

APLICACIÓN DE MODELOS SERVQUAL Y SERVPERF PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO EN DIFERENTES PAÍSES. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

EVALUATION OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH THE SERVQUAL AND SERVPERF MODELS IN DIFFERENT COUNTRIES. A SYSTEMATIC REVIEW

Jonathan Silva Pinto¹
Elias Alberto Bedoya Marrugo²
Esther Viloria Chaparro³
Zamara Arias Montero⁴
Jairo Alfonso Silva Pinto⁵

Cómo citar: Silva Pinto, J., Bedoya Marrugo, E., Viloria Chaparro, E., Arias Montero, Z., & Silva Pinto, J. (2025). Aplicación de modelos servqual y servperf para evaluar la calidad del servicio médico en diferentes países. Una revisión sistemática. *Conocimiento Global*, 10(S1Especial), 16-34. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v10iS1.564>

Resumen

Este artículo tiene como objetivo principal el analizar el comportamiento en dimensiones relacionadas con calidad que poseen los instrumentos servperf y servqual, identificando la brecha más significativa que incurre como resultado de revisión de las características de calidad. Este estudio de revisión sistemática es de tipo descriptivo- narrativo evidenciando una comparación de los resultados de Colombia frente a 22 países, utilizando las dimensiones principales de los instrumentos servqual y servperf, integrados por aspectos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, identificación las variables que afectan la calidad percibida de los usuarios. La dimensión que afecta la calidad de los servicios de salud a nivel nacional e internacional es elementos tangibles con un 39% y existe una dimensión en común en todos los países que es bien percibida por los usuarios a favor de la seguridad de los conocimientos que tienen del personal que presta los servicios de salud, ésta arroja un 0% de las variables que afectan la calidad en salud independientemente que dentro de los datos seleccionados esta variable es ostensible. Por otra parte, la variable con mayor brecha en la satisfacción de usuarios con elementos tangibles a nivel país e internacional con un 39%; conformando el valor de percepción negativa, esta mide la forma en que los sustantivos del servicio son percibidos tales como tecnología, comunicación visible entre otras.

Palabras claves: Servperf; Servqual; Satisfacción; Atención Hospitalaria; Percepción.

Recepción: 20 de Mayo de 2025/ Evaluación: 30 de Mayo de 2025/ Aprobado: 20 de Junio de 2025

¹Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo. Universidad San Buenaventura Cartagena. Email: jonatansilvap@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9218-3574>

²Instructor Salud Pública. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Grupo GIBIOMAS, Cartagena, Colombia. Email: ebedoya@sena.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2931-9600>

³ Profesional, Administración de Servicios de Salud. Universidad de Cartagena. Email: joessgout@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4332-4091>;

⁴ Profesional, Administración de Servicios de Salud. Universidad de Cartagena. Email: zamiarias96@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6794-192X>

⁵ Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas; Maestría en Administración de Empresas. Email: jairosilvap@uniguajira.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6946-9848>



Abstract

This paper has as its main objective to analyze the behavior of the servperf and servqual instruments in quality-related dimensions, identifying the most significant gap that arises as a result of the review of quality characteristics. This descriptive-narrative systematic review study demonstrates a comparison of the results of Colombia with those of 22 other countries. It uses the main dimensions of the servqual and servperf instruments, comprising tangible aspects such as security, reliability, responsiveness, and empathy, identifying the variables that affect users' perceived quality. The dimension that affects the quality of health services nationally and internationally is tangible elements, with 39%. There is a common dimension across all countries that is well perceived by users in favor of the security of the knowledge of the personnel who provide health services. This dimension represents 0% of the variables that affect health quality, regardless of the fact that this variable is evident within the selected data. On the other hand, the variable with the largest gap in user satisfaction with tangible elements at the national and international levels, at 39%, is tangible elements. Constituting the negative perception score, this measures how service nouns are perceived, such as technology, visible communication, and others.

Keywords: Servperf; Servqual; Satisfaction; Hospital Care; Perception.

Introducción

Es innegable el asunto de las características del servicio de salud que cada día cobra más interés entre los usuarios y conocedores de la atención en instituciones sanitarias (Riaño y García, 2016), Siendo estos primeros los afectados por las singularidades que pueden aparecer en la dinamiza de la atención (Olguin et al., 2020).

La evaluación de la calidad es un componente importante en el conglomerado donde además se busca la visto bueno de los usuarios a la vez que se atienden sus solicitudes de salud, siendo determinante para evaluar la calidad de los servicios de atención, estableciéndose como un indicador estratégico para mejorar los resultados deseados entorno a la atención (Rezaei et al., 2018), esta abarca muchos ámbitos que no implican única y exclusivamente la atención médica, son diferentes aspectos del entorno como el recurso, el tiempo, la movilidad entre otros, enfocados en el paciente y cuya racionalización y simplificación produce un impacto en el proceso(Noriero et al., 2020).

Además de los usuarios, la responsabilidad de medir y verificar la condición en que se prestan tales servicios logra recaer sobre conocedores de la dinámica de atención, junto a expertos que deben interpretar las condiciones y realidades de la atención, para buscar correctivos que permitan la mejora en el servicio (Fariño et al., 2018).

Partiendo de que los servicios de salud afrontan muchos retos semejantes a la manera en que se desarrolla la admisión, anamnesis, tratamiento y resolución de la atención (Gallardo y Reynaldos, 2014). Es en el desarrollo de estos procesos se demuestran las falencias que pueden generarse, según estudios similares han indicado que los tangibles alcanzan un 82.0%, la capacidad de respuesta un 67.8%, la fiabilidad 69.9%, la seguridad en la atención 60.3%, y la empatía de 59.7%, develando aspectos débiles que son percibidos por los usuarios, quienes al final catalogan tan situación como “mala calidad” (Rivera, 2015).

Es importante disminuir las brechas de calidad para asegurar el derecho y la mejora de los servicios en salud, en el país ese derecho se ha visto muy sentido, siendo de baja calidad en su mayoría, obligando al mejoramiento continuo (Pérez et al., 2018), Se ha visibilizado deficiencias en el marco del sistema de seguridad social colombiano, a pesar de las variaciones que este ha sufrido desde la implementación de modelos de garantía de calidad (Ramírez y Gil, 2015).

Instrumentos de Evaluación

Para evaluar la calidad existen algunos instrumentos de medición como el modelo SERVQUAL formulado por Parasunaman, Zeithaml y Berry; cuyo modelo consta de 10 dimensiones, ajustado posteriormente a la mitad (Otero et al., 2019). Dichas dimensiones se delimitan en confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles como instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos (Fátima et al., 2019).

De acuerdo a la evidencia consultada y su diversidad de fuentes el modelo SERVQUAL, se realiza por medio de un cuestionario que aplica los registros de la escala de Likert con 22 ítems que pone en evidencia las 5 dimensiones, tiene referencias de validez y confiabilidad con registros de más de 20 años, con un diseño que incorpora un grupo de requisitos principales para la evaluación de la calidad. (Real y Real, 2019).

En relación al modelo SERVPERF formulado por Cronin y Taylor utiliza la percepción de la calidad, servicio y contiene medidas de calidad como percibidas por consumidores, definiendo a SERVPERF como un instrumento ajustado y válido (Akdere, 2020).

Chams y Rodríguez 2016 muestra que el modelo posee una relación directa con los usuarios ilustrando que si la calidad percibida es alta los resultados por medio del modelo será de igual manera alta y que “la escala que utiliza este modelo es la misma a la del SERVQUAL, modificando aspectos de los instrumentos” (Chams y Rodríguez, 2016).

La encuesta es tomada como base de la metodología del modelo SERVPERF, junto a dimensiones de la calidad; conforme a la realidad expuesta un instrumento más corto, que predice mejor la satisfacción y su interpretación y análisis es muy fácil (Bustamante et al., 2019).

El propósito de esta iniciativa se basa en analizar el comportamiento de las dimensiones de calidad que poseen los instrumentos SERVPERF Y SERVQUAL (seguridad, Tangibilidad, La respuesta ante el servicio, los elementos tangibles junto a la empatía en el servicio) a nivel nacional vs internacional con el fin de identificar la brecha más significativa que incurre como resultado de una evaluación de calidad en los servicios de salud.

Metodología

La investigación se llevó a cabo mediante una revisión sistemática de tipo descriptivo-narrativo recurriendo a información primarias como artículos, trabajos de grado y tesis de diferentes países como Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Chile, Paraguay, Nicaragua, Cuba, Honduras, México, Estados Unidos, España, Nigeria, Rumania, Grecia, Polonia, Pakistán, Turquía, Arabia Saudita, Irán, Malasia, Emiratos Árabes Unidos y China, los cuales utilizaron las herramientas SERVQUAL y SERVPERF, con el propósito de evaluar el comportamiento de los criterios de calidad en servicios de salud mediante la observación de variables que influyen en la prestación de la atención sanitaria.

Desarrollando una pesquisa de 328 publicaciones en diferentes idiomas tales como inglés, español que fueron priorizados por pertinencia, temática y criterios de inclusión referente al periodo de tiempo del año 2014-2019, teniendo 5 secuencias de búsquedas:

1. evaluación,
2. Dimensiones,
3. Percepción,
4. Calidad en la atención en salud,
5. Instrumentos SERVQUAL y SERVPERF.

Por lo anterior fueron seleccionados 77 artículos, completando con la lectura crítica se escogió un total de 64 artículos para el respectivo análisis de los resultados. Se consultaron indexaciones de textos científicos, entre los cuales se mencionan Bmc 1 (1%), luego Redalyc

1(1%), Clinicalkey 1 (1%), Repositorio U Antioquia 1 (1%), Cumed 1 (1%), Repositorio UdC 2 (3%), Bdigital Portal De Revista 2 Articulo Representado Con (3%), Dialnet 2 (3%), Repositorio Unillano 3 (4%), Scielo 8 (10%), Google Scholar 17 (22%), IJHPM 1 (1%), Lilac 10 (13%), Medline 7 (9%), seguido por Pubmed 12 (15%), Repositorio UCM 10 (13%),

Resultados

Los datos de los 64 estudios encontrados, se logró identificar que los años con mayor publicación están entre 2018-2019 cada uno con 22% y 26%, Juntamente con los países escogidos para la comparación de las dimensiones que afectan la calidad, según los instrumentos SERVQUAL y SERVPERF, tomando como muestra, 23 estudios de Colombia, y 41 estudios de 22 países de 4 continentes; África con un porcentaje de 4% de estudios escogidos, Europa con 22% Asia con 30%, y América con un 43%.

Los porcentajes detallados de cada año de acuerdo al número de publicación, encontramos el 2014 equivalente a un (13%), 2015 (6%), 2016 (17%) 2017 (16%), 2018 (22%), y 2019 (27%), lo que significa que las investigaciones para evaluar la atención en salud humana han aumentado últimamente.

En la toma de 23 países tomados para resultados cada uno tuvo un porcentaje de acuerdo con el número de publicación, de los cuales los países con más publicación en esta investigación fueron; Colombia con 35%, Irán con 14%, Perú con 8%, y el resto de los países oscilaron en común entre un 2%, 3% y 5%.

También se evidencia que los 64 estudios publicados tiene en común la valoración de los diferentes atenciones prestadas, mediante 5 dimensiones principales, siendo un gran aporte a la investigación, ya que en cada resultado se refleja de una forma clara los elementos específicos que logren valorar la forma de atender a los usuarios, enfatizando que la evaluación de la prestación de los servicios de salud en el mundo, por tal razón se arrojan las dos tablas comparativas de países de diferentes continentes con el país de Colombia.

Todo esto se hace con el fin de Proporcionar servicios médicos y lograr la mejora continua en procesos.

RESULTADOS DE BUSQUEDA NACIONAL (COLOMBIA)			
DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES			
AUTOR Y AÑO	INSTRUMENTO	METODOLOGIA	RESULTADOS
Boada et al. (75) 2019	SERVQUAL	DESCRIPTIVO DE CORTE TRANSVERSAL	Válido mejorar las condiciones locativas suministros, equipos, personal, señalización, limpieza, confort, entre otros, en la provisión de servicios de salud.
Cobo et al. (17) 2018	SERVQUAL	DESCRIPTIVO DISEÑO TRANSVERSAL	Generar medidas para ajustes de áreas locativas, equipos, personal, material de comunicación e información, limpieza y comodidad, dado que esos aspectos fueron percibidos por los usuarios como falencias que tiene la institución al momento de prestar los servicios de salud.
Toro et al. (18) 2015	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, CUANTITATIVO DE CORTE TRANSVERSAL	Lo evaluado por los clientes hace referencia a elementos tangibles tales como: comodidad de camas, camillas y sillas, además aseo de áreas
Cobo et al. (19) 2017	SERVPERF	DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL	En esta área (urgencias) se debe resaltar que los evaluados estaban conformes con las condiciones encontradas.
Ramírez et al. (20) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO, ANALITICO, TRANSVERSAL	Este estudio concluye que la calidad que se espera encontrar es adecuada debido que las brechas en la calidad son mínimas, pero residen oportunidades de mejora en cuanto a la percepción de los usuarios en la dimensión de elementos tangibles que obtienen el menor puntaje de satisfacción
Cardona et al. (21) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO, DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL	Indica una condición que depende de factores externos de orden gubernamental (esta brecha se forma por falta de inversión)
Aluma (22) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO, DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL	La dimensión de elementos tangibles se ve faltan insumos y equipos en el hospital lo que genera desconfianza en los usuarios, pues consideran que son necesarios para una atención con calidad.
Pallares Osorio (23) 2017	SERVQUAL	DESCRIPTIVA	Se evidencia los elementos tangibles como la dimensión más afectada con un porcentaje de inconformidad del 73% de la población encuestada, refleja que los usuarios en su totalidad no están satisfechos con la tecnología, infraestructura, equipos, señalización o avisos.
Tobón Henao (24) 2019	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, OBSERVACIONAL, PROSPECTIVO, TRANSVERSAL	La dimensión que obtuvo menor calificación por parte de los usuarios fue la de aspectos tangibles, debido a la poca señalización que hay desde el momento que estos ingresan a las instalaciones, la poca acogida que tenía la sala de espera.

DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD			
Alarcón et al. (25) 2017	SERVQUAL	DESCRIPTIVO	Para los usuarios en general les parece bueno el servicio ofrecido, el sector privado obtuvo calificaciones buenas respecto al sector público. La dimensión de menor ponderación fue la fiabilidad que aunque sigue siendo buena, es preciso enfatizar en que el personal de las clínicas no ha sido eficiente con su trabajo, siguen cometiendo errores con los pacientes a la hora de atenderlos y ofrecerles el servicio de urgencias.
Martínez et al. (26) 2018	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL	Los usuarios percibieron la calidad como satisfactoria, pero la dimensión con menor valoración fue la confiabilidad aunque su resultado fue (de acuerdo). El análisis arrojó: los tiempos de atención son muy cortos, las ayudas diagnósticas no se hacen de inmediato y la alta rotación del personal lo que les prolongaba la atención en el servicio solicitado.
Agudelo et al. (27) 2019	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, CUANTITATIVO	La dimensión de confiabilidad presentó una menor puntuación sin dejar de ser satisfactorio para los usuarios evaluados, estos resultados permiten a la institución reconocer que debe promover en el personal la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada, dándole importancia y ayudando en todo tiempo a los usuarios en la resolución de problemas, dudas o inquietudes.
Gómez et al. (28) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO, ANALÍTICO, TRANSVERSAL	La calidad del servicio, se evidencia que, presentan un promedio de (3,79), siendo medianamente satisfactorio, se puede evidenciar un promedio del 14.16 que comparado con las otras características de los servicios en salud como habilidad de desempeño del servicio (18.6), disponibilidad y ayuda (17,79), conocimiento y cortesía empleados (20.2), y cuidado y atención brindada (17.41), es el de menor promedio.
Ramírez y Hernández. (29) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO, TRANSVERSAL	Las percepciones de los servicios fueron calificadas como satisfactorias en su mayoría, sin embargo, los clientes consideraron que debe dotarse de equipos modernos para la atención en salud. La Dimensión con promedio más bajo corresponde a elementos tangibles con un promedio de 4,56, el cual abarca 4 preguntas del Cuestionario SERVQUAL.
Rios Rios (30) 2017	SERVQUAL	DESCRIPTIVO	Los porcentajes más bajos del estudio se encuentran en Fiabilidad, la cual califica el grado de satisfacción de los usuarios frente a el espíritu servicial. Se encontró que aunque en términos generales 68 % ((fiabilidad) su porcentaje de calificación no fue menor a 65%. Lo que dentro de los rangos de evaluación definidos para la calificación de este estudio es aún considerado satisfactorio.
Achicanoy et al. (31) 2016	SERVQUAL	DESCRIPTIVA, CUANTITATIVO	La dimensión de la Fiabilidad hace referencia a la Calidad del servicio que garantiza confianza y precisión en la atención de la consulta médica. Los encuestados presentan un alto grado de insatisfacción en esta dimensión. El setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados considera que no tiene confianza en la atención.

DIMENSIÓN DE SEGURIDAD			
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA			
Sánchez y Arévalo (32) 2016	SERVQUAL	DESCRIPTIVA, RETROSPECTIVA	Las dimensiones más afectadas se vieron en Capacidad de Respuesta con -2,12 de valoración, y Fiabilidad con -1,89 de valoración, siendo capacidad de respuesta la más alejada de cero es la brecha más amplia en insatisfacción, Esto debido, a la falta de interés mostrada por el personal en solucionar los problemas que puedan tener sus clientes.
Jaramillo et al. (33) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO, ANALITICO, TRANSVERSAL	Para obtener el Índice de Calidad de satisfacción general, se procedió a calcular la diferencia de los Promedios de cada dimensión (percepción/ expectativas) dado que solo en percepción elementos tangibles y capacidad de respuesta se afectaron en la misma medida, al realizar la diferencia entre expectativas y percepción la variable más alejada de cero es capacidad de respuesta convirtiéndose en la variable afectada.
García Balaguera (34) 2017	SERVQUAL	DESCRIPTIVA	Desde la perspectiva de las cinco dimensiones capacidad de respuesta, obtuvo la valoración más baja, los resultados corresponden principalmente al pensamiento colectivo de las personas en la tardanza o demora a la hora de atender a los pacientes, además de la poca disposición que tienen para prestar el servicio de una manera eficiente.
DIMENSIÓN DE EMPATÍA			
Chams y Rodriguez (14) 2016	SERVQUAL	DESCRIPTIVA	La empatía como dimensión más afectada midió aspectos como la honestidad y confianza del personal, respuesta a las demandas, suficiencia del horario de atención y la entrega de información clara y comprensible, todas se destacan de baja calidad y en el caso de los reclamos de los usuarios es considerada paupérrima catalogándolo como no calidad.
Claros et al. (35) 2019	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL	Esta Percepción se ve afectada en las dimensiones tratadas, se entiende que la empatía es una variable que se puede alterar decisivamente y esta puede variar rápido por cual momento de verdad
Córdoba (36) 2014	SERVPERF	ANALITICO	En cuento a empatía se halla un valor bajo, esto por alguna condición incomoda en el servicio.
Carvajal et al. (37) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO, ANALITICO, TRANSVERSAL	Esta dimensión puede entrever varias condiciones que son fluctuantes por las situaciones del diario accionar en el servicio. Tiene injerencia la interacción personal – grupos sanitario de atención.

RESULTADOS DE BUSQUEDA INTERNACIONAL			
DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES			
AUTOR Y AÑO	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Karavida et al. (38) 2014	SERVQUAL	DESCRIPTIVA	Parecen sentirse insatisfechos con la falta de equipos médicos actualizados, con registros médicos precisos y con el hecho de que los servicios de salud no se brindan de inmediato
Vafae et al. (39) 2014	SERVQUAL	ESTUDIO TRANSVERSAL	Lo tangible la brecha fue mayor. Se recomienda que se preste más atención a la apariencia física del entorno del centro de salud y la disponibilidad de personal y empleados.
Rivera (7) 2015	SERVQUAL	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA, OBSERVACIONAL, PROSPECTIVA, TRANSVERSAL	En la percepción de la atención recibida. Mostraron niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones: fiabilidad (69.9%), capacidad de respuesta (67.8%), seguridad (60.3%), empatía (59.7%) y Tangibilidad (82.0%).
Oliaee et al., 2016 (40) 2016	SERVQUAL	DESCRIPTIVO Y ANALÍTICO	La brecha más amplia estaba en la media de la dimensión de los tangibles (-1.5), y la brecha más estrecha estaba en la dimensión de la garantía (-0.9)
Manulik et al. (41) 2016	SERVQUAL	DESCRIPTIVO CUALITATIVO	La brecha que determina la calidad más frecuente de acuerdo con los dos aspectos público y privado es proporcionada por las instalaciones no públicas. Los clientes de instalaciones no públicas tienen las más altas expectativas con respecto a la calidad con respecto a los equipos e infraestructura.
Fan LH et. Al (42) 2017	SERVQUAL	DESCRIPTIVO CUANTITATIVO	La brecha más baja en la calidad del servicio fue para tangibles en los hospitales aunque tienden a tener equipos médicos adecuados y otros recursos. Si bien no cumplió con las expectativas de los pacientes, fue la brecha más pequeña de todas las dimensiones.
Díaz y Yáñez (43) 2017	SERVPERF	DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL	Los atributos con los que se sintieron insatisfechos corresponden a las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta, con los índices promedio más bajos.
Potosme Hernández (44) 2017	SERVQUAL	DESCRIPTIVO DE CORTE TRANSVERSAL	La población en estudio esperó ser ligeramente satisfecha en las cinco dimensiones de expectativas, en la Percepción los promedios de Empatía, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta indican que no se está satisfecho ni insatisfecho. La percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios es ligeramente insatisfactorio
Gheorgh e et al. (45) 2018	SERVQUAL	DESCRIPTIVO CUANTITATIVO	Los puntajes de brecha de las dimensiones de la escala SERVQUAL señalaron que el puntaje de brecha más alto fue registrado por la dimensión Tangibles y el puntaje de brecha más bajo fue registrado por la dimensión de Confiabilidad
Zun et al. (46) 2018	SERVQUAL	ESTUDIO TRANSVERSAL	La dimensión tangible (brecha de calidad de servicio (SQ): -0.25) fue la dimensión más crítica entre las cinco dimensiones de SQ evaluadas
Qolipour et al. (47) 2018	SERVQUAL	ESTUDIO TRANSVERSAL	Hubo una brecha negativa en todas las dimensiones de la calidad del servicio en los hospitales estudiados (> 0.001). dimensión "tangibles" (-0,68), respectivamente
Monteiro et al. (48) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO DESCRIPTIVO	Las brechas negativas más expresivas se referían a la estructura de los servicios y la actitud de los profesionales de la salud al recopilar el material
Real y Real (12) 2019	SERVQUAL	CUANTITATIVO	La Tangibilidad tiene importantes aspectos que pueden hacer que sea mal calificado y demuestra una verdadera prueba entre el servicio prestado y la calificación recibida

Bolaños, Milagros a (49) 2019	SERVQUAL	METAANÁLISIS	Los porcentajes más bajos se encontraron en los bienes tangibles -0.50
Peralta et al., (50) 2018	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, PROSPECTIVO	La dimensión con mejor puntuación en el cuestionario SERVQUAL fue la seguridad (media 5,3±0,8) y la más baja fue la Tangibilidad (media 4,6±0,9).
Suárez et al., (51) 2019	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, CUANTITATIVO DE CORTE TRANSVERSAL	El promedio de percepción en donde un 47 % fue bueno, un 29 %regular y un 24 % malo, en ese porcentaje de 24% se sitúa la dimensión de elementos tangibles donde se identificó el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios acerca de todos los aspectos inherentes a la infraestructura
DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD			
Deshwal et al. (52) 2014	SERVQUAL	ANÁLISIS FACTORIAL	Dimensiones que afectan la satisfacción del paciente son: profesionalismo del personal; confiabilidad del personal de la clínica; conciencia de la clínica / enfermedades y cómo el personal de la clínica trata las emergencias
Al-Momani (53) 2016	SERVQUAL	ESTUDIO TRANSVERSAL	1.71; fiabilidad, -1,48; tangibles, -1,36; seguridad, -1.26, y empatía, -0.96. La calidad del servicio en las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad fue estadísticamente significativa (p <0,05). Este resultado indicó que los pacientes no estaban satisfechos con la calidad del servicio de enfermería en relación con todas las dimensiones
Infantes (54) 2016	SERVQUAL	ESTUDIO TRANSVERSAL	Las dimensiones evaluadas con la aplicación de la encuesta, se encontró que la dimensión con la que se encuentran más satisfechos los pacientes es la de Seguridad, (77,1%); mientras que la dimensión que muestra más alto grado de insatisfacción es la de Fiabilidad (31,3%)
Rezaei et al. (55) 2018	SERVQUAL	REVISIÓN SISTEMÁTICA	Los artículos con las dimensiones más bajas se relacionaron con las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta, correspondientemente
Rezaei et al.(56) 2018	SERVQUAL	DESCRIPTIVO DE CORTE TRANSVERSAL	Las percepciones de los pacientes no lograron superar las percepciones reportadas. Por lo cual la brecha más baja se informó en los dominios de fiabilidad y empatía.
Pino y Medina (57) 2018	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, COMPARATIVO, TRANSVERSAL	Evaluó 3 servicios: atención de urgencias la dimensión de confiabilidad; servicios de hospitalización, dimensión de seguridad, y en atención ambulatoria dimensión de confiabilidad. se logra evidenciar que la dimensión con mayor brecha en las encuestas es la dimensión de confiabilidad creando la insatisfacción de los servicios prestados.
Gerónimo et al. (58) 2017	SERVQUAL	DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL	En este estudio se observa que la brecha más significativa en la evaluación de la calidad, es la fiabilidad con una media de 27.05, aunque existe la evaluación de elementos tangibles con una media de 25.83 menor que la fiabilidad, para el investigador no es lo suficientemente relevante puesto que solo se evaluó con una pregunta sobre la limpieza de los baños , mientras que la fiabilidad tóco temas sensibles para la atención del usuario tales como: si la institución cuenta con los medicamentos para la atención, tiempo de espera para ser atendido, colocando a la fiabilidad como la dimensión más afectada según la percepción de los usuarios.
Shafiq et al. (59) 2017	SERVQUAL	TRANSVERSAL	En este estudio La fiabilidad parece requerir más atención, ya que se clasificó en primer lugar, y los pacientes carecían de confianza en los servicios prestados por los proveedores de las instalaciones

DIMENSIÓN DE SEGURIDAD			
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA			
Henao et al., (77) 2014	SERVPERF	EXPLORATORIO Y DESCRIPTIVO	dimensiones percibidas como más desfavorables son tiempos de espera y atención, y capacidad de respuesta permitiendo identificar oportunidades de mejora de corto y largo plazo
Aghamolaei et al. (76)	SERVQUAL	ESTUDIO TRANSVERSAL	Percepción más baja se encontraba en la dimensión de capacidad de respuesta y la expectativa más baja se refería a la empatía.
Cordero et al (60) 2014	SERVQUAL	DESCRIPTIVO CUALITATIVO	Tiempo (espera, en consulta, organización de horarios) obtuvieron resultados más desfavorables. Las variables de atención a familiares obtuvieron resultados desfavorables.
Babatunde. (61) 2015	SERVQUAL	DESCRIPTIVO TRANSVERSAL	La calidad general percibida del servicio fue buena. Las principales deficiencias estaban en el dominio de la capacidad de respuesta y especialmente en el tiempo de espera.
Latino (62) 2019	SERVQUAL	ESTUDIO DESCRIPTIVO DE CORTE TRANSVERSAL	En el aspecto capacidad de respuesta, se encuentra una brecha distanciada de cero (Capacidad de respuesta -0,48 puntos), e (índice de calidad de servicio de -0,20)
Roque et al . (63) 2015	SERVQUAL	DESCRIPTIVO TRANSVERSAL	El 35% indicó tener satisfacción global hasta un 35% (201) de usuarios, con Seguridad 38%, Empatía 36%, y Aspectos Tangibles 37% ; las dimensiones de menor fueron Fiabilidad 33% y Capacidad de Respuesta 30%.
Rezaei et al. (64) 2016	SERVQUAL	ESTUDIO TRANSVERSAL	Capacidad de respuesta (-0.56).se recomienda que sea posible mejorar la calidad de la atención médica mediante diversas políticas, como una buena capacidad de respuesta, acceso a los trabajadores de la salud y la prestación de atención médica en menos tiempo
Teshnizi et al. (65) 2018	SERVQUAL	REVISIÓN SISTEMÁTICA	En estas precepciones el resultado fue inferior a lo esperado (brecha = -1,64). La responsabilidad (-1.22) y la confiabilidad (-1.15) tuvieron las brechas más bajas,
Vázquez et al. (66) 2018	SERVPERF	DESCRIPTIVO TRANSVERSAL	Con atención de enfermería 74%, con no - personal médico 59%, con tangibles 82%, con accesibilidad y organización 65%, con tiempo de espera para pruebas de laboratorio, consultorios, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción general percibida con la atención brindada en la Unidad Médica es superior al 60%
Vizcaíno (67) 2019	SERVPERF	DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL, CORRELACIONAL	Por falencias y peticiones recibidas respecto a lo esperado la capacidad de respuesta tuvo bajo porcentaje.
Hamda et al. (68) 2018	SERVQUAL	DESCRIPTIVO	La satisfacción percibida de los pacientes con la calidad de los servicios prestados por los médicos y enfermeras, así como la calidad del entorno hospitalario, no varían significativamente en los hospitales públicos y privados. La dimensión de seguridad se calificó como la más alta, mientras que la capacidad de respuesta se percibió como la más baja .
Silva (69) 2016	SERVQUAL	CUANTITATIVO, DESCRIPTIVO	Respecto al Nivel de satisfacción de los usuarios externos por dimensiones encontramos: en la dimensión FIABILIDAD (51.9% insatisfechos); CAPACIDAD DE RESPUESTA (64.1% insatisfechos); SEGURIDAD (51.7% insatisfechos); EMPATÍA (50.5% insatisfechos); ASPECTOS TANGIBLES

			(56.7% insatisfechos) siendo la capacidad de respuesta la más afectada.
DIMENSIÓN DE EMPATÍA			
Robles et al. (70) 2016	SERVQUAL	CUANTITATIVO, DESCRIPTIVO, PROSPECTIVO Y TRANSVERSAL	La media de las puntuaciones diferenciales para todas las dimensiones fue 0,77; fiabilidad, 0,91; capacidad de respuesta, 0,85; seguridad, 0,44; empatía, 1,03, y aspectos tangibles 0,52. Respecto a la tangibilidad, el adulto mayor es el que presenta mayor insatisfacción con 36,6 % (115), asimismo, para la fiabilidad, 13,3 % (42); respuesta, 46,8 % (147); seguridad, 14,9 % (47); y empatía, 55,1 % (173)
Carias Irías (71) 2016	SERVQUAL	DESCRIPTIVO DE CORTE TRANSVERSAL	Todas las brechas dieron resultado negativo lo que indica que hay un déficit en el servicio que presta, Pero para esta investigación a pesar que la confiabilidad se ve más afectada, le dieron prioridad a la empatía. La dimensión de empatía fue la que más se acercó a cero con -13, y la que más se alejó a cero fue: la dimensión de confiabilidad con -29.
Papanikolaou (72) 2014	SERVQUAL	DESCRIPTIVA	En este estudio la dimensión de la empatía es la que se ve afectada en una comparación entre expectativas y percepciones, desde la percepción de los usuarios también es afectada esta dimensión. la causa de la brecha está relacionada con la edad, el género y la educación de las personas encuestadas
Mesut et al. (73) 2018	SERVPERF	CUANTITATIVO, TRANSVERSAL	La dimensión de elementos tangibles se clasificó como el elemento más bajo, (3,26) seguido de empatía (3,83) pero en la clasificación de importancia de este estudio, se encontró que la dimensión tangible era de menor importancia para los pacientes. Por lo que la dimensión de empatía se consideró según la dimensión más afectada.
Mohammadi-Sardo MR (74) 2018	SERVQUAL	TRANSVERSAL	La clasificación de los componentes para mejorar la satisfacción del paciente fue la siguiente: tangibles 4.59, garantía 2.77, confiabilidad 2.74, capacidad de respuesta 2.57 y empatía 2.33.

Discusión

Dentro de la literatura observamos que cada país utiliza estos modelos de evaluación en diferentes tipos de servicios de salud (públicos, privados, urgencias, hospitalización, consulta externa, etcétera) identificando cada una de las dimensiones aplicadas en el sector y que son estadísticamente significativas en todos los artículos (Olguín et al., 2020; Chams y Rodríguez, 2016; Covo et al., 2019; Ramirez et al., 2019; Potosme, 2016; Zun et al., 2018; Bolaños, 2018) aunque desde la perspectiva de las 5 dimensiones la calidad se cataloga como buena (Ríos, 2017; Achicanoy et al., 2016; Jaramillo et al., 2019; Claros et al., 2019).

Algunos resultados de esta revisión coinciden con otras investigaciones donde el promedio de percepción del servicio está evaluado por encima de un 47% catalogado como bueno, un 29 % regular y un 24 % malo, es allí en ese porcentaje de 24% se sitúa la dimensión de elementos tangibles, dando como resultado una percepción negativa identificada como insatisfacción (Rezaei et al., 2018) dicha razón por la que esta brecha fue menor está relacionada en que su atención no es demasiado importantes para los pacientes (Qolipour et al., 2018) resultado contradictorio para Cardona et al. (2019) quien afirma que los resultados negativos en esta dimensión se dan por falta de inversión en los servicios de salud, nada accesibles y sin condiciones para toda la población (Martínez et al., 2018).

En otros estudios se evidencia que esta dimensión se ve mayormente afectada cuando las instituciones evaluadas corresponde en gran parte al sector público donde “no se cuentan con la disposición económica y de planeación para adquirir tecnología que esté a la vanguardia de grandes hospitales del país” (Gómez et al., 2019) y es posible que algunos clientes de instalaciones no públicas tienen más altas las expectativas con respecto a la calidad de los equipos o la infraestructura (Zun et al., 2018).

Contradictorio en cuanto a percepción por Hamda et al., (2018) quien afirma que la satisfacción percibida de los pacientes con la calidad de los servicios prestados por los médicos y enfermeras, así como la calidad del entorno hospitalario, no varían significativamente en los hospitales públicos y privados (Mesut et al., 2018).

La satisfacción del paciente en la dimensión de confiabilidad hace referencia a la Calidad del servicio que garantiza confianza y precisión en la atención de la consulta médica, esta dimensión presentan un alto grado de insatisfacción representada en un setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados, quienes considera que no tiene confianza en la atención [36], estudio que concuerda con Shafiq et al. (2017), Donde La fiabilidad parece requerir más atención, clasificándose en primer lugar, debido a que los pacientes carecen de confianza en los servicios prestados por los proveedores de las instalaciones (Rezaei et al., 2016) esto suele suceder por que el personal de las clínicas no trabajan con eficiencia y no prestan el servicio con total calidad y siguen cometiendo errores con los pacientes a la hora de atenderlos y ofrecerles el servicio (Ríos, 2017).

De igual manera la dimensión de empatía muestra inconformidad, cuya variable está relacionada con la habilidad de atención personalizada y preocupación por los intereses de los usuarios (Días y Yanez, 2017); Claros et al (2019) lo identifica en algunos casos, con la ausencia de cordialidad y amabilidad a la hora de atender un llamado, lo que lleva a deducir que los usuarios no se sientan plenamente satisfechos con la actitud del personal de la salud (Oliaee et al., 2016). La empatía como dimensión más afectada en algunas investigaciones, midió aspectos como la honestidad y confianza del personal, respuesta a las demandas, suficiencia del horario de atención y la entrega de información clara y comprensible (Cobo et al., 2017).

Los resultados en la dimensión de capacidad de respuestas se destacan aspectos negativos relacionados con el tiempo de espera (Riaño y Garcia, 2016; Teshnizi et al., 2018; Vázquez et al.,

2018; Carias , 2016; Vafae et al., 2014), obteniendo la valoración más baja, los resultados corresponden principalmente “al pensamiento colectivo de las personas en la tardanza o demora a la hora de atender a los pacientes, además de la poca disposición que tienen para prestar el servicio de una manera eficiente” [39]. En la investigación de Vizcaíno et al., (2019) el porcentaje más bajo está relacionado ante las peticiones concretas de los pacientes durante su proceso de atención (Papanikolaou, 2014), por lo que Rezaei et al. (2016) recomienda que ante estas situaciones mejorar la calidad de la atención médica mediante diversas políticas, como una buena capacidad de respuesta, acceso a los trabajadores de la salud y la prestación de atención médica en menos tiempo se puede disminuir la brecha (Silva, 2015).

Conclusiones

La evaluación de la calidad es a nivel mundial un tema de mucho interés para las instituciones de salud, ya que les permiten tomar decisiones y aplicar estrategias por medio de las valoraciones negativas convirtiendo la percepción del usuario como el eje fundamental en los planes de gestión de modo que ayudan a detectar los problemas en los procesos instando a mejorar los servicios y así cumplir con las normas establecidas en la prestación de los servicios de salud con calidad.

Las limitaciones de la revisión bibliográfica se vieron identificadas en la escasa cantidad de estudios en el país sobre la evaluación de calidad de los servicios de salud bajo los modelos SERVQUAL y SERVPERF, para la respectiva valoración internacional.

Durante la revisión sistemática se evidencio que la variable con mayor brecha en la satisfacción de los usuarios es elementos tangibles a nivel nacional e internacional con un 39%; conformando el valor de percepción negativa, esta mide la apariencia de los elementos físicos y de las personas que intervienen en la prestación del servicio, el estado físico de instalaciones, la limpieza de las instalaciones y elementos físicos con los que cuenta las instituciones prestadoras de los servicios de salud, entre otras como la presentación personal de empleados, y la comodidad de camas, silletería, tecnología, comunicación visible entre otras.

La empatía es la dimensión negativa con menor puntuación en Colombia con un 17% seguida de la internacional con un 12%, esta dimensión se encuentra representada en la humanización que debe tener todas las personas que colaboran dentro de las instituciones prestadoras de los servicios de salud, independientemente de su jerarquía, departamento o servicio.

El aporte de esta revisión se constituye esencial para tomar medidas en la prestación de los servicios de la salud, partiendo de la percepción del usuario de manera subjetiva, ya que éste es el principal juez que determina la calidad y calidez de todas las dimensiones que garantizan el avance de la prestación del servicio coadyuvando al mejoramiento continuo, lo cual se ve reflejado en la satisfacción de la persona.

Por lo tanto, se puede decir que evaluar la calidad de los servicios de salud mediante los instrumentos servqual y servperf es una gran ventaja competitiva por eso tiene gran validez su aplicación, contemplando que es igual al momento de aplicarla, tanto a nivel nacional e internacional, midiendo la importancia de cómo se sienten los pacientes con el servicio recibido, otorgándole comodidad.

Referencias bibliográficas

Achicanoy, J., Cortés, Z., Tapie, S., & Cabrera, E. (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 Especialización]. Repositorio Digital – Universidad CES.

- Agudelo, M., Celis, N., Hernández, D., & Montoya, A. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS del municipio de Cartago E.S.E. 2019 [Tesis de Especialización]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales.
- Aghamolaei, T., Eftekhari, T., Rafati, S., et al. (2014). Evaluación de la calidad del servicio de un hospital de referencia en el sur de Irán con la técnica SERVQUAL: perspectiva de los pacientes. *BMC Health Serv Res*, 14, 322. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-322>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31, 342-352.
- Alarcón, P., & Torres, D. (2017). Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de las Salas de Emergencia en los Hospitales Privados y Públicos de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL [Tesis de Pregrado]. Repositorio universidad de los llanos.
- Aluma, M., Castaño, P., Echeverry, V., & Hernández, Y. (2019). Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Antonio de Villamaría – Caldas [Tesis de Especialización]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales.
- Babatunde, E., et al. (2015). Percepción del cliente sobre la calidad del servicio en las clínicas ambulatorias de un hospital general en Lagos, Nigeria. *Revista Médica Panafricana*, 22, 68. <https://doi.org/10.11604/pamj.2015.22.68.6228>
- Boada, N., Barbosa, L., & Cobo, M. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *ISUB*, 6(1), 55-1. <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Bolaños, S. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios de salud encuesta SERVQUAL en investigaciones académicas de programas de maestría en el Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud [Maestría thesis]. CIES UNAN Managua Nicaragua.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la Calidad de Servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2).
- Cardona, J., Saldarriaga, M., Suárez, L., & Urrea Flórez, F. A. (2019). Determinación del clima organizacional y percepción de calidad en instituciones prestadoras de salud, en este caso la E.S.E Hospital San Cayetano de Marquetalia, Caldas, 2018-2 y 2019-1 [Tesis de Especialización]. Repositorio UCM.
- Carias, I. (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 [Tesis]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Carvajal, M., Muñoz, M., Ocampo, A., & Zapata, A. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad del servicio de urgencias de una IPS de III nivel de la ciudad de Armenia. Quindío [tesis de Especialización]. Repositorio Universidad Católica de Manizales.
- Chams, J., & Rodríguez, J. (2016). Evaluación de la calidad del programa de hipertensos en la Nueva EPS Cartagena, sede la Plazuela 2015 [Tesis Pregrado]. Repositorio Universidad de Cartagena.
- Claros, L., Claros, G., & Muñoz, L. (2019). Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la Fundación Hospital San José de Buga, noviembre 2018 a enero 2019 [Tesis de Especialización]. Repositorio Universidad Católica de Manizales.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios

- de Salud. ISUB, 5(2), 277-294.
<http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- Cobo, E., Gómez, F., & Rodríguez, M. (2017). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Revista Investigación en Salud, Univ Boyacá*, 4(2), 188-204.
- Córdoba, J. (2014). Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó [Tesis]. Repositorio Universidad Nacional de Colombia.
- Cordero, T., Horcajadas, A., Bermúdez, G., & Tous, Z. (2014). Calidad percibida en hospitales del Servicio Sanitario Andaluz. El caso de los servicios de neurocirugía. *Revista de calidad asistencial*, 29(6), 311-319.
- Deshwal, P., Ranjan, V., & Mittal, G. (2014). College clinic service quality and patient satisfaction. *International journal of health care quality assurance*, 27, 519-530.
<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2013-0070>
- Díaz, J., & Yáñez, Y. (2017). Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. *MEDISAN*, 21(2), 174-180.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007&lng=es
- Fan, L., Gao, L., Liu, X., Zhao, S., Mu, H., Li, Z., Shi, L., Wang, L., Jia, L., & Ha, M. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PLoS One*, 12(12), e0190123. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>
- Fariño, J., et al. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP*, V(2), Número 2.
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International journal for quality in health care*, 31(1), 11–29.
<http://unicartagena.elogim.com:2056/login.aspx?direct=true&db=mdc&AN=29901718&lang=es&site=eds-live>
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm. glob.*, 13(36), 353-363.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es
- García, L. (2017). Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de Hospitalización en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL [Tesis de Pregrado]. Repositorio unillanos: Universidad de los Llanos.
- Gerónimo, C., Guzmán, C., Magaña, O., & Ramos, R. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- Gheorghe, I., Gheorghe, C., & Purcărea, V. (2018). Measuring the perceived quality of ophthalmology services in private organizations. A marketing perspective. *Rom J Ophthalmol*, 62(1), 54-63.
- Gómez, M., Muñoz, J., & Pérez, A. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la E-S.E. Hospital Nuestra Señora de Guadalupe 2018 – 2019 [tesis de especialización]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales.
- Hamda, S., Salam, A., & Mohsin, M. (2018). Medición de la satisfacción del paciente de los servicios de salud en los hospitales de los EAU: Uso de SERVQUAL. *International Journal of Healthcare Management*, 11(2), 96-105. <https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1266804>

- Henao, N., Giraldo, V., & Yepes, D. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17 (34). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Infantes, G. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2, 133. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Jaramillo, J., Guerrero, Y., Ucros, L., Bolívar, L., & Bolaños, G. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios en salud en el Hospital Departamental María Inmaculada - Florencia (Caquetá) 2018 [Tesis de Especialización]. Repositorio Universidad Católica de Manizales.
- Karavida, A., Stamouli, A., & Balis, C. (2014). Patients' Satisfaction Evaluation with the Health Center of Elis Province. *Studies in health technology and informatics*, 202, 283-286. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-423aq-7-283>
- Latino, G. (2019). Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, en el servicio de ginecoobstetricia, en consulta externa Hospital Bautista, Managua Nicaragua [Maestría thesis]. CIES UNAN Managua.
- Manulik, S., Rosińczuk, J., & Karniej, P. (2016). Evaluation of health care service quality in Poland with the use of SERVQUAL method at the specialist ambulatory health care center. *Patient Prefer Adherence*, 10, 1435-1442. <https://doi.org/10.2147/PPA.S108252>
- Martínez, Y., Rodríguez, M., Cano, M., Prado, E., & Roa, D. (2018). Determinación De La Relación Entre Clima Organizacional Y La Percepción Externa De La Calidad En La Institución Prestadora De Servicios De Salud E.S.E. Hospital Local De Candelaria [tesis]. Repositorio UCM, Universidad Católica de Manizales.
- Mesut, A., Mehmet, T., & Sabahattin, T. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Mohammadi, S., & Salehi, S. (2018). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Advanced journal of emergency medicine*, 3(1), e3. <http://unicartagena.elogim.com:2056/login.aspx?direct=true&db=mdc&AN=31388652&lang=es&site=ehost-live>
- Momani, M. (2016). Gap Analysis between Perceptions and Expectations of Medical-Surgical Patients in a Public Hospital in Saudi Arabia. *Medical principles and practice*, 25(1), 79–84. <https://doi.org/10.1159/000441000>
- Monteiro, J., Amorim, L., Nogueira, V., Rodrigues, A., & André, R. (2019). Avaliação do serviço de coleta para exame colpocitológico pela escala SERVQUAL. *Rev. Bras. Enferm.*, 72(1), 118-124. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0331>
- Noriero, S., Avalos, M., & Priego, H. (2020). La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. *INFODIR*, 0(32). <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/769>
- Olguín, C., Ceballos, P., Guíñez, N., & Mansilla, K. (2020). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*, 18(01).
- Oliaee, Z., Jabbari, A., & Ehsanpour, S. (2016). An investigation on the quality of midwifery services from the viewpoint of the clients in Isfahan through SERVQUAL model. *Iran J Nurs Midwifery Res*, 21(3), 291-296. <https://doi.org/10.4103/1735-9066.180377>

- Otero, S., Camargo, M., & Mejía, S. (2019). Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud [Tesis de Especialización]. Repositorio Udes, Universidad de Santander.
- Pallares, A. (2017). Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de Consulta Externa en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Colombia. Según Modelo SERVQUAL [Tesis Pregrado]. Repositorio unillanos: Universidad de los Llanos.
- Papanikolaou, V. (2014). Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Health Expectations*, 17(3), 197–207. <http://unicartagena.elogim.com:2056/login.aspx?direct=true&db=mdc&AN=EP TOC104050550&lang=es&site=ehost-live>
- Peralta, R., Ruiz, C., Benítez, F., Fleitas, A., Franco, N., & Ortega, L. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Rev. virtual Soc. Parag. Med*, 6(1), 41-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6868053>
- Pérez, M., et al. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343.
- Pino, V., & Marialette, M. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista médica Risaralda*, 24(2), 102-107. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=en
- Potosme, J. (2016). Percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brindan las Empresas Médicas Previsionales de Managua, Nicaragua [Tesis doctoral]. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA.
- Qolipour, M., Torabipour, A., Faraji Khiavi, F., & Saki Malehi, A. (2018). Assessing Medical Tourism Services Quality Using SERVQUAL Model: A Patient's Perspective. *Iran J Public Health*, 47(1), 103-110.
- Ramírez, C., Madroñero, D., & Hernández, Z. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito en el municipio de Putumayo [tesis]. Repositorio UCM: Universidad Católica de Manizales.
- Ramírez, M., & Gil, A. (2015). Percepción de calidad en servicios de urgencias de las empresas sociales del Estado de segundo nivel de complejidad, en el departamento de Risaralda. *Revista Gestión & Región* (19), 7-28.
- Ramírez, V., Mogollón, I., Ortíz, E., & Valencia, I. (2019). Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Filandia Quindío [Tesis de Especialización]. Repositorio UCM.
- Real, R., & 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. <https://doi.org/10.18004/anales/2019.052.03.37-046>
- Rezaei, S., Hajizadeh, M., Zandian, H., Fathi, A., & Nouri, B. (2018). Service quality in Iranian hospitals: A systematic review and meta-analysis. *Med J Islam Repub Iran*, 32, 59. <https://doi.org/10.14196/mjiri.32.59>
- Rezaei, T., Ghahramanian, A., Abdullahzaed, F., Sheikhalipour, Z., Asghari-Jafarabadi, M., & Fadaei, Z. (2018). Service quality gaps in the provision of care to surgical patients: a cross-sectional study in northwest Iran. *J Caring Sci*, 7(3), 157-162.
- Rezaei, T., Ghahramanian, A., Abdullahzaed, F., Sheikhalipour, Z., Asghari-Jafarabadi, M., & Fadaei, Z. (2018). Service Quality Gaps in the Provision of Care to Surgical Patients: a

- Cross-Sectional Study in the Northwest of Iran. *J Caring Sci*, 7(3), 157-162.
<https://doi.org/10.15171/jcs.2018.025>
- Riaño, M., & García, J. (2016). Gestión estratégica para hospitales universitarios. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 615-620.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54816>
- Ríos, P. (2017). Medición de Satisfacción de Calidad del Servicio en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL [Tesis de Pregrado]. Repositorio unillano: Universidad de los Llanos.
- Rivera, G. (2015). Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. *Revista Diagnóstico Perú*, 54(1), 5-9.
- Robles, H., Placencia, M., & Carreño, E. (2019). Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016. *Horiz. Med.*, 19(3), 58-71. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n3.09>
- Roque, R., Hinojosa, L., Huaman, Z., Huaraca, H., Huamanquispe, Q., & Velazco, J. (2014). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco. *Revista Del Cuerpo Médico Del HNAAA*, 8(2), 85 - 89.
<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2015.82.203>
- Sánchez, F., & Arévalo, J. (2016). Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (UBA) Coomeva EPS – Manga [Trabajo de grado]. Repositorio UDC: universidad de Cartagena.
- Shafiq, M., Munawar, Z., Fatima, I., & Naeem, M. (n.d.). Service quality assessment of hospitals in Asian context: An empirical evidence from Pakistan. *Inquiry (United States)*, 54.
<http://unicartagena.elogim.com:2056/login.aspx?direct=true&db=edselc&AN=edselc.2-52.0-85026325960&lang=es&site=eds-live>
- Silva, A. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo, desde dimensiones de calidad, de la atención de enfermería 2015 [tesis*]. Repositorio UCV: Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28195>
- Suárez, L., Robles, S., Serrano, M., Serrano, C., Armijo, I., & Anchundia, G. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 38(2), 153-169.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *Int J Qual Health Care*, 30(2), 82-89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Tobón, S. (2019). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención del servicio en la IPS del Instituto colombiano de Medicina Tropical, 2019 [Tesis de pregrado]. Repositorio institucional universidad de Antioquia.
- Toro, B., Tafur, L., Hurtado, M., Esterling, T., Amaya, G., & Barreto, L. (2015). Identificación de necesidades y expectativas del usuario de urgencias Hospital Tebaida [tesis]. Repositorio Universidad católica de Manizales.
- Torres, C., Jélvez, A., & vega, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38-49.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&tlng=es
- Vafaei, A., Nejatzadegan, Z., Pourtaieb, A., Kaffashi, S., Vejdani, M., Molavi, Y., & Ebrahimipour, H. (2014). Evaluación de la calidad del servicio de médicos de familia en

regiones rurales, noreste de Irán en 2012. *Revista internacional de políticas y gestión de la salud*, 2(3), 137-142.

Vázquez, C., Sotomayor, T., González, L., Akihiki, M., Montiel, J., Gutierrez, G., Romero, F. et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. salud pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Vizcaíno, A., Vizcaíno, M., & Fregoso, J. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horiz. sanitario*, 18(1), 27-36. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>

Zun, A., Ibrahim, M., & Hamid, A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*, 33(5), 416-422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>