

ARTÍCULO ORIGINAL / ORIGINAL ARTICLE

SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS Y NIÑAS QUE ASISTEN AL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UNA IPS DE SINCELEJO.

Satisfaction on behalf of parents whose children attend the growth and development program at a IPS (health provider institute) in Sincelejo

*Denis Paternina González¹, Marcela Patricia Aldana Álvarez², Karen Dayana Mendoza Castro².

Recibido: 17 de Julio de 2015

Aprobado: 12 de enero de 2016

Resumen

Objetivo: Caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de Enero Sincelejo. 2014-2015. **Material y método:** Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal para identificar la satisfacción de los padres de los niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo del menos de 10 años en una IPS de Sincelejo. Para ello se aplicó un cuestionario estructurado a los usuarios seleccionados. La muestra quedó conformada por 292 madres y padres asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo, representada en 274 mujeres y 18 hombres. **Resultados:** El 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les brinda y El 96.2% de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es adecuado, el 81,8% considera que la atención se da con privacidad, el ambiente físico de la institución fue considerado limpio en un 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera como adecuado. **Conclusión:** Los elementos más relacionados con la satisfacción de los usuarios son: El ambiente adecuado, la comunicación y el trato recibido. El tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en los padres de los menores usuarios del programa.

Palabras claves: satisfacción personal, percepción, crecimiento y desarrollo.

Abstract

Objective: To characterize the satisfaction of parents of ten- year- old children attending the program of detection of early disorder of growth and development at the January 20 IPS in Sincelejo, 2014 -2015. **Material and Method:** A cross-sectional study quantitative descriptive study was conducted with cross section to identify the satisfaction of parents of minor children who attend the program growth and development in an IPS of Sincelejo. This required the application of a structured questionnaire to selected patients. The sample consisted of 292 parents of children attending the program control growth and development, represented in 274 women and 18 men. **Results:** 94.2 % of parents said they were satisfied with the services provided and 96.2 % of parents received a dignified and respectful treatment by the medical staff, 91.8 % think that the environment is suitable, 81.8 % believe that attention is provided privately 87.1 % of respondents consider the physical environment of the institution to be clean and 65.1 % consider the waiting time to be appropriate. **Conclusion:** The elements that are more related satisfaction are the right atmosphere, communication and the treatment received. The waiting time is what generated greater dissatisfaction among parents of children who are program users.

Keywords: personal satisfaction, perception, growth and development.

¹ Enfermera Magister en Talento Humano. Universidad de Sucre, Facultad de Ciencias de la Salud, Departamento de Enfermería, Sincelejo – Sucre.

² Estudiantes de enfermería en Semillero de Investigación.

Correspondencia: depago@hotmail

INTRODUCCIÓN

El ofrecer una atención con calidad ha sido siempre la meta de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, la cambiante normatividad y el concepto de calidad que se debe aplicar en las instituciones, obligan a la implementación de procesos continuos de mejoramiento, en busca del fortalecimiento institucional y satisfacción por parte del usuario con respecto a los servicios prestados (1).

La atención en salud constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesitarán saber quién es su usuario, cliente interno -dentro de la Organización- y cómo todas y cada una de las veces se satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario final o las personas que asisten al servicio, en demanda de atención sanitaria (2).

El control de calidad proporciona valores analíticos que actúan de manera intrínseca en las mismas instituciones que prestan determinados servicios. Sin embargo, el aseguramiento de la calidad vigila el comportamiento de variables que permiten valorar al proceso como un todo. Lo que quiere decir que deben existir mecanismos de evaluación estructurados que permitan a la vez verificar cual es la situación actual en la prestación de un servicio frente a los usuarios de este (3).

La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud. Esta se ha convertido en los últimos años en un método de evaluación de la calidad (4). La satisfacción proporciona una valoración sobre la visión que poseen los usuarios acerca de un servicio, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un servicio es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos una mala calidad de la prestación de este. Por lo que la visión del

usuario será determinante para el éxito o fracaso en la prestación de servicios de salud (5).

Desde la perspectiva de los pacientes, la atención que se les brinda debe enmarcar las siguientes expectativas de satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, humanización y aspectos tangibles, los cuales son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución a su vez esto demuestra una de las características de los servicios señalada por varios autores y es la de su multidimensional (6). Al realizar esta investigación se valoró la percepción de satisfacción de padres que llevan a control de crecimiento y desarrollo a sus hijos en una IPS de Sincelejo, mediante una encuesta aplicada a un total de 292 personas, que permitió la valoración de las siguientes variables de satisfacción: Tiempo de espera, Información por parte del personal, Humanización, Fiabilidad, Horarios de consulta, Condiciones ambientales y Satisfacción del usuario; además de aspectos sociodemográficos. Cuya evaluación indicó que: el 94,2% de los encuestados se sienten satisfechos con los servicios que presta la institución y el 5,5% está insatisfecho, donde el mayor grado de complacencia se muestra en las siguientes variables: información por parte del personal, trato digno y respetuoso, y explicación de la fórmula.

A partir del análisis de resultados se formularon una serie de recomendaciones, con el fin de guiar a las instituciones hacia la formulación de planes de mejoramiento que le permita superar barreras en la organización y que igualmente serán de beneficio para los usuarios asistentes a estas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal, con el cual se buscó la descripción de la satisfacción de los padres de niños que asisten al Programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años en una IPS de Sincelejo. 2014-2015.

El universo estuvo conformado por 4.225 padres de los niños asistentes al programa

durante el periodo de recolección de la información. Se utilizó un muestreo probabilístico para la obtención de la muestra que estuvo conformada por 292 padres de niños asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo, representada en 274 mujeres y 18 hombres.

En el proceso de recolección y procesamiento de la información se utilizó un cuestionario estructurado, elaborado específicamente para la investigación, que constó de 15 ítems. Los 5 primeros ítems indagaron sobre datos sociodemográficos: edad, sexo, estrato socioeconómico, área residencial, y estado civil. En los siguientes 10 ítems se evaluaron las variables como: tiempo de espera, información suministrada por el personal, humanización, horarios de consulta, condiciones ambientales y satisfacción del usuario, las cuales se valoraron como SI, NO y NO APLICA (N/A).

La información obtenida fue procesada en una hoja de cálculo de Excel y exportada al programa Epi-Info versión 3.5.3. Se utilizó estadística descriptiva, descriptivo con distribución porcentual de frecuencia.

Procedimientos Éticos.

Para el desarrollo del presente estudio se tuvo en cuenta la resolución 8430 del 4 de Octubre de 1993 del Ministerio de Salud y se hizo énfasis en los principios a los principios éticos formulados en la Declaración de Helsinki, la Asociación Médica Mundial como: de autonomía, privacidad y beneficencia. Se solicitó autorización por parte de las directivas de salud Municipal, los padres que decidieron participar en el estudio lo hicieron en forma voluntaria y dieron su decisión en forma verbal. La información obtenida fue utilizada únicamente para el estudio.

RESULTADOS

Al realizar el procesamiento y análisis de la información de las variables de interés, en 292 padres que llevan a sus niños a control de crecimiento y desarrollo a la IPS 20 de Enero, con un límite de confiabilidad del 95%, en cuanto a las características sociodemográficas se encontró

que: El 95,2% de la población procede de zona urbana, la edad de los encuestados estuvo en el intervalo de 21-35 años en un 52,4% y de 15-20 años en un 43,8%, la mayor proporción de los encuestados correspondió al sexo femenino 93,8% y en lo referente al estado civil la frecuencia de casados fue de 5,20%, 56% solteros y 38,8% unión libre. El 69,2% pertenecía a estrato 1. (Tabla 1).

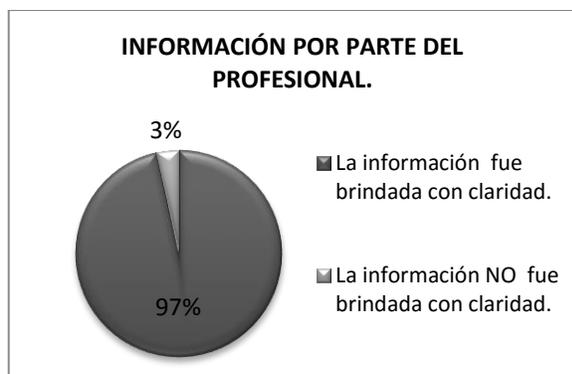
Tabla 1. Características sociodemográficas de la población.

Datos Sociodemográficos			
VARIABLE.	Frecuencia	%	Lim conf 95%
Grupo de Edad.			
15-20 años	128	43,80	38,1%- 49,7%
21-35 Años	153	52,40	46,5%- 58,20%
36 Años o mas	11	3,80	1,9%-6,60%
Sexo			
Femenino	274	93,80	90,4%-96,30%
Masculino	18	6,20	3,7%-9,60%
Estrato			
Estrato. 1	202	69,20	63,5%- 74,40%
Estrato 2	90	30,80	25,6%-36,50%
Área Residencial			
Rural	14	4,80	2,6%- 7,90%
Urbana	278	95,20	92,1%-97,40%
Estado Civil			
Casado	15	5,20	2,9%-8,40%
Soltero	164	56,00	50,1%-61,8%
Unión libre	113	38,80	33,2%-44,7%

Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores

Para el 96,2% de la población encuestada la información brindada por parte del profesional de salud (Enfermería) fue clara, solo el 3% la considero no clara. (Grafica 1). Se observa que mientras mayor es el establecimiento de la comunicación por parte del personal de salud y la mayor participación de los usuarios, mayor satisfacción se observa en los usuarios (7).

Un 90,4% expreso que les brindan recomendaciones claras de cómo cuidar la salud del niño o niña, datos similares al estudio realizado por Serrano et al. Donde el 76,6% consideró que había recibido explicaciones comprensibles de las exploraciones. El 90,6% tuvo la sensación de haber estado en buenas manos. El 93,7% valoró positivamente el trato amable recibido (Grafica 2).



Gráfica 1. ¿La información por parte del profesional que lo atendió fue brindada con claridad? (Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores).

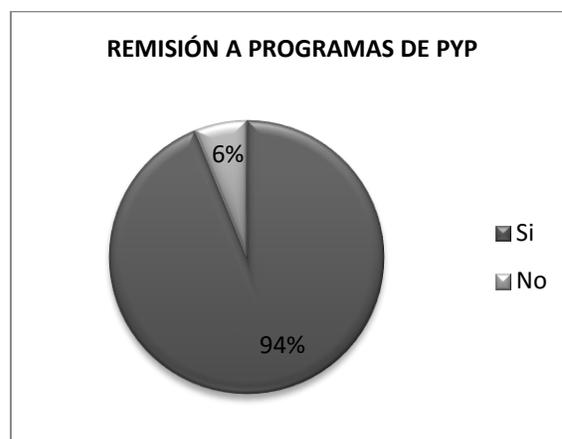


Gráfica 2. ¿Le dieron recomendaciones sobre cómo cuidar la salud del niño? (Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores.)

Entre las recomendaciones dadas se destaca la importancia de asistir a los programas de promoción y prevención que ofrece la IPS (vacunación, odontología, psicología, etc.) como algo indispensable para el niño o niña en un 93,8% (Gráfica 3). De igual manera se brinda educación en salud cuando se formulan medicamentos para prevenir o tratar aspectos específicos del niño (a), en aspectos como ¿Qué es el medicamento?, ¿Cómo usarlos? y el cuidado correspondiente del mismo.

Con relación a la forma como se le brinda la atención en el consultorio, el 81,8% de los padres de los menores consideran que se da con privacidad y el 17,8% manifestó que no se le brinda privacidad al menor. El 96,2% de los padres manifestó que recibieron un trato digno y

respetuoso del personal médico, enfermera, psicóloga, odontólogos, facturador, portero, aseadoras y demás personal de la institución. (Gráfica 4).



Gráfica 3. ¿Le recomendaron acudir a los programas de promoción y prevención (vacunación, odontología, psicología, etc.) que le ofrece la IPS? (Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores.)

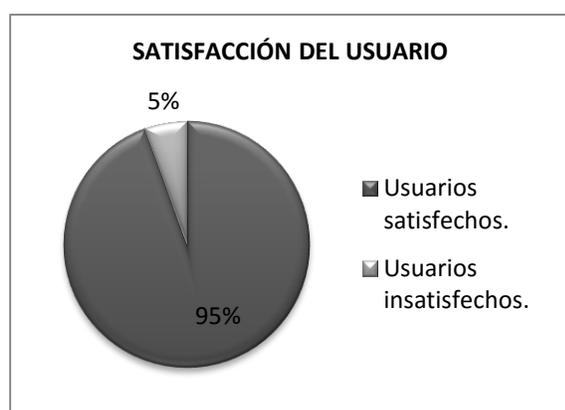


Gráfica 4. ¿Considera que durante su atención recibió un trato digno y respetuoso? (Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores.)

En cuanto al aseo de las instalaciones (Salas de espera, consultorios, baños y demás sitios destinados de uso común para la atención) el 91,8% piensa que es adecuado, mientras el 8,20% expresa que no lo es. Datos similares a los evidenciados por Castillo et al. (9)^(p.343) en donde la percepción sobre el ambiente físico de la institución fue considerado como limpio en un 87,1% de los encuestados.

Con relación con el tiempo de espera antes de ser atendido se observa que el 65,1% les parece adecuado, mientras que el 34,9% piensa que el tiempo de espera es inadecuado.

Finalmente, el 94,2% de los padres manifestaron sentirse satisfecho con los servicios que les brinda el programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años de la institución, solo el 5,5% expresó sentirse insatisfecho; mientras que el 0,30% prefirió no opinar. (Gráfica 5), datos similares a los hallados por Chang de la Rosa et al. (10) en su estudio sobre satisfacción de los pacientes con la atención médica en Cuba en donde el 98,5 % de los pacientes expresó estar satisfecho con el trato del personal de salud. Estos datos confirman lo señalado por Redondo et al. (11) que la satisfacción de los usuarios está relacionada con el trato que reciben los usuarios por parte del personal de salud.



Gráfica 5. En general, ¿Está usted Satisfecho con los servicios que le brinda la institución? (Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores.)

DISCUSIÓN

La relevancia de este estudio radica en ser el primero en evaluar grado de satisfacción de los padres de los menores asistentes al programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años en una IPS de Sincelejo como parte de una evaluación de la calidad del programa.

La relación entre el personal administrativo y de salud en una institución de salud, se considera un aspecto muy importante al momento de ofrecer un servicio con calidad, de tal forma que el

usuario que utiliza dicho servicio se sienta satisfecho con la atención y, por supuesto, con el trato recibido (9,12,13). Aspectos determinantes en la evaluación de la calidad de la atención médica.

La satisfacción de los usuarios también depende de cómo se produce la interacción usuario-proveedor de salud y de las expectativas que previamente se haya formado de aquella interacción. La comunicación apropiada (con empatía) en cada interacción incrementa significativamente la satisfacción del usuario y la probabilidad de obtener un resultado final satisfactorio de la prestación del servicio (14)

Hay evidencia que la satisfacción de los usuarios depende, no solo de la relación directa con el personal de salud, sino, también de la información que reciben de estos sobre sus deberes y el cumplimiento de sus derechos las prescripciones médicas y los cuidados que deben implementar lo cual, se relaciona con los sistemas de información con que cuentan las instituciones (9), En este estudio se encontró que los padres recibieron información clara sobre la importancia de la asistencia al control y a los programas de promoción y prevención en favor a los menores, factor predictor del grado de satisfacción manifestado por los padres de los menores.

La comunicación apropiada (con empatía) en cada interacción incrementa significativamente la satisfacción del usuario y la probabilidad de obtener un resultado final satisfactorio de la prestación del servicio. Por ello, la norma técnica nacional resalta la importancia de la consejería en los controles de programa de crecimiento y desarrollo, como un proceso educativo comunicacional que se desarrolla de manera participativa entre el prestador de salud y los padres o responsables del cuidado del niño con el objetivo de ayudarlos a identificar los factores que influyen en su salud, nutrición y desarrollo, analizar los problemas encontrados en la evaluación e identificar acciones y prácticas que permitan mantener su crecimiento y desarrollo adecuado (14)

El trato a los usuarios es un elemento más que, el consumidor de salud vincula a la imagen y a la calidad percibida en la atención de salud, lo que es evaluado desde que la persona entra al consultorio hasta que se va, es decir, la exploración de esta ruta se vivencia como una experiencia ya sea como paciente, acompañante, etc., (15). En este estudio, la mayoría de los padres de los menores sobre la atención que se les brinda en el programa de Programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años en una IPS de Sincelejo la sustentan porque durante la atención que se le brinda con respeto, seguridad, trato digno y respetuoso.

Con relación al tiempo de espera se evidencia que es un factor importante para medir la satisfacción de los usuarios, como se evidencia en diversos estudios. Existe reportes que exploran la relación entre la Satisfacción del usuario y el tiempo de espera para la atención, encontrándose una asociación inversa, es decir, menores tiempo de espera hacen esperar mayores niveles de satisfacción (16)

Aquellos usuarios que llegaban transcurridas las horas dentro del periodo de atención y llevaban esperando más de una hora al momento de evaluar calificaban como de mala calidad, por lo que se concluye que a mayor tiempo de espera menor satisfacción del usuario y por el contrario menor tiempo de espera mayor satisfacción, con lo que observamos que el tiempo de espera juega un papel importante para percibir una buena o mala calidad por el usuario (17)

Este estudio demuestra que el tiempo de espera en la IPS es aún muy alta, la satisfacción del usuario está muy relacionado con este factor, encontrándose que los usuarios que esperan menos de 20 minutos tienen 4,6 veces mayor probabilidad de estar satisfechos con la atención recibida en comparación con los que tuvieron un

tiempo de espera mayor (18). Estos datos permiten cuestionar las debilidades que tienen las instituciones públicas de primer nivel de Sincelejo en el sistema de Organización, siendo este un aspecto clave para garantizar la percepción (19,20)

En las prestaciones de servicios de salud se ha demostrado además que la satisfacción de los pacientes incide en la adherencia al tratamiento y en los resultados a nivel clínico lo que representa un reto para el personal de salud y el sistema de salud, ya que se debe buscar una buena prestación de servicios en salud que garantice la calidad de la atención hacia los pacientes (21).

Es de considerar que el trato que reciben los cuidadores por parte del equipo de salud y la buena percepción que tiene de estos, es fundamental para el cumplimiento de los controles, la fuerte asociación encontrada entre el trato que percibe los usuarios, y la satisfacción con el servicio, es consecuente con lo expresado por algunos investigadores que dan cuenta del abandono y no cumplimiento de algunos usuarios de los controles de crecimiento y desarrollo por el maltrato que reciben del personal de salud (22)

Al analizar las investigaciones anteriores se puede observar que existen similitudes en los resultados de satisfacción de las variables evaluadas en ellos con relación a las del presente estudio, se destaca que los usuarios en salud valoran mucho el trato que se les brinda durante su atención y la expresión clara que el personal de salud les dé en lo referente a recomendaciones, explicación de fórmula, diagnóstico, tratamiento, entre otros y relacionan muy directamente el tiempo de espera con el grado de satisfacción.

Fuentes de Financiación: Universidad de Sucre: División de Investigación Universidad de Sucre -Colombia y Grupo de investigación en Salud GINDES Facultad de Ciencias de la Salud.

Conflicto de intereses: Los autores manifiestan que no tienen conflicto de interés con ninguna institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Velandia S, Ardón C. et al. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc. Polit. Salud 2007; 6(13). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54501307> (citado 03 Agosto 2015).
2. Ramos M, Pratts M, et al. Calidad de la atención de salud. La Habana: Editorial de

- Ciencias Médicas 2004; <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf> (citado 05 Agosto 2015).
3. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. *Acta Odontol. Venez* 2009; 47(1). http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000100009&lng=es. (citado 05 Agosto 2015).
 4. Teresita de J, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México* 1998; 40(1). <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102> (citado el 05 Agosto 2015).
 5. Rey M. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*. 2000; 3: 139-153.
 6. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered* 2012; 23(2). <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1018-130X. (Último acceso 05 Agosto 2016).
 7. Oliva C, Hidalgo C. Satisfacción usuaria: un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en riesgo biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psykhé* 2004; 13(2). http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071822282004000200013 (citado 03 Agosto 2016).
 8. García S, Asensi B, Farré M. Satisfacción de los usuarios con el servicio de teleoftalmología con cámara no midriática para el cribado de la retinopatía diabética. *Gac Sanit*. 2009; 23(4). http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021391112009004400112&lng=es. (Último acceso 03 Agosto 2016).
 9. Castillo Y, Villarreal M, Olivera E. et al. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. *Cartagena. Hacia promoc. salud*. 2014; 19(1):128-140.
 10. Redondo. Martín S. et al. Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención. *Atención primaria* 2005; 36(7): 358-364.
 11. Chang de la Rosa M, Alemán M, et al. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Rev Cubana Med Gen Integr* 1999; 15(5). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es (último acceso 05 Agosto 2016).
 12. Colombia. Ministerio de Salud (eds). Resolución 08430 de 1993. Por la cual se establecen las normas, académicas, científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá: El Ministerio; 1993. http://www.urosario.edu.co/urosario_files/a2/a24fb07a-f561-4fcc-b611-affff4374bb7.pdf (último acceso 05 agosto 2016)
 13. González B, López P, et al. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. *Rev Med IMSS* 2002; 40(4): 301-304.
 14. Cordero LG, Montes C, Velásquez JE, Rodríguez Y, Vigo V, Rosas AM. Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Rev. perú. med. exp. salud publica* 2016; 33 (1): 21-31
 15. Pezoa M, Ministerio de Salud de Chile, Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. C Departamento de Estudio y Desarrollo, Chile, 2011.
 16. Juan Seclén J. Darras CH. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factorere sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 *An Fac Med Lima* 2005; 66(2).
 17. Gutiérrez F , Ramos W, Uribe M, Ortega A G, Torres C, Montesinos D, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de lima. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2009; 26(1): 61-65.
 18. Cedamanos IW, Huaman J Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009. *Pueblo cont* 2014; 25[1]; 37-41
 19. Álvarez Q. José; Hoyos A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios de Emdisalud que asistieron al servicio de consulta médica en el primer nivel de atención de la ESE

- hospital Antonio Roldán Betancur- Apartadó en octubre de 2008. Tesis pregrado. 2008.
20. Riveros S, Berné C, Múgica J. Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Rev. méd. Chile* 2010; 138(5) http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872010000500015&script=sci_arttext (último acceso 05 Agosto 2016).
 21. Morales Gonzales CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda. Febrero- abril de 2009. Tesis pregrado. Universidad Javeriana; 2009.
 22. Vásquez W, Arimborgo C. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. *Investigaciones sociales* 2009; 13(22). http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/N22_2009/pdf/a20.pdf (último acceso 05 Agosto 2016).