



## *Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?*

### *Patient Satisfaction: What You Need To Know*

### *Satisfação do paciente: o que você deve saber?*

Walter Patricio Castelo-Rivas <sup>I</sup>  
[wpcastelo@pucesd.edu.ec](mailto:wpcastelo@pucesd.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-4276-0871>

Jesica Liliana Cueva-Toaquiiza <sup>II</sup>  
[jesi\\_liliana.cueva@hotmail.com](mailto:jesi_liliana.cueva@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0001-5267-9762>

Ángel Fredy Castelo-Rivas <sup>III</sup>  
[angel.castelo@ute.edu.ec](mailto:angel.castelo@ute.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-6731-8679>

**Correspondencia:** [wpcastelo@pucesd.edu.ec](mailto:wpcastelo@pucesd.edu.ec)

Ciencias de la Salud  
Artículo de Revisión

\* **Recibido:** 10 de mayo de 2022 \* **Aceptado:** 31 de mayo de 2022 \* **Publicado:** 06 de junio de 2022

- I. Magister en Gerencia de la Salud para el desarrollo local. Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Profesor Auxiliar 2. Escuela de Enfermería.
- II. Ingeniera en Finanzas. Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo. Profesora de Bioestadística a tiempo parcial de la Escuela de Enfermería
- III. Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Docente de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Profesor Tiempo Completo.

## Resumen

La satisfacción de pacientes es compleja, busca medir las experiencias vividas en base a las expectativas, percepción de los usuarios y familiares. Es una herramienta utilizada para evaluar la calidad de atención médica otorgada a los pacientes permitiendo determinar la adecuada gestión, organización y eficiencia de los servicios. El objetivo del trabajo es realizar una revisión documental que permita la identificación de las dimensiones más utilizadas que miden la satisfacción del usuario, qué enfoques teóricos en administración y enfermería son aplicables y que instrumentos son los más utilizados para obtener información objetiva sobre la experiencia de quien recibió atención médica. Para el desarrollo del estudio se revisaron artículos científicos de varias bases de información científica, se encontró 252 investigaciones y se escogió 66 en base a criterios de inclusión y exclusión, organizando la información en matrices.

La satisfacción de pacientes analiza: aspectos tangibles, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y socio-demografía, adicionando los servicios auxiliares entre los que se destacan: rayos x, laboratorio, farmacia, imagenología y ambulancias. Desde el punto de vista administrativo la satisfacción de pacientes permite mejorar el servicio otorgado y desde la enfermería contribuye a la recuperación del enfermo. Los instrumentos más utilizados son SERVQUAL, SERVQHOS y SERVPERF. Concluyendo que la satisfacción depende de la percepción, no existe un instrumento estándar y ningún estudio abarca todos los factores para evaluar la satisfacción.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente; Atención Médica; Calidad de los Servicios de Salud; Calidad percibida; Atención de Enfermería; Modelos de Enfermería.

## Abstract

Patient satisfaction is complex since it aims at measuring the user experience based on their expectations and perceptions including those of family members. It is a tool to evaluate the quality of delivered healthcare services to determine their adequate management, organization, and efficiency. The purpose of this study is to carry out a literature review to identify the most common dimensions in patient satisfaction research, the suitable theoretical approaches in administration and nursing, and the tools to collect reliable information about the received healthcare. This study utilized various scholar databases to locate and review 252 articles. Sixty-

six were chosen based on inclusion and exclusion criteria and the information was processed in a matrix.

Patient satisfaction analyzes tangible aspects, responsibility, safety, empathy, reliability, and socio-demography, and complementary services such as x-rays, laboratory, pharmacy, imaging, and ambulances. From an administrative point of view, patient satisfaction improves the provided service, and nursing contributes to the recovery of the patient. The most widely used tools are SERVQUAL, SERVQHOS and SERVPERF. The findings of the study indicate that satisfaction depends on perception, there is no standard instrument, and no study covers all the indicators to assess satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction; Quality service; Healthcare; Quality healthcare; Nursing; Nursing models.

## Resumo

A satisfação do paciente é complexa, busca mensurar as experiências vividas a partir das expectativas, percepção dos usuários e familiares. É uma ferramenta utilizada para avaliar a qualidade da assistência médica prestada aos pacientes, permitindo determinar a adequada gestão, organização e eficiência dos serviços. O objetivo do trabalho é realizar uma revisão documental que permita identificar as dimensões mais utilizadas que medem a satisfação do usuário, quais abordagens teóricas em administração e enfermagem são aplicáveis e quais instrumentos são os mais utilizados para obter informações objetivas sobre a experiência de que recebeu atendimento médico. Para o desenvolvimento do estudo, artigos científicos de diversas bases de informação científica foram revisados, 252 investigações foram encontradas e 66 foram escolhidas com base em critérios de inclusão e exclusão, organizando as informações em matrizes.

Análises de satisfação do paciente: aspectos tangíveis, responsabilidade, segurança, empatia, confiabilidade e sociodemográficas, agregando serviços auxiliares, dentre os quais se destacam: radiografias, laboratório, farmácia, imagem e ambulâncias. Do ponto de vista administrativo, a satisfação do paciente permite melhorar o serviço prestado e do ponto de vista da enfermagem contribui para a recuperação do paciente. Os instrumentos mais utilizados são SERVQUAL, SERVQHOS e SERVPERF. Concluindo que a satisfação depende da percepção, não existe um instrumento padrão e nenhum estudo abrange todos os fatores para avaliar a satisfação.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente; Atenção médica; Qualidade dos Serviços de Saúde; Qualidade percebida; Cuidados de enfermagem; Modelos de enfermagem.

## Introducción

Se ha enfatizado por intentar medir las experiencias de los pacientes desde la década de los 90, para involucrarlos en la toma de decisiones en la prestación de servicios (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, 2018). La *satisfacción de pacientes* aborda diferentes factores para poder evaluarla, enfocados principalmente a expectativas; donde la percepción de quien recibe la asistencia médica es un concepto que se caracteriza por ser complejo (Sandoval et al., 2018) abarcando desde el trato recibido hasta aspectos del proceso de atención (Chacón y Rugel, 2018).

La atención médica que se brinda a la persona comprende diversos servicios orientados a prevenir, diagnosticar, recuperar, como también proteger la salud del paciente y bienestar de los familiares, además para llegar a la calidad se la debe complementar con calidez, humanismo y buen trato (Cabezas, 2019). Donde la calidad de atención en los servicios de salud prestados, están encaminados en atender a los individuos, sus familias y comunidades, garantizando un servicio seguro, efectivo, oportuno, con acceso equitativo y eficiente; tomando en cuenta la disponibilidad, organización y gestión de los servicios (Organización Panamericana de la Salud, 2020) buscando principios de calidad como satisfacción del usuario en relación con la atención médica. (González, 2018; Szwako y Vera, 2018).

La satisfacción de los pacientes no es el eje principal en las políticas de salud; en la actualidad ha sido descuidada, por enfatizar el incremento de cobertura de los servicios (Hanefeld, Powell y Balabanova, 2017).

La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial relacionan a la deficiente calidad de los servicios de salud como un cáncer en los países de todo el mundo, debido a que afectan la economía de las familias y la salud de los pacientes donde se destacan problemas como: instalaciones deficientes, tratamientos errados y equivocados diagnósticos médicos. (Organización de las Naciones Unidas, 2018).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) da a conocer que el riesgo de morir por un accidente médico mientras se recibe atención es de 1/300. En los países con ingresos altos 1 de

cada 10 pacientes durante la atención hospitalaria, sufre algún daño; y en países de ingresos bajos y medianos, reflejan un 8% de eventos adversos.

Al revisar la literatura no existe un estándar específico en los instrumentos de medición de la calidad de los servicios de salud; pero existe una gran cantidad de los mismos, sean estos creados o adaptados (Santos, Bourliataux y Martins, 2015).

En el trabajo de Real y Real (2019) se observa que existe un 59% de personas insatisfechas, relacionado principalmente a factores sociodemográficos, además Puch-Ku, Ubiab, Pool, Rodríguez e Hidalgo (2016) obtuvieron como resultado que casi el 50% de pacientes que recibieron cuidados por el personal de enfermería, fue insatisfecho. Del mismo modo, Gutiérrez y Mendoza (2019) encontraron en su trabajo realizado, un 56% de insatisfacción en cuanto a la calidad de atención y el tiempo de espera en pacientes que fueron intervenidos en una sala de operaciones.

Hace un siglo se empezó a hablar de las teorías de administración para mejorar las organizaciones y otorgar un mejor servicio al cliente (Arteaga, Intriago y Mendoza, 2016), pudiendo destacar las siguientes: en 1911 la administración científica que expuso Taylor, se enfocó en innovar los procesos de las organizaciones, también Fayol aportó en su teoría clásica (1916) con el cumplimiento de funciones de los empleados (Carlos y Ortiz, 2018). Herzberg en 1959 expuso su teoría motivación e higiene (Aida y Noe, 2018). Y la teoría de desarrollo de productos publicada por Kano en 1980 (Haro, Córdova y Chong, 2016)

También surgieron nuevas teorías que impulsaron a la enfermera a mejorar su calidad de servicio. Es así que: Faye Glenn Abdellah (1942-2017), crea la teoría de Los 21 problemas de enfermería (Naranjo, Jiménez y González, 2018). Desde 1950, Virginia Henderson puso en conocimiento las 14 necesidades humanas básicas (Galvis, 2015). En el año 1952 Hildegard Peplau dio a conocer la teoría de las relaciones interpersonales (Naranjo y Rodríguez, 2016).

En el 2016 se analizaron instrumentos para medir la satisfacción de usuarios, como el SERVQUAL y SERVQHOS en un estudio de evaluación de la calidad de los servicios de salud, donde comparaban el uso de los dos modelos a nivel internacional, en el cual la escala SERVQUAL fue utilizada en 18 y SERVQHOS en 10 estudios de diferentes países latinoamericanos (Numpaque y Rocha, 2016). Por último, el SERVPERF el cual ha sido aplicado en numerosos estudios en varios idiomas: español, inglés y portugués en países sudamericanos (Torres y Vásquez, 2015).

Organismos internacionales como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) promueven funciones esenciales para la Salud Pública, entre ellas la calidad de los servicios (Szwako y Vera, 2018). La satisfacción de usuarios, es ampliamente utilizada en el área administrativa (Santos, Bourliataux y Martins, 2015) además, existen teorizantes de enfermería que hacen énfasis en este parámetro de calidad para mejorar la condición del paciente, por lo que se ha visto necesario dar contestación a interrogantes claves como:

- ¿Cuáles son las dimensiones principales para medir la satisfacción de los pacientes en relación a la atención médica?
- ¿Qué teorías administrativas y de enfermería están enfocadas a la satisfacción del paciente?
- ¿Existen variedad en los instrumentos para medir la satisfacción del paciente?

Por tal motivo se pretende realizar una revisión documental que permita la identificación de las dimensiones más utilizadas que miden la satisfacción del usuario, que enfoques teóricos en administración y enfermería son aplicables y que instrumentos son los más utilizados para obtener información objetiva sobre la experiencia de quien recibió atención médica.

## **Métodos**

A fin de poder desarrollar el objeto de estudio, se realizó una revisión sistemática de artículos científicos en diferentes bases y buscadores de información científica como: SCOPUS, REDALYC, SCIELO, DIALNET, DOAJ, LILACS.

Para la búsqueda de los artículos se utilizó Operadores Booleanos (AND) y Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) para determinar las palabras claves las mismas que fueron: Satisfacción del paciente, Atención Médica, Teoría de Enfermería, Calidad de los Servicios de Salud, Calidad percibida, Atención de Enfermería, Modelos de Enfermería.

Se encontró un total de 252 artículos en español e inglés y se trabajó con 66 artículos que fueron escogidos en base a los criterios de inclusión: el resumen debe abordar la mayoría de las temáticas de estudio, las temáticas deben enfocarse al análisis administrativo o de enfermería, tener acceso libre al PDF, y como criterios de exclusión: artículos que no sean originales, de revisión y reflexión, periodo de publicación de las fuentes mayores de cinco años de antigüedad a la fecha de realización del trabajo.

Para escoger los artículos que fueron analizados se procedió a buscar las fuentes haciendo uso de filtros, los artículos escogidos fueron del 2015 al 2019, donde se leyó íntegramente el resumen lo que permitió determinar que tenían relación con el estudio, luego fueron descargados todos los documentos, estos se procedió a registrarlos en una matriz de manera cronológica y agrupando por categoría, identificando: el año, título, autores, tipo de artículo, variables de estudio, metodología, resultados principales, conclusiones, base de datos y el filtro. Esta matriz permitió analizar los resultados facilitando el desarrollo del trabajo.

## **Resultados**

### **Satisfacción de Pacientes**

La atención médica siempre ha tenido como objetivo primordial mejorar la salud del paciente, sean físicas o emocionales. Una buena atención es prioridad al momento de brindar un servicio, en relación a esto una asistencia de calidad para Vidal, García, Hernández y Flores (2018) es el conjunto de cualidades que posee un servicio o que se derivan del mismo y tienen como fin solventar necesidades de los usuarios. A razón de esto surge la importancia de poder valorar o medir la calidad de atención a los pacientes, a su vez determinar cuáles son las variables y dimensiones que enmarcarían dicha valoración; estas tendrán a cargo adaptarse a la realidad de la institución que pretenda medir su calidad de atención y por lo tanto agruparse en dimensiones, objetivas y subjetivas, teniendo el criterio del usuario con respecto a su percepción de la atención y a los resultados sobre su enfermedad. (Numpaque, Buitrago y Pardo, 2.19; Soares, Flório y Zanin, 2019)

En relación con las dimensiones, los diferentes estudios adaptan herramientas, que predisponen formatos de medición, permitiendo el cambio de ciertas variables, mientras que otros autores recomiendan la creación de formatos propios que se ajusten a su realidad u objetivo del estudio. Las dimensiones de estudio son: aspectos tangibles, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y socio-demografía; así mismo, la competencia por parte de quien brinda el servicio y su receptividad, son aspectos que valoraría el usuario. (Soares, Flório y Zanin, 2019; Gonzáles et al., 2018)

Por lo que refiere a los elementos tangibles a ser evaluados, se considera a aquello que compone la infraestructura, como: las instalaciones, equipos, materiales y todo aquello que brinde confort de forma física, mientras que las variables no tangibles se desarrollan en función del buen trato,

eficiencia y la empatía, esta última tiene gran relevancia al momento de evaluar a los usuarios. (Peralta et al., 2019)

La empatía es uno de los pilares de la atención sanitaria, su importancia se encuentra en el personal de salud donde debe comprender aquello que el paciente siente, ser respetuoso y brindar la mejor atención posible. Entre los componentes sugeridos para evaluar la empatía se encuentran el interés por las necesidades del usuario, la capacidad de escuchar, amabilidad, atención personalizada, confianza y eficiencia. (Valls y Abad, 2018)

En relación a la seguridad comprende las habilidades del profesional de salud para brindar conocimiento, compromiso, privacidad, veracidad y confianza a los usuarios, a través de una atención personalizada, información adecuada a los pacientes y familiares, reflejando un trato humanizado que ayudará al paciente a sentirse cómodo y satisfecho durante su atención (Vázquez et al., 2018; Canchero, Matzumura y Gutiérrez, 2018)

Los servicios auxiliares, deben contribuir al diagnóstico y recuperación del paciente; entre los que se destacan: rayos x, laboratorio, farmacia, imagenología y ambulancias, los cuales deberán garantizar resultados eficientes (Soares, Flório y Zanin, 2019)

Para considerar una atención fiable, el paciente deberá confiar en los profesionales de salud, para solucionar su problema. Es decir, que la fiabilidad está representada por factores, como: el cuidado y disposición del personal de enfermería y médicos, también las condiciones ambientales y sociales que ayudará en la mejoría del usuario. (Vázquez et al., 2018)

El cuidado es propio de la enfermería y por ende es un componente único en la satisfacción del paciente. En este sentido, Kolcaba, menciona a la comodidad como un alivio que siente el paciente y sus familiares ante los cuidados de las intervenciones de enfermería cuando se afrontan las dimensiones de tranquilidad, alivio y trascendencia, en cuatro contextos: físico, psicoespiritual, sociocultural y ambiental (Tejada, 2017; Gonzales, Montalvo y Herrera, 2017) el alivio es un estado en el cual el paciente ha visto cumplida una necesidad específica en el proceso del cuidado, en cambio, la tranquilidad se asemeja a la calma o satisfacción, en tanto la trascendencia es aquella aptitud de sobreponerse a las preocupaciones que no se pueden evitar (Ruiz y Díaz, 2018).



### **Teorías relacionadas a la satisfacción de pacientes.**

La satisfacción del paciente ha ido evolucionando, antes se enfocaba en el aspecto sanitario y hoy en la satisfacción del paciente. Esta nueva forma de trabajar requiere el cambio de actitud del profesional de salud en el trato al paciente/cliente. La satisfacción se presenta a cada instante, esta variable se produce de acuerdo al entorno en donde el usuario esté recibiendo el servicio, la percepción causará que la persona desarrolle una impresión satisfactoria o no, con respecto al proveedor del servicio de salud. (Rodríguez, De León, Gómez, Diéguez y Sablón, 2016)

Existen varias teorías enfocadas a la satisfacción de paciente/ cliente; desde un enfoque administrativo y sanitario como se describen a continuación:

#### **Enfoque administrativo**

Henry Fayol en su Teoría de la administración clásica creada en 1916, manifiesta que para lograr la satisfacción del cliente depende de la atención brindada y además considera que un empleado debe cumplir sus objetivos para esto se debe tener en cuenta cinco funciones principales que son: la planeación, organización, dirección, coordinación y control, pero Fayol hace hincapié en una de estas que es el control porque menciona que las cosas deben ocurrir de acuerdo a lo planificado y que los empleados deben ejecutar las acciones de acuerdo a las normas. (Barrero, 2019)

La satisfacción del cliente es esencial para la empresa por lo que Herzberg en 1952 propuso la teoría de la motivación e higiene, la motivación está influida en el comportamiento de los empleados el cual tendrá como resultado la satisfacción del individuo, mientras que, el factor de higiene está influida por el ambiente laboral, seguridad del trabajo y relación entre compañeros, esto se orienta a que el rendimiento de los empleados genera satisfacción en los clientes. (Sayes, 2017; Marin y Placencia, 2017; Pujadas, Pérez y Palmer, 2017)

Además, la Teoría de la Expectativa por Víctor Vroom en 1964, donde el desempeño de la actividad ejercida por los trabajadores o la particularidad del producto influyen en la calidad percibida del cliente y como consecuente su satisfacción. (Osorio, Arango y Acosta, 2016)

El modelo Noriaki Kano es una teoría de desarrollo de productos y de satisfacción del cliente desarrollado en 1980. Este modelo se centra en la capacidad que tiene la empresa de generar un producto o servicio, teniendo en cuenta que no todas las características del producto o servicio generan la misma satisfacción, sino que algunas aportan en mayor grado que otras. Y se enfoca en tres factores: básicos, del desempeño y de entusiasmo. (Mejías, Godoy y Piña, 2018)

## **Enfoque de enfermería**

La teoría de la motivación humana de Abraham Maslow en 1943, da a conocer su pirámide de las necesidades, agrupándolas por niveles que son: necesidad fisiológica, seguridad-reaseguramiento, de amor- pertenencia, de estima y de autorrealización (Castro, 2018); e indica que una persona realiza su mayor esfuerzo por satisfacer las carencias que son imprescindibles en su vida, logrando como alcance la sobrevivencia del mismo (Vaca, 2017)

El modelo creado en 1947 por Virginia Henderson y sus 14 necesidades humanas básicas, está enfocado en la interacción de enfermera-paciente, de las cuales las necesidades 4, 5 y 8 están enfocadas más a la satisfacción (Galvis, 2015). Este modelo busca mantener la independencia, ya que esta genera satisfacción de una o varias necesidades del ser humano a través de las acciones realizadas por el mismo. (Herrera, Lloja y Gálvez, 2016)

Fayen Addallah (1942-2017) enfermera estadounidense reconocida a nivel internacional, creo la tipología de los problemas de enfermería, esta consta de 21 ítems, que serán utilizados para resolver los problemas del paciente, en los ítems 1, 3, 14 y 20, se centra en la satisfacción del paciente. (León, 2017)

La teoría de las relaciones interpersonales desarrollada en 1952 por Hildegard Peplau: famosa teorizante estadounidense que instauró un modelo de cuidados que actualmente lleva su nombre; el mismo que se enfoca y parte de las relaciones interpersonales. La teoría refiere la importancia de la relación enfermera – paciente como un proceso interpersonal y curativo. En donde se mencionan cuatro fases que son: orientación, identificación, explotación y resolución. (Mastrapa y Gilbert, 2016).

## **Instrumentos de medición de la satisfacción**

La satisfacción de pacientes mide las necesidades y expectativas de los usuarios o pacientes frente a los servicios brindados, para lo cual existen instrumentos que permiten cuantificarlas (Vásquez et al., 2016). Existen diferentes profesionales que contribuyen a complementar el servicio otorgado como médicos, enfermeros, enfermeras, auxiliares de enfermería, personal de exámenes auxiliares como laboratorio e imagenología y personal administrativo. (Cayuela y Pastor, 2019; Da Silva, 2015)

La atención por parte de los profesionales de salud tiene mayor significancia para alcanzar la satisfacción del paciente, a la vez se deben apoyar por equipos tecnológicos, ética profesional,

derechos del paciente y capacidad operacional del servicio hospitalario. (Rodríguez y Muñoz, 2017; Guerrero, Palacios, Grano, Hernández y Rodríguez, 2016; Acuria, 2018)

Entre los principales instrumentos para medir la satisfacción de pacientes/clientes podemos mencionar:

El modelo SERVQUAL fue desarrollado en Estados Unidos con la colaboración de Marketing Science Institute, validado en América Latina por Michelsen Consulting publicado en 1988. Este instrumento se validó con un alfa de Cronbach que permite cuantificar el nivel de fiabilidad. Por otro lado, este instrumento consta de cinco dimensiones para medir la calidad del servicio como: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangible, donde se aplica una escala Likert del 1 al 7, siendo 1 el más bajo nivel de satisfacción y 7 el nivel más alto de satisfacción. (Alcázar, K. 2016; Boada, A. Barbosa, A. y Cobo, E. 2018)

Una adaptación del modelo anterior en 1998 es SERVQHOS (Mira, J. 1998) un cuestionario que mide la calidad en satisfacción sanitaria. Este consta de 19 ítems, puntuados con escala Likert de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el nivel más alto de satisfacción. (Pisón, E. y Díaz, P. 2018).

El SERVQHOS contiene elementos básicos de evaluación de calidad y atención sanitaria y ha sido utilizado en numerosas investigaciones colombianas después de la validación en Boyacá y Barranquilla. Midiendo aspectos tangibles e intangibles de atención en salud (Pisón, E. y Díaz, P. 2018).

Además, en Colombia específicamente en Boyacá se valida una nueva versión denominada SERVQHOS-E, la cual mide la calidad del personal desde una perspectiva corporativa, basado en discrepancia entre experiencias y percepciones, con 16 ítems, de los cuales 12 miden la percepción que el usuario tiene respecto a la atención y los últimos 4 de calidad de las instalaciones hospitalarias y su estancia. Al igual que SERVQHOS este cuenta con escala Likert de 1 a 5. (Tello, C. Chavez, L. Sánchez P, Palacios N, Alcívar J..2019; Capó, M. et al., 2016; Pérez, V. Maciá, L. y González, V. 2019; Sihuín, E. Gómez, O. y Ibáñez, V. 2015)

Por otro lado, encontramos el modelo SERVPERF que fue realizado por Cronin y Taylor en el año de 1992, utilizándose en estudios cuantitativos como cualitativos. Esta escala de medición contempla solo las percepciones para poder medir la satisfacción del cliente, eliminando así las expectativas (López, E. Cabrera, Y. López, E. y Puerto, A. 2018; Díaz, J. y Yáñez, Y. 2017; Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M. 2018). Además, se adaptó y validó en Colombia en el 2014 por Duque Jair y Canas Javier, el modelo utiliza 22

afirmaciones concernientes a las percepciones y utiliza las mismas categorías que el modelo SERVQUAL. Se utiliza escala de Likert donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es el más alto grado de satisfacción. Este instrumento expresa el nivel de efectividad en el área de salud que se desea analizar, los clientes expresan su valoración sobre el servicio que recibieron. (Manrique, J. Manrique, C. Chávez, B. y Manrique, J. 2018; Pedraja, L. Valdés, G. Riveros, I. y Santibáñez, D. 2019)

## **Discusión**

La satisfacción del paciente es el resultado de una atención de calidad, que enmarca el conjunto de condiciones tanto objetivas como subjetivas, que deben ser medidos en base a la percepción y expectativas de los usuarios en relación a la atención médica recibida. (Vidal F, García E, Hernández A, y Flores 2018; Gonzáles et al., 2018; Peralta, et al., 2019; Real y Real 2019; Canchero, Matzumura y Gutiérrez, 2018). Por otro lado, la atención médica está vinculada al conocimiento técnico que posee el personal de salud, así como el ambiente y las relaciones interpersonales que se presenten entre el personal sanitario y el usuario, incluyendo al familiar. (Vidal, García, Hernández y Flores 2018; Numpaque y Rocha, 2016; Canchero, Matzumura y Gutiérrez, 2019; Gonzales, Montalvo y Herrera, 2017; Ruiz y Díaz, 2018 )

La calidad de los servicios de salud dependerá de la perspectiva que otorgue el usuario, sometidos a su juicio, que tengan como finalidad la mejora de los servicios de manera holística. (Numpaque y Rocha, 2016; Soares, Flório y Zanin, 2019; González, Gauto, Portillo, Ordano, Rojas y Alcaraz, 2018; Peralta, Ruiz, Benítez, Fleitas, Franco y Ortega, 2019; Real y Real, 2019; Vázquez, Alvarenga, Araujo, Cabañas, Mareco y Orrego, 2018; Canchero, Matzumura y Gutiérrez, 2019; Ruiz y Díaz, 2018) Además, existen variables que influyen considerablemente en la percepción del servicio como las sociodemográficas; su importancia radica en que los resultados pueden variar según el grupo de estudio. (Vidal, García, Hernández y Flores, 2018; Numpaque y Rocha, 2016; González, Gauto, Portillo, Ordano, Rojas y Alcaraz, 2018; Peralta, Ruiz, Benítez, Fleitas, Franco y Ortega, 2019; Valls y Abad, 2018; Real y Real, 2019; Tejada, 2017; Gonzales, Montalvo y Herrera, 2017). Es necesario destacar un punto poco estudiado que son los servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento, que no se toman en cuenta dentro de los instrumentos que valoran la satisfacción. (Numpaque y Rocha, 2016)

En la revisión bibliográfica de las teorías administrativas y de enfermería existen varios factores que influyen en la satisfacción cliente/ paciente. La motivación de los trabajadores genera eficiencia en el desarrollo de sus labores (Pujadas, Pérez y Palmer, 2017) y, además, aspectos como las relaciones interpersonales, el cumplimiento de expectativas y sentirse bien con el trabajo contribuye a una mejor atención. (Mejías, Godoy y Piña, 2018)

La calidad del servicio (Organización de las Naciones Unidas, 2019) y la planeación de un trabajo para que el cliente sea atendido de excelente manera, (Barrero, 2019) da pie a seguir indagando y encontrando causas y nuevas estrategias para lograr medir la satisfacción del cliente, que es muy necesaria a la hora de la fidelización (Castro, 2018).

Ciertos autores establecen que para complacer a los requerimientos de los pacientes se deben satisfacer las necesidades de los mismos. (Vaca, 2017) Además, tomar en cuenta la relación enfermero- paciente que permite identificar y solucionar los inconvenientes que se presentan en el proceso de atención, permite obtener un grado de satisfacción. (León, 2017) Sin embargo, existe un factor poco estudiado que es la imagen del enfermero, como ser amable, servicial, inteligente, competitivo y preparado (Galvis, 2015) relevante a la hora de otorgar un servicio de calidad.

La mayoría de estudios analizados tienen un enfoque cuantitativo donde los principales instrumentos utilizados son SERVQUAL (Numpaque y Rocha, 2016; Acuria, 2018; Alcázar, 2016; Mira, Aranaz, Rodríguez, Buil, Castell y Vitaller, 1998), SERVQHOS (Torres y Vásquez, 2015; Pisón y Díaz, 2018; Tello, Chavez, Sánchez, Palacios y Alcívar, 2019; Capó, Fiol, Alzamora, Bosch, Serna, Bennásar, ...y Gómez, 2016; Pérez, Maciá y González, 2019), SERVPERF (Díaz y Yáñez, 2017; Vázquez, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez y Romero, 2018; Manrique, Manrique, Chávez y Manrique, 2018; Pedraja, Valdés, Riveros y Santibáñez, 2019) que tienen similares dimensiones de estudio como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Además, se puede mencionar que en la mayoría de los estudios se observan resultados positivos con una cantidad de pacientes que tienen satisfacción en relación de los servicios recibidos. Cabe recalcar que todos los cuestionarios hacen uso de la escala Likert siendo validados a través de un criterio el cual es Alfa de Cronbach, un análisis factorial unidimensional de Kaiser y Varimax. En relación al uso del SERVQUAL, Alcázar, Boada, Barbosa y Cobo (2018) menciona que es el instrumento más apropiado para medir la satisfacción, este analiza la información desde el punto de vista de las perspectivas y

expectativas. Sin embargo, se confronta este argumento en el estudio realizado por Cronin y Taylor (Vázquez, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez y Romero, 2018) creadores de SERVPERF quienes manifiestan que el SERVQUAL no es el mejor cuestionario para medir calidad del servicio, debido a que no consideran que las expectativas se acerquen con la definición de satisfacción del paciente. (Numpaque y Rocha, 2016)

En el SERVQHOS se solicita sugerencias, esta sección es única en este cuestionario. En cuanto a los resultados de las dimensiones se pudo constatar que en países europeos obtuvieron un mayor puntaje en elementos tangibles y fiabilidad, mientras que en países americanos se logra mayor puntaje en capacidad de respuesta y empatía. (Acuria, 2018; Sihuin, Gómez y Ibáñez, 2015; Díaz y Yáñez, 2017) Existen otros instrumentos utilizados en diferentes instituciones y lugares donde se menciona que son adaptaciones enfocadas a los entornos y culturas. (Santos, Bourliataux y Martins, 2015)

Las entidades de salud son empresas que se las deben manejar con principios de Calidad, como la satisfacción de las necesidades de los usuarios (Szwako y Vera, 2017); visto desde diferentes enfoques, el administrativo y el de enfermería, permitiendo sostenibilidad, mejoramiento continuo y la afluencia a las casas de salud de manera voluntaria. Además, se debe evaluar de manera periódica a fin de analizar los hallazgos, y en base a estos implementar correctivos que coadyuven a la mejora continua.

Es interesante observar que las empresas que trabajan con productos o servicios aplican diferentes normas y estándares de Calidad, a diferencia de la mayoría de los Entes de salud, donde los principios de calidad no son prioridad y si los buscan es por exigencia del sistema regulador. También es necesario contemplar otros aspectos al momento de evaluar la satisfacción como servicios Auxiliares, la opinión de trabajadores y los familiares.

## **Conclusión**

Para concluir, la satisfacción del usuario depende de la percepción que este tenga de la calidad del servicio y la atención médica que recibe y vario acorde a las características sociodemográficas de los pacientes y se debe cumplir con el proceso administrativo. La relación enfermera-paciente permite identificar las necesidades y posibles problemas para tomar medidas correctivas.

La satisfacción es promovida, así mismo es evaluada desde el campo administrativo y de enfermería generando postulados que orientan la adecuada gestión institucional, como también la recuperación del paciente.

El instrumento SERVQUAL tiene una mayor aplicabilidad en las investigaciones que se enfocan en la evaluación de los servicios de salud en Latinoamérica, las principales dimensiones de estudio para medir la satisfacción son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Además, se utiliza una escala Likert y se valida por diferentes criterios estadísticos y no existe un instrumento estándar para medir la satisfacción de los pacientes.

## Referencias

1. Acuria, E. (2018) Evaluación de la Satisfacción del Usuario en la Atención Primaria de Salud de las Clínicas Móviles del Gobierno Autónomo Descentralizado Zona 8 [Tesis Maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible En: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11673/1/T-UCSG-POS-MGSS-147.pdf>
2. Aida, B. y Noe, A. (2018) Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del estado de Sinaloa. Revista Ximhai 14 (3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/461/46158064013/html/index.html>
3. Alcázar, K. (2016) Modelo SERVQUAL para el análisis de la percepción de la calidad del servicio de la atención prioritaria en la unidad médica Cartagena de Indias. Disponible En: <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3961/MODELO%20SERVQUAL%20PARA%20EL%20ANALISIS%20DE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20LA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Arteaga, H. Intriago, D. y Mendoza, K. (2016) La ciencia de administración de empresa. Dominio de la Ciencia. 2(4). 421-431 Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/265/314>
5. Barrero, M. (2019) La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. Conrado. 15(66):61-64. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000100059&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100059&lng=es&tlng=es)
6. Boada, A. Barbosa, A. y Cobo, E. (2018) 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):55-1 Disponible En: <http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/408/462>
7. Cabezas, C. (2019) Atención médica y de salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública 36(2):165-166. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200001&script=sci_arttext)
  8. Canchero, A. Matzumura, J.P. y Gutiérrez, H. (2019) Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. Anales Facultad de Medicina. 80(2):177-182. Disponible en <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16412/14148>
  9. Capó, M. Fiol, D. Alzamora, P. Bosch, M. Serna, L. Bennásar, M. Aguiló, A. y Gómez, J. (2016) Satisfacción de las personas con lesión medular con el servicio de promoción de la autonomía personal en las islas baleares. Revista Española Salud Pública 90: 1-8. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v90/1135-5727-resp-90-e30008.pdf>
  10. Castro, F. (2018) Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. Cultura de los Cuidados. 22(52):102-108. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85314/1/CultCuid\\_52-102-108.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85314/1/CultCuid_52-102-108.pdf)
  11. Cayuela, P. y Pastor, B. (2019) Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. Enfermería Global. 18(2): 303-312. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/344761/258351>
  12. Chacón, J. y Rugel, S. (2018) Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista espacios.39 (50):14. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
  13. Da Silva, R. Torres, G. Da Silva, I. Cortes, A. Lucena, I. y Costa, D. (2015) Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. Enfermería Global. 14 (40): 233–243. Disponible En: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n40/administracion1.pdf>
  14. Díaz, J. y Yáñez, Y. (2017) Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. MEDISAN. .21(2):179-85. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n2/san07212.pdf>



15. Galvis, M. A. (2015) Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Revista CUIDARTE .6(2):1108-1120. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359540742012>
16. Gonzales, A. Montalvo, A. y Herrera, A. (2017) Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio. Enfermería Global. .45(1):266-270. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n45/1695-6141-eg-16-45-00266.pdf>
17. González, R. (2018.) Calidad de la atención médica dirigida a adultos mayores frágiles. Archivo Médico Camagüey. 22(1). 5-8 Disponible en: <http://www.revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5177>
18. González, Y. Gauto, L. Portillo, S. Ordano, N. Rojas, A. y Alcaraz, P. (2018) Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. Revista del Nacional Itauguá. 10(2):58-75 Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/hn/v10n2/2072-8174-hn-10-02-58.pdf>
19. Guerrero, V. Palacios, G. Grano, C. Hernández, V. y Rodríguez, J. (2016) Nivel de seguridad percibida por el paciente de hemodiálisis crónica. Enfermería Nefrológica 19 (3): 255 – 56. Disponible En: [http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v19n3/08\\_original3.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v19n3/08_original3.pdf)
20. Gutierrez, A. y Mendoza, P. (2019) Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. An. Fac. med. 80(2) 183-187. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16413/14149>
21. Hanefeld, J. Powell, T. y Balabanova, D. (2017) Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud.7(2). Disponible en: doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
22. Haro, F. Córdova, N. y Chong, T. (2016) Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. INNOVA Research Journal. 1(10): 151. Disponible en: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64>
23. Herrera, E. Lloja, C. y Gálvez, N. (2016) Necesidades de cuidado y la dinámica familiar de mujeres violentadas: un estudio analizado desde las catorce necesidades de Virginia

- Henderson. Revista científica tzhoeoen.. Disponible en:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/e55c/2795bc35c6e4bcdfe3f2f01d3e46946f4cbc.pdf>
24. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category\\_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es)
25. León, C. (2017) Nuevas teorías en enfermería y las precedentes de importancia histórica. Revista Cubana Enfermería .33(4). Disponible en:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587/301>
26. López, E. Cabrera, Y. y López, E. (2018) Puerto A. Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. Medisur. 16(3): 437-63. Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n3/ms12316.pdf>
27. Manrique, J. Manrique, C. Chávez, B. y Manrique, J. (2018) Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Revista Estomatología. Herediana. .28(3):185-94. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n3/a07v28n3.pdf>
28. Marin, H. y Placencia, M. (2017.) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Medico. 17(4): 42-52. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es).
29. Mastrapa, Y. y Gilbert, M. (. 2016) Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana Enfermería. 32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
30. Mejías, A. Godoy, E. y Piña, R. (2018) Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Revista Científica Compendium. 21(40). Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
31. Mira, J. Aranaz, J. Rodríguez, J. Buil, J. Castell, M. y Vitaller, J. (1998) SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva. 4(4): 12-8. Disponible en: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)
32. Naranjo, Y. Jiménez, N. y González, L. (2018) Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. Revista Archivo Médico de Camagüey. 22(2): 231-

243. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102502552018000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552018000200013)
33. Naranjo, Y. Rodríguez, M. y Concepción, J.A. (2016) Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Revista Cubana Enfermería*.32(4) Disponible en:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986/217>
34. Numpaque, A. Buitrago, L. y Pardo, D. (2019) Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista. Facultad. Medicina..* 67(2):235-239. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v67n2/0120-0011-rfmun-67-02-235.pdf>
35. Numpaque, A. y Rocha, A. (2016) Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Facultad Medicina*. 64(4): 715-20. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839/58988>
36. Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos. (2018) Panorama de la Salud 2017. Indicadores de la Ocede. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264306035-es.pdf?expires=1580148382&id=id&accname=guest&checksum=3FD79D4BB02E898743709D99F2694643>
37. Organización de las Naciones Unidas (2018) Noticias de la ONU. La atención médica de baja calidad afecta el bolsillo y empeora la salud. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2018/07/1437292>
38. Organización Mundial de la Salud. (2019). Diez datos sobre la seguridad del paciente. Disponible en:[https://www.who.int/features/factfiles/patient\\_safety/es/](https://www.who.int/features/factfiles/patient_safety/es/)
39. Organización Panamericana de la Salud. (2019) Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Disponible en:
40. Ortiz, C.E. (2018) Teoría administrativa y fuerza militar: Un análisis de los principales aportes de las teorías clásicas de la administración a la gestión en las fuerzas militares. *Revista Científica Anfibios* .1(2). 12-20 Disponible en:  
<http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/22>
41. Osorio, K. Arango, A. y Acosta, E. (2016) La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. *Colección Académica De Ciencias Sociales*. 3(2): 22-5.

- Disponible en:  
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/6641/6123>
42. Pedraja, L. Valdés, G. Riveros, I. y Santibáñez, D. (2019) Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*. 44 (9): 514-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
43. Peralta, R. Ruiz, C. Benítez, N. Fleitas, A. Franco, A. y Ortega, J. (2019) 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*.6(1):41-53. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>
44. Pérez, V. Maciá, L. y González, V. (2019) Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Salud Pública*. 53(87):1-10. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rsp/v53/es\\_1518-8787-rsp-53-87.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rsp/v53/es_1518-8787-rsp-53-87.pdf)
45. Pisón, E. y Díaz, P. (2018) Valoración de la satisfacción de los pacientes ingresados en Otorrinolaringología mediante la escala SERVQHOS. *Revista ORL*. 10(2): 91-101. Disponible en: <https://revistas.usal.es/index.php/2444-7986/article/view/orl.19038/19273>
46. Puch, G. Uicab, G. Ruiz, M. y Castañeda, H. (2016) Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm IMSS*. 24 (2) 129-136 Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
47. Pujadas, M. Pérez, F. y Palmer, A. (2017) Aspectos motivacionales en el personal de emergencias. *Clínica y Salud* 28(1): 9-16. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130527416300597>
48. Real, E. y Real, N. (2019) Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *An. Fac. Cienc. Méd. (Asunción)*. 52(3):37-46. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/anales/v52n3/1816-8949-anales-52-03-37.pdf>
49. Rodríguez, M. y Muñoz, R. (2017) Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospital de Madrid. *Revistas de Enfermagem*. 14 (32). Disponible En: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>
50. Rodríguez, Y. De León, L. Gómez, O. Diéguez, E. y Sablón, N. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. (2016) *Revista Medica Electrónica*. 38(2):185-198. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es)

51. Ruiz, M. y Díaz, L. (2018) Comodidad del paciente en una unidad de cuidado intensivo cardiovascular. *Avances de enfermería* 36(2):188-196. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002018000200188&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002018000200188&lng=en)
52. Sandoval, D. Díaz, K. Vásquez, M. Vásquez, P. Vera, L. y Yacarini, A. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque. *Revista experiencia en medicina*. 4(4). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6744743>
53. Santos, R. Bourliataux, S. y Martins, M. (2015) Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro. 31(1):11-25. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v31n1/0102-311X-csp-31-01-00011.pdf>
54. Sayes, C. (2017) Los factores de la motivación según la teoría de Herzberg en las empresas santanecas. *Handle*. 6(1). Disponible en: <http://www.diyys.catolica.edu.sv/wp-content/uploads/2017/09/18MotivacionAN17.pdf>
55. Sihuín, E. Gómez, O. y Ibáñez, V. (2015) Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 32(2): 299-302. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>
56. Sixto, M. Arencibia, E. y Labrador, M. (2018) Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Revista Ciencias Médicas*. 22(2): 85-93. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v22n2/rpr11218.pdf>
57. Soares, F. Flório, F. y Zanin, L. (2019) Satisfacción del usuario de un centro psicosocial. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. Disponible de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/es\\_0104-1169-rlae-27-e3223.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/es_0104-1169-rlae-27-e3223.pdf)
58. Szwako, A. y Vera, F. (2017) Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. *Rev. Salud Pública Parag.* 7(2): 26-30. Disponible en:

- <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
59. Tejada, I. (2017) “No es fácil estar 24 horas en una cama”: confort del paciente con sedación en una unidad de cuidado intensivo. *Aquichan.* 17(4):380-389. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v17n4/1657-5997-aqui-17-04-00380.pdf>
60. Tello, C. Chavez, L. Sánchez, P. Palacios, N. y Alcívar, J. (2019) Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E”. *Polo del Conocimiento.* 4(5): 204-47. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/972/1250>
61. Torres, M. y Vásquez, C. (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium.* 18(35):57-76 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
62. Vaca, M. (2017) Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal.* 2(7):101-8. Disponible en: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/235/324>
63. Valls, M. y Abad, E. (2018) Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra.* 41(3):309-20. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
64. Vásquez, G. Corsini, G. Silva, M. Fuentes, J. Chahin, M. y Santibáñez, J. (2016) Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. *International journal of odontostomatology* 10(1): 129-134. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v10n1/art20.pdf>
65. Vázquez, E. Sotomayor, J. González, A. Montiel, A. Gutiérrez, I. ... y Romero, M, (2018) Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. salud pública.* 2018 [acceso:13/02/2020]. 20(2): 254-57. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
66. Vázquez, G. A., Alvarenga, N. B, Araujo, D. A. Cabañas, J. D. Mareco Caballero N. A. y Orrego, L. F. (2018) Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Revista del Nacional Itauguá* 41(2): 39-47. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/hn/v10n2/2072-8174-hn-10-02-39.pdf>

67. Vidal, F. García, E. Hernández, A. y Flores, K. (2018) Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. Revista de sanidad. militar. 72(1):24-31. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rsm/v72n1/0301-696X-rsm-72-01-24.pdf>

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).