde diciembre del 2022 a febrero del año 2023. Se eligió a las puérperas en el momento del egreso hospitalaria, puesto que, hasta ese momento, ellas reciben varias atenciones desde su ingreso por emergencia, hospitalización, atención del parto vaginal o cesárea, alojamiento conjunto con sus neonatos y finalmente el alta hospitalaria que culmina con la entrega de documentos y citas de control post parto.

La muestra se calculó sobre la base de 499 mujeres atendidas entre el 1 de junio a agosto del 2022 (3 meses), excluyendo a las mujeres menores de 19 años. Se aplicó la fórmula finita con porcentaje de error del 5% y nivel de confianza del 95%, por tanto, el tamaño de la muestra calculada fue de 218, las cuales fueron identificadas de forma aleatoria simple, en el registro de nacimientos durante el periodo de recolección de la información.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta, los instrumentos fueron tres cuestionarios: el primero referido a las expectativas (SERVQUAL), el segundo a las percepciones (SERVQUAL) y el tercero a la satisfacción (SERVHOS). Al término de la encuesta se entregó a cada participante una copia del consentimiento firmado. La encuesta se realizó todos los días en horas de la mañana hasta ser completado el tamaño de la muestra.

Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectada la información se usó el programa Excel 2019 para la elaboración de una base de datos, luego de lo cual se importó al programa SPSS 25. Se realizó análisis descriptivo

para lo cual se presentan tablas con distribución de frecuencias y porcentajes para las variables sociodemográficas, calidad de atención y satisfacción de la paciente. Para el análisis estadístico se realizó primero la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para poblaciones mayores a 30, puesto que cada variable tenía múltiples categorías determinándose que los datos no seguían una distribución normal, por tanto, se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman (RS) para comprobar correlación entre las variables de estudio que a su vez son cualitativas y ordinales 8.

Aspectos éticos

El presente estudio fue aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del hospital Alberto Sabogal Sologuren con numero de memorando No.044-CEIE-OFlyD-GRPS-ESSALUD-2022. Además, las investigadoras tienen certificación en “Ética en Investigación”; por tanto, se han cumplido estrictamente las consideraciones éticas esenciales en todo el proceso de investigación.

Se aplicó el formato de consentimiento informado, tras la aceptación de las participantes, garantizando la privacidad durante la realización de las encuestas, así como su derecho a negarse a continuar. En cuanto a la información recolectada se ha respetado la identidad de las participantes y los formularios de recolección de datos estarán bajo custodia de las investigadoras, aplicando la Ley N.º 29733 de protección de datos personales.

RESULTADOS

En relación a las características demográficas (**Tabla 1**), en lo que respecta a la edad el grupo de 31 a 35 años corresponde al 27 % del total de pacientes estudiadas; es de notar que el 36.2 % de las usuarias del estudio tienen educación secundaria ; las pacientes unidas corresponden al 84,8% %, las mujeres con trabajo fueron el 60.6 %, la mayor parte de usuarias atendidas procedieron de los distritos Comas, Carabayllo, Puente Piedra y Ventanilla , lugares que distan mínimamente 15 km hacia nuestro hospital lo que equivale a un tiempo de 40 minutos a una hora dependiendo del medio de transporte usado.

Tabla 1. Características sociodemográficas de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Alberto Sabogal, 2022

	n	%
Edad		
>15	2	0.9
15-20	12	5.5
21-25	18	8.25
26-30	51	23.3
31-35	59	27
36-40	54	24
41-45	22	10
Grado de instrucción		
Primaria	7	3.2
Secundario	79	36.2
Tecnico	73	33.5
Universitario	59	27.1
Estado civil		
Soltera	31	14.2
Casada	77	35.3
Conviviente	180	49.5
Separada	2	9
Ocupación		
Estudiante	9	4.1
Trabajadora	132	60.6
Ama de casa	77	35.3
Procedencia		
Callao y distritos del callao	65	29.8
Los olivos o San Martin de porres	43	19.7
Carabayllo, Comas, Puente Piedra Ventanilla	91	41.7
Magdalena y San Miguel	7	3.2
Chancay Huaral, Huacho, Oyon o barranca	8	3.7
Otros (Rímac, Jesus María, Ate, Lurín)	4	1.8
Total	218	100.0

Tabla 2. Condiciones obstétricas de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Alberto Sabogal, 2022

	n	%
Numero de hijos		
1 hijo	69	31.7
2 a 3 hijos	128	58.7
4 a mas hijos	21	9.6
Tipo de parto		
Parto vaginal	45	20.6
Cesarea	173	79.4
Enfermedades preexistentes		
Ninguna	137	62.8
Endocrinas	22	10.1
Hematologicas	3	1.4
Reumatologicas	2	9
Cardiologicas	6	2.8
Infecciones	8	3.7
Neurológicas	2	9
Obesidad morbida	8	3.7
Otras	30	13.8
Complicaciones en el embarazo		
Ninguna	2	9
Pre eclampsia, eclampsia o sd de hellp	52	23.9
Placenta previa,dpp	10	4.6
Diabetes, prurito gestacional o cih.	17	7.8
Rotura prematura de membranas y otros	13	6
Parto pretérmino	13	6
Otra	11	50.9
Hospitalizaciones previas		
Si	64	29.4
No	154	70.6
Total	218	100,0

En cuanto a las condiciones obstétricas (**Tabla 2**), se halló que el mayor porcentaje de mujeres (58,7%) tiene 2 a 3 hijos, el 79,4 % de nacimientos son por operación cesárea, el 62,8% de madres no tiene enfermedades preexistentes al embarazo, el 23,9 % de las madres se complicaron con trastornos hipertensivos y solo el 29,4% había tenido hospitalizaciones previas.

En la **Tabla 3** se puede verificar el tamaño de la muestra “N” que fue de 218, que el valor p al ser menor a 0,05 nos permite aceptar la relación entre las variables de estudio, en segundo lugar, el valor del coeficiente Rho de Spearman ($\rho=0.596$) determina una relación directa y moderada entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del hospital Alberto Sabogal.

Tabla 3. Correlación de calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Alberto Sabogal, 2022

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	0,596**
		Sig. (bilateral)		<0,001
	Satisfacción	N	218	218
		Coeficiente de correlación	0,596**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0,001	
		N	218	218

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 4. Correlación de las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Alberto Sabogal, 2022

			Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,535**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	218
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,565**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	218
	Tangible	Coefficiente de correlación	0,419**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	218
	Empatía	Coefficiente de correlación	0,576**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	218
	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,503**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	218

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **Tabla 4** se puede verificar que el valor del coeficiente Rho de Spearman determina una relación directa y moderada entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del hospital Alberto Sabogal; fiabilidad ($\rho=0.535$), capacidad de respuesta ($\rho=0.565$), tangible ($\rho=0.419$), empatía ($\rho=0.576$) y seguridad ($\rho=0.503$).

DISCUSIÓN

En el estudio se encontró correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, una correlación positiva, directa y moderada aunque bastante cerca de la correlación fuerte. Esto nos podría indicar que la calidad de atención si determina satisfacción en las usuarias del servicio, aunque probablemente otros factores de la calidad de atención sean determinantes para que sientan alto grado de satisfacción. La satisfacción es un atributo de vital importancia para atraer a los usuarios o clientes a las organizaciones, en una institución como el hospital Alberto Sabogal perteneciente a la seguridad Social, no se requiere buscar a los clientes pues estos son cautivos; no obstante, el tener asegurada la concurrencia del cliente externo no justifica no buscar alcanzar o más aún superar las expectativas de las usuarias al buscar atención. El tener usuarias satisfechas, contribuirá a mejorar los indicadores de salud reproductiva, como atención prenatal, parto institucional y la demanda insatisfecha en planificación familiar entre otros.

El resultado global de este estudio se asemeja a lo encontrado por Hernández A. y col. (9) quienes evaluaron la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y determinaron sus factores asociados, a nivel nacional, encontrando así que el 74,3%, señalaron que el servicio recibido fue bueno o muy bueno. Evidenciando además una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción con la atención recibida y la edad grupo de 40 a 49 años ($p = 0,009$), lengua materna nativa aprendida durante la niñez ($p = 0,010$), quintil de bienestar económico III ($p = 0,002$) y IV ($p = 0,028$), padecimiento de enfermedad crónica ($p = 0,001$), aglomeración poblacional ($p = 0,001$) y el dominio geográfico, específicamente la sierra ($p = 0,016$). Se encontró un Odds Ratio (OR) de 2,54 en satisfacción con la atención calificándolo como “Muy Bueno vs Muy malo, Malo o Bueno” y Quintil de bienestar económico III y OR de 1,71 entre satisfacción con la atención calificándolo como “Bueno o Muy bueno vs. Muy malo y malo” y Selva como dominio geográfico (9).

Otros resultados similares son los encontrados por Cachique S. y col. (10), quienes evaluaron las mismas variables con el instrumento SERVQUAL y sus cinco dimensiones en un hospital especializado nivel II en Lima, e indicaron una correlación positiva y moderada entre las variables calidad de atención y satisfacción (Tau-b de Kendall 0.488; $p < 0,01$).

Dimensiones de calidad de atención

En la dimensión fiabilidad, se obtuvo una relación directa y moderadamente significativa ($\rho = 0.535$, $p < 0.01$) con la satisfacción de las usuarias en este estudio. Afirmando así que, si el servicio de obstetricia cumple o no cumple sus promesas en cuanto a la prestación de servicio y la resolución de problemas, la percepción de la satisfacción no difiere de forma importante. Coincidente con el estudio de Neupane, R. y Devkota, M. (11) quienes en sus resultados demostraron que cada factor de la calidad del servicio se correlaciona positivamente con la satisfacción del paciente, siendo la de mayor valor la de confiabilidad con 0,740 y significativa en el nivel 0,01.

En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, se obtuvo una relación directa y moderadamente significativa ($\rho = 0.565$, $p < 0.01$), en segundo lugar, en prioridad en este estudio, esta dimensión puede ser la más importante para cualquier persona, en las usuarias del servicio de obstetricia recibir un servicio rápido por parte del proveedor, tampoco difiere en su percepción de satisfacción, posiblemente la demora en la atención sea compensada si ésta es de calidad y no se cometen errores. Susanty FS (12) determinaron que la dimensión que más afectó la satisfacción de los pacientes del Hospital Mohammad Natsir fue la dimensión de capacidad de respuesta ($OR = 73.635$), lo que significa que si este componente se cumple eficientemente la satisfacción del paciente aumentaría 73 veces.

De la misma forma, Naveed RT (13), en su estudio realizado en hospitales del sector privado de Pakistán mostraron que de las seis dimensiones del modelo SERVQUAL, el factor de capacidad de respuesta fue el más dominante en este sentido, encontrando una fuerte relación positiva ($b=0.883$, $p < 0.001$).

Con respecto a la dimensión de elementos tangibles, en este estudio se obtuvo una relación directa y moderadamente significativa sin embargo la más baja ($\rho = 0.419$, $p < 0.01$). Este es quizás el componente menos importante para las usuarias del servicio de obstetricia, cabe decir que los hospitales o instituciones de salud utilizan la tangibilidad para comunicar su imagen y la calidad de sus servicios a los usuarios (14), más aún en

instituciones como el Seguro Social del Perú con un prestigio ganado como institución de salud, es probable que lo que el servicio de obstetricia intenta brindar puede ser bastante diferente de lo que reciben las usuarias y para ellas los elementos tangibles no generen mayor satisfacción que otros elementos de la calidad. Contrariamente, Yilmaz SB (14) encontraron que los coeficientes de ruta entre las dimensiones de la calidad en cuanto a elementos tangibles y satisfacción mostraron un valor de $B = 0.373$ y $t = 5.32$, lo que indica que la correlación es directa y positiva débil.

En el estudio sobre la dimensión de empatía y su relación con la satisfacción de las usuarias, se obtuvo una relación directa y moderadamente significativa ($\rho = 0.576$, $p < 0.01$); este resultado obtuvo el valor rho más elevado probablemente para la usuaria del servicio de obstetricia, la identificación total con el otro por parte del personal y el trato individualizado (15), sea el que resulte en más alta satisfacción aún si los otros factores fuesen realizados eficientemente. Estos resultados contrastan con lo encontrado por Dauda A (16) cuyos resultados mostraron que la empatía no afectaba significativamente a la satisfacción de los pacientes ($\beta = 0.02$, $p > 0.77$); y por el estudio de Mrabet S (17) quienes en sus resultados encontraron que la Empatía no se relacionó con la satisfacción del paciente ($\beta = -0.124$, $p > 0.05$).

Finalmente, en la dimensión de seguridad, se obtuvo una relación directa y moderadamente significativa ($\rho = 0.503$, $p < 0.01$); esta dimensión obtuvo el cuarto lugar en importancia. Se ha encontrado que la seguridad, la cual se relaciona con el conocimiento y la capacidad del trabajador (proveedor de servicios) para generar un sentido de confianza del destinatario del servicio (12), no haya sido un componente importante que genere en ellas satisfacción. Lo cual coincide con los resultados de Ali BJ (18), quienes realizaron un análisis de regresión y correlación entre las dimensiones de ambas variables, la prueba de correlación de Pearson mostró una relación positiva y fuerte entre la satisfacción del huésped como factor dependiente y la dimensión de seguridad como factor independiente, ya que el valor $r = 0.885$ es superior a 0.01 y valor $p < 0.05$.

Asimismo, Suhail (19), quien usó el modelo de calidad del servicio según (SERVPERF) con cinco dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, la escala de satisfacción del paciente incluyó siete subvariables como satisfacción general, calidad técnica, trato interpersonal, comunicación, aspectos financieros, tiempo de estancia con los médicos y finalmente accesibilidad y la tercera variable intención de comportamiento tiene un total de tres ítems: boca a boca positivo, recomendación y visita a los mismos proveedores de servicios de Ayurveda. Se utilizaron ANOVA y la prueba t para identificar las diferencias en la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente entre los consumidores de atención. evidenciaron que la dimensión de seguridad se correlacionaba con una predicción más acertada de satisfacción del paciente (Tau-b de Kendall = 0,403, $p=0.000$).

CONCLUSIÓN

En el estudio todas las dimensiones de SERVQUAL mostraron correlación con valores $p=$ de 0,000, en cuanto a la fuerza y dirección, todas presentan correlación positiva moderada. Los componentes de la calidad que mostraron valores de rho mayores fueron; empatía es decir la atención personalizada que brinda el servicio con $\rho=0,576$ y capacidad de respuesta es decir la predisposición de proporcionar un servicio rápido con $\rho=0,565$, estas dimensiones podrían representar los atributos primarios o más importantes de la calidad que generan satisfacción en el hospital Sabogal. Por otro lado, las dimensiones restantes con valores menores de rho fueron: fiabilidad que representa la habilidad para ejecutar un servicio prometido con $\rho=0,535$, seguridad que representan los conocimientos y atención realizados por el personal de salud con $\rho=0,503$ y aspectos tangibles como son la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación con $\rho=0,419$, podrían ser los componentes secundarios o menos importantes.

Estos resultados podrían ser explicados como lo han comentado otros autores; que hay ciertos componentes muy importantes de la calidad de atención para generar alta satisfacción; y que cuando existe un mal desempeño de los componentes menos importantes podría ocurrir

una disminución aun mayor de la satisfacción cuando el desarrollo de los componentes principales está fallando, es decir que los componentes menos importantes cuando son desarrollados eficientemente ayudan a mitigar la sensación de insatisfacción cuando fallan los componentes principales (11).

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Pino W. Situación de la calidad de la salud en el Perú. En Atención de Salud Con Calidad. Lima: Colegio Médico del Perú- 2018, 1(1): 123-142. Disponible en: <https://bit.ly/2WZxhiu>
2. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas, 2018 Revista cubana de salud pública. 2018; 44(2): 325-343. Disponible en: <https://bit.ly/3dTEyXZ>
3. Ministerio de Salud. Plan Nacional concertado de Salud [internet]. Lima: KINKO; 2007. [acceso el 12 de febrero del 2021]. Disponible en URL http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/000_PNCS.pdf
4. Chien L, Shu YC. Corporate image as a mediator between service quality and customer satisfaction: difference across categorized exhibitors. Heliyon. 2019; e01307. Disponible en URL <https://www.cell.com/action/showPdf?pii=S2405-8440%2818%2933607-7>
5. Vargas-González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve). 2013; 9(4): 663-671. Recuperado en 26 de marzo de 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=28029474005>
6. Izquierdo JR. La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Rev. Horizonte Empresarial. Enero -junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437ISSN: 2313-3414. Disponible en URL <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
7. Sánchez-Jacas I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. MEDISAN [Internet]. 2016 Abr [citado el 21 de marzo del 2022]; 20(4): 544-552. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000400015&lng=es
8. Paulino-Vigil G. Metodología de la investigación clínica. Las 5 herramientas del investigador. 2018 The Little French eBookstore. Pág. 81-82 ISBN: 978-3-96246-357-1
9. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. "Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados." Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [En línea], 36.4 (2019): 620-8. Web. 16 mar. 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
10. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O.

- Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de Investigación (de la Universidad Norbert Wiener). 2022; 11(2): a0013. Disponible en: <https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/255/172>
11. Neupane R, Devkota M. Evaluación de los impactos de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente/cliente: un estudio de hospitales privados en Nepal. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Gestión. 2017; 4(3): 165–176. DOI: <https://doi.org/10.3126/ijssm.v4i3.17520>
 12. Susanty FS, Shah NA, Triman W. The relationship between service quality and patient satisfaction at the neurology polyclinic of Mohammad Natsir Hospital. JOSR [Internet]. 2023 [citado el 2 de marzo de 2023];2(3):949–66. Disponible en: <https://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ij-sr/article/view/756/648>
 13. Naveed RT, Albassami AM, Ahmad N, Moshfegyan M. Patient Satisfaction through modified SERVQUAL Model. Pacific Business Review International [Internet]. 2019 [citado el 28 de febrero de 2023];11(7):96–106. Disponible en: http://www.pbr.co.in/2019/2019_month/Jan/9.pdf
 14. Yılmaz SB, H. Çelik HE y Yılmaz V. Healthcare service quality - customer satisfaction: Pls path model. Adv Appl Stat [Internet]. 2019;54(2):289–300. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17654/as054020289>
 15. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.58p. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 16. Dauda A. Service quality on patients satisfaction in federal medical centre, Keffi, Nasarawa State. Accounting & Taxation Review [Internet]. 2020 [citado el 2 de marzo de 2023];4(3). Disponible en: <https://www.zbw.eu/econis-archiv/handle/11159/4890>
 17. Mrabet S, Benachenhou SM, Khalil A. Measuring the effect of healthcare service quality dimensions on patient's satisfaction in the Algerian private sector. Socioecon Chall [Internet]. 2022 [citado el 2 de marzo de 2023];6(1):100–12. Disponible en: <https://armgpublishing.com/journals/sec/volume-6-issue-1/article-7/>
 18. Ali BJ, Anwer DRNA-D, Anwar G. Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction. Int J Med Pharm Drug Res [Internet]. 2021;5(3):7–19. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
 19. Suhail P, Srinivasulu Y. Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. J Ayurveda Integr Med [Internet]. 2021 [citado el 1 de marzo de 2023];12(1):93–101. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0975947620301029?via%3Dihub>

Contribuciones:

FLO: Concepción y diseño del trabajo, recolección y obtención de datos, redacción del manuscrito, aprobación de su versión final. **RMR:** Recolección y obtención de resultados, Análisis e interpretación de datos, redacción del manuscrito, Aprobación de su versión final. **JEL:** Recolección y obtención de resultados, Asesoría metodológica, redacción del manuscrito, Aprobación de su versión final.