**Título:** Modelo SERVQUAL en la medición de calidad asistencial.

**Autor:** Dra. Josseline Elife Rojas Caballero.Estudiante Especialidad Auditoría Médica. Universidad de Ciencias Médicas. Managua, Nicaragua.

**Colaboradores:** Dr. Víctor Jesús Méndez Dussán. Docente Titular, Especialidad Docencia Médica. Universidad de Ciencias Médicas. Managua, Nicaragua.

Msc. Iván Castro. Docente, Especialidad Docencia Médica. Universidad de Ciencias Médicas. Managua, Nicaragua

**Resumen**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea que la calidad asistencial es: "La medida en la cual los servicios de salud que se ofrecen a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados". Medir y evaluar la calidad de atención médica es fundamental para identificar áreas de mejora. Uno de los métodos ocupados para medición es el modelo SERVQUAL por Zeithaml, Parasuraman y Berry. Desde la consideración de que la calidad asistencial es de suma importancia en la actualidad, en el presente artículo se pretende la revisión de estudios sobre la aplicación del modelo en Latinoamérica. La revisión busca analizar el nivel alcanzado de satisfacción al usuario según dimensiones de SERVQUAL aplicado en instituciones de salud de la región, para identificar áreas de mejora y fortalezas, además de reconocer su relevancia y aplicabilidad.Se valoraron resultados de 15 instituciones de salud diferentes provenientes de 09 países de Latinoamérica. Participaron un total de 4,703 usuarios. El área más estudiada fue consulta externa. Se determinó que un 26 % de los estudios valorados coinciden que capacidad de respuesta es la dimensión de mayor dificultad y la mayormente satisfecha es seguridad en un 40 %.

**Palabras claves: SERVQUAL, calidad, hospital.**

**Summary**

The World Health Organization (WHO) states that the quality of care is: "The extent to which health services offered to individuals and patient populations improve the desired health outcomes." Measuring and evaluating the quality of medical care is essential to identify areas for improvement. One of the used methods for measurement is the SERVQUAL model by Zeithaml, Parasuraman and Berry. Considering that the quality of care is of the utmost importance today, this article aims to review studies on the application of the model in Latin America. The review seeks to analyze the level of user satisfaction achieved according to dimensions of SERVQUAL applied in health institutions in the region, to identify areas for improvement and strengths, in addition to recognizing its relevance and applicability. Results from 15 different health institutions from 09 Latin American countries are evaluated. A total of 4,703 users participated. The most studied area was external consultation. It is determined that 26% of the evaluated studies agree that responsiveness is the dimension of greatest difficulty and the most satisfied is security at 40%.

**Key Words: Servqual, quality, hospital**

**Introducción**

La calidad se ha convertido en un tema indispensable en las instituciones prestadoras de servicio. Para poder ocupar un lugar en el mercado y tener una ventaja competitiva, es necesario que ofrezcan servicios de calidad. Donabedian (1969) fundador del estudio de la calidad en la atención médica, define calidad en salud como una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Obtener mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes.

Medir y evaluar la calidad de atención médica es fundamental para identificar áreas de mejora. De este modo, será posible diseñar intervenciones de políticas en pro de incrementar la eficiencia, productividad, calidad de la atención, entre otros.

Phuong y Menachof (2019) nos expresan que desde la perspectiva de una organización, la calidad de servicio en las administraciones de las organizaciones de Latinoamérica, se puede observar que, en muchas de ellas, vienen innovando en el servicio que brinda a sus clientes. Nunkoo (2019) afirma que no obstante, el efecto que tiene sobre la actividad de una unidad asistencial se ha manifestado cuando existen metodologías que buscan su mejora persistente. Sea como fuere, relaciona medidas subjetivas con medidas que requieren una investigación profunda de su conducta, ya que la calidad de la atención es uno de los principales determinantes de la lealtad del consumidor, es un desarrollo multidimensional, cuyas medidas contrastan partiendo de un área y luego hacia la siguiente.

Hoy en día, la naturaleza de la atención es de interés no exclusivamente para los que gerencian las distintas organizaciones que necesitan reducir los costos o evaluar la ejecución, sin embargo, además de los científicos, representan una autoridad considerable en el campo del bienestar. Tanto es así, que la naturaleza de la calidad de servicio se percibe como la relación compartida de satisfacción y deseos entre un cliente y la asociación que aborda sus problemas.

El reto es reconocer dimensiones de la calidad asistencial, y conciliarlas en un sistema sanitario receptivo y equilibrado. Pese a ello, existe dificultad en encontrar las herramientas óptimas que permitan monitorear en tiempo real la calidad, la atención y la seguridad del paciente. A lo largo de los años se han hecho diversas propuestas sobre modelos que permita valorar la calidad asistencial. El modelo SERVQUAL ha demostrado tener una muy buena aplicabilidad y validez. Permite evaluar cinco dimensiones en su estructura: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

En el presente artículo se pretende la revisión de estudios sobre la aplicación del modelo en Latinoamérica. La revisión busca analizar el nivel alcanzado de satisfacción al usuario según dimensiones de SERVQUAL aplicado en instituciones de salud de la región, para identificar áreas de mejora y fortalezas, además de reconocer su relevancia y aplicabilidad.

**Generalidades**

A lo largo de la historia se han compartido diversas definiciones, la Organización Mundial de la Salud (2020) plantea que la calidad asistencial es: "La medida en la cual los servicios de salud que se ofrecen a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados". Al igual, la OMS reconoce seis dimensiones representativas:

1. Seguridad: referido a proveer servicios de salud que minimicen el riesgo actual o potencial de generar daño a los usuarios.
2. Efectividad: implica brindar servicios sanitarios basados en la evidencia y que generen los efectos deseados en individuos y comunidades.
3. Eficacia: la eficacia implica que la efectividad se logre maximizando el rendimiento de los recursos y evitando el mal uso de los mismos.
4. Accesibilidad: se refiere a la facilidad con la que se puede obtener un servicio de salud teniendo en cuenta factores geográficos, de horario, económicos, culturales, entre otros.
5. Centrado en la persona: la calidad asistencial implica brindar servicios que tomen en cuenta deseos, preferencias y cultura de los usuarios.
6. Equidad: los servicios de salud deben brindarse a todos por igual, sin hacer distinciones por raza, género, etnia, localización geográfica o estatus socioeconómico. Corresponde a los proveedores de servicios de salud tomar las medidas concretas necesarias que permitan hacer sus servicios seguros, efectivos, eficaces, accesibles, equitativos y centrados en la persona.

**Mejora de la calidad asistencial**

La mejora de la calidad del proceso asistencial en el Sistema Nacional de Salud es una inquietud constante, que ha tenido una resonancia importante. A pesar de que la calidad sea buena, queremos que sea mejor.

Cuando abordamos de manera sistemática y progresiva la mejora de la calidad, perfeccionamos la asistencia prestada y también aprendemos a mejorar. Los miembros del equipo asistencial son capaces de desarrollar habilidades y métodos nuevos para interaccionar entre sí (Roberts, 2007).

**Satisfacción del usuario**

La satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente se considera un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada, entendida como una medida de eficacia, confort, pertinencia y control del funcionamiento del sistema sanitario (Donabedian, 1966).

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que este hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La satisfacción se relaciona con lo que los usuarios esperan del servicio, es decir, sus expectativas y también con lo que perciben después de obtener este servicio. La insatisfacción del paciente se refleja en reclamos, quejas y denuncias, lo que puede afectar la imagen de la institución.

**Expectativa**

La fidelidad de los clientes depende fundamentalmente de la satisfacción de los mismos. Y cómo esa satisfacción se relaciona con las expectativas (Feldmana, y otros, 2007). Las expectativas son lo que espera el cliente de un servicio. Son las creencias sobre el servicio, sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de una institución.

**Percepción**

Imagen inconsciente o valoración subjetiva que se crea sobre el servicio recibido basado en las interacciones con este de forma directa o indirecta (Matsumoto Nishizawa, 2014).

**SERVQUAL**

El término SERVQUAL es acrónimo de «Service Quality Model» en inglés, desde su publicación en 1985 SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado a nivel mundial. El modelo SERVQUAL es un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en contrastar las expectativas que tienen los usuarios antes de obtenerlo con las opiniones (percepción) que comparten una vez que lo tienen (Orlandini & Ramos Guzmán, 2017).

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. SERVQUAL resulta útil

para conocer:

1. Una calificación global de la calidad del establecimiento.
2. Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
3. Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
4. Las brechas de insatisfacción específicas.
5. El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave (Carias Irías, 2016).

Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollaron en la década de 1980 el modelo SERVQUAL. Es el instrumento de mayor utilización en el mundo con estos propósitos por su validez y confiabilidad (Cabello & Chirinos, 2012).

La calidad de los servicios se mide usualmente según el modelo de las discrepancias entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico, lo cual constituye una medida de la calidad en el servicio. Esta teoría dio sustento a Parasuraman, Zeithaml y Berry para formular este instrumento de medición.

Este modelo cuenta con cinco dimensiones:

1. Elementos tangibles: Facilidades físicas, equipamientos y apariencia de los colaboradores.
2. Confiabilidad: Habilidad de ejecutar el servicio prometido de forma confiable y precisa.
3. Capacidad de respuesta: Voluntad de ayudar y prestar una buena atención al consumidor.
4. Seguridad: Conocimiento y cortesía de los colaboradores. Al igual que su capacidad para inspirar confianza y seguridad a los usuarios.
5. Empatía: Atención personalizada que la institución ofrece al consumidor (Orlandini & Ramos Guzmán, 2017).

Las cinco dimensiones están distribuidas en una encuesta de 44 ítems, 22 preguntas de expectativas y 22 de percepción global y por dimensión. Con una evaluación de calidad mediante una escala numérica Likert, en el cual los valores asociados a la satisfacción se obtienen con la resta de percepciones y expectativas. Se acepta que un servicio es de calidad cuando la percepción iguala o supera las expectativas, por tanto, la diferencia es igual o mayor a cero.

**Modelo de las brechas**

Los autores Parasuraman y Berry identifican cinco brechas o discrepancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final.

* Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa.
* Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad.
* Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
* Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
* Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

El modelo Servqual nos permite obtener estar brechas entre las percepciones y las expectativas del servicio brindado por cada una de las dimensiones y con sus resultados se puede obtener el Índice de Calidad en el Servicio (ICS).

Además, se distinguen dos partes diferenciadas, pero relacionadas entre sí; la primera, hace referencia a la manera en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos. La segunda, refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provocaría una deplorable prestación de servicio a los usuarios.

Parasauman et al (1985) identificaron los siguientes condicionantes:

1. Comunicación boca-oído. Hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes o usuarios.

2. Necesidades personales. Qué servicio es el que verdaderamente necesita el cliente.

3. Experiencias anteriores. Las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio. Así, se espera más de aquello de lo que se ha recibido un elevado nivel y menos de lo que se ha recibido un nivel bajo.

4. Comunicación externa. Son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen, como puede ser, entre otras, la publicidad o el propio precio del servicio.

Por lo anterior, en el presente estudio se estará analizando diversa literatura acerca del nivel de satisfacción en hospitales de relevancia con respecto a Latinoamérica utilizando la encuesta SERVQUAL.

Contar con instrumentos de estimación legítimos compuestos por medidas clave ha hecho concebible evaluar la naturaleza de las administraciones anunciadas. Esta evaluación, a pesar de fomentar correlaciones con administraciones comparativas, permite corregir errores reconocidos y disponer diversas metodologías para ampliar la fidelización del cliente.

**Metodología**

El método utilizado es una revisión sistemática. El objetivo de este método es estructurar de forma transparente y comprensible la información disponible orientada a responder una pregunta clínica específica. Está constituida por múltiples artículos y fuentes de información. (Moreno & Muñoz, 2018)

**Estrategia de búsqueda y selección de artículos**

Se planteó una estrategia de búsqueda electrónica sensible de documentos que cumplieran con los criterios establecidos. La búsqueda inicia 15 de febrero, 2023 y finaliza 28 de febrero, 2023.

La información empleada en el presente trabajo atendió a cinco fases (Figura 1).

1. **Fase de identificación:** Consistió en la búsqueda de artículos en las bases de datos, la cual estaba estructurada por vocabulario. Se buscó en Google Académico. En un segundo momento, se realiza una nueva búsqueda en: Scribd y Elsevier. Teniendo en cuenta las siguientes palabras claves: Servqual hospital.
2. **Fase de duplicados:** Se eliminaron artículos duplicados.
3. **Fase de elegibilidad:** Se eliminaron los artículos que no presentaban las palabras claves SERVQUAL, calidad y hospital en el título y/o resumen.
4. **Fase de Inclusión:** Se incorporan a la presente investigación los artículos que cumplieron los siguientes criterios: artículos que ocupan el modelo SERVQUAL, artículos publicados entre los años 2014 a 2018, artículos en español y artículos sobre instituciones de salud en Latinoamérica. Se excluyeron: artículos que hubieran utilizado un modelo diferente al SERVQUAL o comparadores del mismo, artículos que no presenten resultados en cuanto a las cinco dimensiones de SERVQUAL, aquellos artículos en los cuales se hubiese aplicado el modelo en otras entidades que no fueran de salud.
5. **Fase final de selección:** Posterior a la ardua depuración se determinó que 15 documentos cumplían con todos los criterios establecidos.

**Proceso de análisis de artículos seleccionados**

En este proceso se diseñó una matriz de análisis para extraer la información específica que respondiera al objetivo del presente estudio que busca analizar el nivel alcanzado de satisfacción al usuario según dimensiones de SERVQUAL aplicado en instituciones de salud de la región, para identificar áreas de mejora y fortalezas, además de reconocer su relevancia y aplicabilidad. (Tabla 1). La matriz de análisis consistió en identificar: (a) autor/año, (b) país, (c) título (d) muestra y (e) resultados.



**Figura 1. Flujograma de estrategia de búsqueda y selección de artículos**

**Tabla 1. Matriz de resultados**





**Análisis de resultados**

El análisis de resultados es presentado en consistencia con el objetivo de la presente investigación.

Se procedió al análisis de 15 estudios donde se aplicó la encuesta SERVQUAL para servicios de salud. Se obtuvo resultados de 15 instituciones de salud diferentes provenientes de 09 países de Latinoamérica. Participaron un total de 4,703 sujetos, usuarios del servicio de salud.

**País del autor principal del estudio**

Los artículos incluidos en esta revisión son de diversos países de la región Latinoamericana, resultan relevantes dos de ellos al ser efectuados en el país centroamericano Nicaragua. Álvarez (2017) en una investigación de posgrado en administración en salud, realizó un estudio relacionado con la satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua febrero – marzo 2017.

También en Nicaragua Munguía Ordoñez y Muñoz Ruiz (2017) plantearon en una tesis de grado el estudio relacionado a nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del Hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

De los 15 estudios seleccionados, el mayor porcentaje de la producción encontrada sobre esta área de investigación se encontró en Perú con un 27%, seguido de Nicaragua, México y Colombia con 13% respectivamente, culminando con Honduras, Paraguay, Chile, Bolivia y Ecuador con un 7% cada uno (Tabla 2).

|  |  |
| --- | --- |
| País | Número de estudios |
| Nicaragua | 02 |
| Perú | 04 |
| Honduras | 01 |
| Paraguay | 01 |
| Chile | 01 |
| Bolivia | 01 |
| México | 02 |
| Colombia | 02 |
| Ecuador | 01 |

Tabla 2.

**Muestra de los estudios**

Respecto del tamaño de las muestras, estas variaron desde un mínimo de n=36 participantes a un máximo de n=1,536 participantes. Este dato se agrupó en 4 rangos (Tabla 3). Los estudios se concentraron en el rango entre 01 a 200 y de 201 a 400 usuarios, correspondiente al 40% cada uno. Un porcentaje menor de estudios (13%) consideró tamaños de 401 a 800 participantes. Finalmente, en el rango de 801 a 1600 hubo un estudio (7%).

|  |  |
| --- | --- |
| Rango de participantes | Número de artículos |
| 1-200 | 06 |
| 201-400 | 06 |
| 401-800 | 02 |
| 801-1600 | 01 |

Tabla 3

**Objetivos del estudio**

El primer objetivo del articulo pretende analizar el nivel alcanzado de satisfacción al usuario según dimensiones de SERVQUAL aplicado en instituciones de salud de la región, para identificar áreas de mejora y fortalezas.

El área mayormente estudiada fue consulta externa, se aplicó SERVQUAL en 07 instituciones de salud. Seguida de emergencias donde se aplicó el modelo en un total de 06 unidades de salud. Por último, hospitalización aplicada a 04 instituciones de salud.

En cuanto a las dimensiones, se determina que un 26 % de los estudios valorados coinciden que capacidad de respuesta es la dimensione de mayor dificultad incidiendo en baja satisfacción, 20 % de los estudios concluyeron que empatía y confiabilidad eran dimensiones muy poco satisfechas, 13 % respecto a que bienes tangibles no es satisfactorio para los usuarios y 6.6 % de los trabajos investigativos concluyen que seguridad resulta no satisfactoria para los usuarios.

Se determina que un 40 % de los trabajos investigativos revisados refleja que la dimensión mayormente satisfecha es seguridad. A pesar de que aún se tiene dificultades para suplirla, a como es debido es la dimensión de la que menos se quejan los usuarios. Se continúan con las siguientes estadísticas: capacidad de respuesta 26.6 %, seguridad 13 %, bienes tangibles 6.6 % y confiabilidad 6.6 %.

El segundo objetivo de la investigación es reconocer la relevancia y aplicabilidad del modelo SERVQUAL para servicios de salud en Latinoamerica.

Como podemos evidenciar, dado a los resultados presentados, es de importancia evaluar constantemente la realidad actual sobre la satisfacción del usuario del servicio de salud, debido a que se utiliza esta variable como un valor primordial para la medición de calidad de servicio en los hospitales. La satisfacción es un tema complejo relacionado con diferentes factores como edad, experiencias previas del paciente, estilo de vida, ingresos y educación. Así mismo, en los últimos años, la percepción del paciente respecto a la calidad de los servicios se ha convertido en un factor determinante para los planes de gestión en las instituciones de salud.

Cada una de las áreas evaluadas recibió propuestas de plan de mejora o recomendaciones, todo esto gracias a la aplicación del modelo SERVQUAL, ya que permitió identificar debilidades y fortalezas, de ahí su importancia.

Por otra parte, hay que decir que la aplicación del modelo SERVQUAL resulta exigua en las instituciones prestadoras de salud, el modelo puede aplicarse en cada departamento, debido a que permite valorar la calidad de los servicios, sin hallar discrepancias en la calidad del servicio percibida de acuerdo con las condiciones socio demográficas de los usuarios. A su vez, estos resultados resultan relevantes para potencializar las investigaciones en este campo.

En el área hospitalaria, la satisfacción del paciente fue un indicador determinante en la medición de la calidad del cuidado, por lo que se encontraron adaptaciones de la escala SERVQUAL para la población en Latinoamérica, esto demostró su validez y confiabilidad para medir servicios de salud.

En Latinoamérica SERVQUAL es ampliamente utilizado. Dado a los resultados anteriores como cuerpo médico y administración se debe siempre trabajar en pro de calidad y satisfacción en la atención del paciente.

**Conclusión**

La presente investigación concluye que:

1. El mayor desarrollo de investigaciones del área en cuestión es en Perú.
2. Los tamaños muestrales se concentraron en el rango entre 01 a 200 y de 201 a 400 usuarios, correspondiente al 40% cada uno. Son escasos los estudios que utilizan muestras superiores a 800 participantes.

En base al primer objetivo del articulo:

1. Se define que el área mayormente estudiada fue consulta externa, se aplicó SERVQUAL en 07 instituciones de salud.
2. En cuanto a las dimensiones, se determina que un 26 % de los estudios valorados coinciden que capacidad de respuesta es la dimensione de mayor dificultad incidiendo en baja satisfacción
3. Se establece que un 40 % de los trabajos investigativos revisados refleja que la dimensión mayormente satisfecha es seguridad.

De acuerdo al segundo objetivo:

1. Se destaca la relevancia de aplicar la encuesta SERVQUAL, esta permite evaluar la realidad actual sobre la satisfacción del usuario del servicio de salud. Además, cada una de las instituciones evaluadas recibieron propuestas de plan de mejora o recomendaciones, todo esto gracias a la aplicación del modelo ya que permitió identificar debilidades y fortalezas, de ahí su importancia.
2. Se encontraron adaptaciones de la escala SERVQUAL para la población en Latinoamérica, esto demostró su validez y confiabilidad en el ámbito hospitalario.
3. En Latinoamérica SERVQUAL es ampliamente utilizado. Dado a los resultados anteriores como cuerpo médico y administración se debe siempre trabajar en pro de calidad y satisfacción en la atención del paciente, fomentando una cultura de mejora continua en todos los colaboradores para así lograr los objetivos propuestos, fomentando una cultura de mejora continua en todos los colaboradores para así lograr los objetivos y cumplir con lo referido por la OMS brindando calidad asistencial con seguridad, efectividad, eficacia, accesible, centrada en la persona y con equidad.

**Referencias Bibliográficas**

Barberán Erazo, E. (2016). Medición de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de salud mediante la encuesta Servqual. Guayaquil, Ecuador. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú] http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43803/1/CD%20138%20BARBER %c3%81N %20ERAZO%20ERICKA.pdf

Lamadrid Benites , L. (2017). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes mediante la encuesta Servqual Modificada Chiclayo 2017. Lambayeque, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú] https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5767/BC-TES 3527%20LAMADRID%20BENITEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez., R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños" Managua, Nicaragua Febrero - Marzo 2017. [Tesis de Maestría, CIES Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua] https://repositorio.unan.edu.ni/7928/

Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 88-95. https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037

Carias Irías, R. (2016). Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda la sala de emergencia del Hospital Regional Gabriela Alvarado, Danli Honduras, Noviembre- Diciembre; 2016. [Tesis de Maestría, CIES Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua] https://repositorio.unan.edu.ni/7906/1/t949.pdf

Castillo Zamora, L. (2018). Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo\_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cotes, Z., Tapie Cuspud , S., Cabrera Salazar, E., & Achicanoy Martinez , J. (2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas De Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego - Nariño. [Tesis de Posgrado, Universidad Mariana Pasto, Colombia] https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/615/Calidad\_%20Atenci%c3%b3n%20M%c3%a9dica\_Consulta%20Externa.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Díaz Ruíz, G. (2020). Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vicnes durante COVID 19, Ecuador, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/D%c3%adaz\_RGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Fund Q, 44(03), 166-206. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/5338568/

Hernández de la Rosa, R. (2015). Satisfacción percibida de la consejería en planificación familiar en mujeres en edad reproductiva familiar en mujeres en edad reproductiva derechohabientes de la UMF #10 Delegación Aguascalientes. Aguascalientes, [Tesis de Posgrado, Universidad Autónoma de Aguascalientes México.] http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/431/406667.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera Alania, O. (2015). Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015. Lima, Perú. [Tesis de Posgrado, Universidad de San Martín de Porres, Perú.] https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2123/herrera\_of.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ibarra, L., & Espinoza , B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Revista Iberoamericana de Ciencias, 01(04), 107-120. http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf

Lezcano Tobón, L., & Cardona Arias, J. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. Archivos de Medicina, 14(4:4), 01-09. https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas(34), 181-209. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005

Medina Giacomozzi , A., & del Pino Vera , M. (Diciembre de 2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista Médica de Risaralda, 24(02), 102-107. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0122-06672018000200102

Mercado Álvarez, J. (2017). Factores asociados a la insatisfacción de asegurados y beneficiarios, consulta externa, Hospital Petrolero Obrajes, 2017. La Paz, Bolivia. [Tesis de Posgrado, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.] https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25077/TM-1736.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Munguía Ordoñez, R., & Muñoz Ríos, D. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017. León, Nicaragua. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.] http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6785/1/240037.pdf

Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. International Journal of Hospitality Management. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414

OMS. (11 de Agosto de 2020) Servicios sanitarios de calidad. Centro de Prensa OMS.. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

Orlandini , I., & Ramos Guzmán, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo1. Revista Digital Investigación y Negocios, 10(15), 144-155. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S252127372017000100003&script=sci\_arttext

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual Model of service quality and its implications for future research. The Journal of Marketing, 49(4), 41-50. http://www.jstor.org/stable/1251430

Peralta, R., Ruiz Díaz, C., Benítez Avalos, N., Fleitas Alderete, A., Franco Cañete, A., & Ortega González, J. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna, 06(01), 41-53. https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19

Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. The Asian Journal of Shipping and Logistics. https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001

Reinoso Caravedo , L. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz. Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz. Perú. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20858/Reinoso\_CLEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roberts, R. (2007). Evaluación y mejora de la calidad asistencial: las personas no son coches. Elsevier, 39(06), 279-282. https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13106278

Sandoval Ato, R. (2018). Satisfacción De Los Pacientes Y/O Acompañantes Atendidos en el servicio de Emergencia Hospital III 1 José Cayetano Heredia Piura - Agosto 2018. Piura, Perú. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4677/1/REP\_MED.HUMA\_LUIS.ARRUN%c3%81TEGUI\_SATISFACCI%c3%93N.PACIENTES.ACOMPA%c3%91ANTES.ATENDIDOS.SERVICIO.EMERGENCIA.HOSPITAL.III1.JOS%c3%89.CAYETANO.HEREDIA.PIURA.AGOSTO.2018.pdf