

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

[DOI 10.35381/cm.v7i2.596](https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.596)

**Calidad de atención en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con
tratamiento sustitutivo con hemodiálisis**

**Quality of care in patients with end-stage renal disease with hemodialysis
replacement therapy**

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz
cuellarkony@gmail.com
Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0001-5766-9563>

Recibido: 15 de agosto de 2021
Aprobado: 01 de noviembre de 2021

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo determinar la calidad de atención según la metodología (SERVQUAL) que se brinda a los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal en tratamiento sustitutivo con hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020. La metodología fue descriptiva correlacional. Entre los resultados de tiene que la metodología (SERVQUAL), asumiendo las escalas se tuvo un resultado en la prueba de medias de la variable "Nivel de atención", la cual ajustado con el intervalo de confianza se logró un puntaje de 1.87 puntos, con el valor de ajuste y redondeando 2.00 puntos, correspondiente a la escala Deficiente. Esto determinó el enunciado o supuesto alterno que define "Existe un deficiente nivel de atención según la metodología (SERVQUAL) percibida por los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020", con lo que fue validada.

Descriptor: Salud; estadísticas sanitarias; política de la salud. (Tesauro UNESCO).

RESUME

The objective of the research is to determine the quality of care according to the methodology (SERVQUAL) that is provided to patients with end-stage renal disease in substitution treatment with hemodialysis at the Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020. The methodology was descriptive and correlational. Among the results of the methodology (SERVQUAL), assuming the scales, a result was obtained in the test of means of the variable "Level of attention", which adjusted with the confidence interval, a score of 1.87 points was achieved, with the adjustment value and rounding 2.00 points, corresponding to the Poor scale. This determined the statement or alternate assumption that defines "There is a deficient level of care according to the methodology (SERVQUAL) perceived by patients with end-stage chronic renal failure with hemodialysis replacement treatment at Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020", thus was validated.

Descriptors: Health; health statistics; health policy. (UNESCO Thesaurus).

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

INTRODUCCIÓN

La insuficiencia renal crónica (IRC) es una enfermedad que afecta de manera global la vida de las personas que la padecen, ya que por las exigencias del tratamiento sustitutivo se ven obligadas a modificar sus estilos de vida y en consecuencia hay repercusiones en su estado biopsicosocial.

Existen criterios que se deben considerar para evaluar la calidad de atención en dichos nosocomios, por otra parte, Koos y Donabedian, como se citó en De Los Ríos y Ávila (2004), definieron en la década de los años setenta la satisfacción del paciente como una medida de resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, de eficiencia e incluso de control. A su vez sugirieron dos dimensiones para enmarcar el estudio de la satisfacción: para comenzar la satisfacción general: grado de satisfacción del paciente, derivado de los cuidados recibidos. Asimismo, está también la satisfacción específica: grado de satisfacción del paciente, derivado de las experiencias previas en la utilización de un servicio de salud dado.

Según Castro y Cadena (2017), la comunicación es una dimensión de la satisfacción que se mide frecuentemente. En el modelo de Ley y Spelman se resalta la importancia de la comunicación con el paciente y se enfatiza el hecho de que es un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de la salud, por lo que la satisfacción no es el resultado del encuentro enfermera-paciente, sino un determinante del resultado de ese encuentro en su relación; la comunicación es una herramienta sanitaria fundamental que afecta directamente la eficiencia de las intervenciones y, por consiguiente, la calidad de las mismas. La calidad no es lo que se ofrece dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar; es decir, los clientes compran las expectativas de beneficios que piensan que la organización les ofrecerá.

Por lo que la interacción entre enfermeros y paciente está relacionada con mantener a los clientes o usuarios informados a partir del uso de un lenguaje que puedan entender y saber escuchar. La enfermera debe proporcionar su nombre, estar presente durante el tratamiento, llamar al paciente por su nombre, explicar lo que se le va a realizar, tener

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

privacidad en la conversación e interés por sus problemas de salud.

En la actualidad, se reporta cada vez más una creciente despersonalización en las relaciones humanas, los casos que se presentan a nivel mundial son realmente significativos y hasta alarmantes, asimismo nuestro país no es ajeno a dicho problema; por lo que se aprecia en nosocomios como es el caso del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, de manera específica en la unidad de Hemodiálisis, la que fue nuestro contexto de muestra para desarrollar el presente estudio, el cual analizó a la persona que padece IRC con tratamiento sustitutivo de hemodiálisis es conectada a una máquina aproximadamente por tres horas de forma periódica, lo cual generó un grado de dependencia al tratamiento, al personal profesional de la salud y, por supuesto, a la información relativa a su enfermedad, tipo de tratamiento y efectividad de la atención recibida. El profesional de enfermería es el personal de primer contacto con el paciente que acude a los servicios de salud, lo cual es fundamental para su calidad de vida, así mismo es lo que nos compete indagar en el presente estudio.

El Ministerio de Salud (2011), a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, así como también de los servicios específicos, como es el caso de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo; en tal sentido, cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

calidad de atención.

La sobrevida o supervivencia de estos pacientes con enfermedad renal crónica disminuye en porcentajes considerables de año a año; en un estudio realizado durante los años 2008 y 2013 en el Perú, se determinó que la supervivencia general de pacientes con enfermedad crónica era del 95% al 1er año, 92% al segundo año y 83% al tercer año y en pacientes con hemodiálisis la supervivencia se calculó el 98% a los 6 meses, 95% al primer año, 91% segundo año y 88% al tercer año, casi un 10% de pacientes murieron durante el año de tratamiento, la causa de la mortalidad en pacientes con hemodiálisis es en un 46% de origen cardiovascular 17% por enfermedades metabólicas o infecciosas y un 9,8% por neoplasias.

Para el año 2015, Perú contaba con 244,04 por millón de personas, como tasa de prevalencia de Insuficiencia Renal Crónica (IRC), según el portal del Ministerio de Salud. Los pacientes que padecen esta enfermedad, son sometidos a algún tratamiento especializado de sustitución renal para prolongar notablemente la vida, como es la hemodiálisis y la diálisis peritoneal, ambas realizan la depuración de los desechos nitrogenados de la sangre, haciendo uso de la tecnología. La hemodiálisis como alternativa, es la terapia de sustitución renal más utilizada en el país con una tasa de 363 pacientes por millón de población (pmp), que representa el 88% de la población; sin embargo, día a día, la diálisis peritoneal está aumentando debido a los numerosos beneficios que produce en el paciente, aunque en el 2015 tuvo 51 pacientes pmp representando el 12% de la población renal.

Ambas terapias dialíticas permiten aumentar el periodo de vida y avalar la supervivencia de las personas con la enfermedad renal crónica, si bien es cierto conllevan a afectar la realización de actividades de la vida cotidiana y de la misma manera su calidad de vida es afectada en un largo plazo, puesto que el paciente es expuesto a diversas situaciones de ansiedad como es depender de una máquina y de equipo multidisciplinario de salud, condicionado a algunas estándares como una dieta saludable, tratamiento farmacológico múltiple, complicaciones inesperadas, derivadas del acceso vascular y conflicto

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

emocional para replantear y planificar su futuro.

La investigación analizó el nivel de la calidad en el proceso de atención a los pacientes de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, por lo que se sabe que es de vital importancia que este se base en relación al trato afectivo que brinda una empresa a su público ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de los clientes; por lo tanto, un producto o servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que influyen de manera directa en la satisfacción de las expectativas del paciente que se hacen tratar en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, por consiguiente, la atención al propio paciente comprende todas las actividades que la organización o sus empleados desarrollan o efectúan, para lograr colmar las expectativas de los pacientes, quienes en esta oportunidad constituyen la unidad muestral del presente estudio; para lo cual hemos formulado la siguiente interrogante, que da el punto de inicio a nuestra investigación.

En este sentido, se formula la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención según la metodología (SERVQUAL) percibida por los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima - 2020?

Con la intención de procesar el objetivo de determinar la calidad de atención según la metodología (SERVQUAL) que se brinda a los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal en tratamiento sustitutivo con hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima.

MÉTODO

El nivel del estudio, fue descriptivo correlacional, debido a que analizó solo el comportamiento de una muestra determinada por la medición a través de un instrumento adecuado. El diseño de la investigación, fue de tipo no experimental, con un criterio de medición longitudinal, este tipo de investigaciones se llevó a cabo con muestreos a lo largo del tiempo, considerando variables determinadas y sus relaciones entre sí. El

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

estudio permitió comprender las complejas reacciones grupales de un sector de la población, y pudo juntarse con otras mediciones para obtener un panorama más amplio. La población estuvo conformada por 384 usuarios del servicio de Hemodiálisis que tuvieron insuficiencia renal crónica terminal en tratamiento sustitutivo con hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima; 2020, los cuales fueron captados durante el horario de 08:00 a las 16:00 horas. Mientras que La muestra del estudio estuvo constituida por un grupo representativo de la población. El cálculo se basó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra;

N= tamaño de la población;

Z= 1.96 al cuadrado (nivel de confianza 95%);

e= error = 0.062;

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5);

q = 1 – p (en este caso 1 - 0.5 = 0.5).

Reemplazando valores:

$$n: \frac{3.8416 * 384 * 0.5 * 0.5}{(0.003844 * (384 - 1)) + (3.8416 * 0.5 * 0.5)}$$

Luego de aplicar la fórmula mediante la aplicación señalada, se determinó un número que se calculó a partir de un muestreo aleatorio simple, los que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, n: 152 pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, utilizando el modelo de SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción del usuario del Hospital Nacional Dos de Mayo y también validado por (MINSAL) Ministerio de Salud, para la investigación de la evaluación de la

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

satisfacción del paciente que se hizo tratar en la unidad de diálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Para la elaboración del cuestionario se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Objetivos de la investigación.
- b) Propósito de la investigación.
- e) Variable en estudio.
- d) Preguntas claras y sencillas con base a la escala SERVQUAL.

Para analizar y procesar la información se utilizó el paquete estadístico SPSS; asimismo se halló para cada dimensión sus diferentes técnicas estadísticas dependiendo de su nivel de medición de acuerdo a la escala Likert que se estableció para el propio instrumento utilizado en la investigación. Para obtener los datos de la investigación se utilizó el cuestionario del modelo de SERVQUAL, utilizando las medidas correctivas, en donde se evaluó la satisfacción del paciente, para verificar si fue efectiva la intervención realizada. Utilizando el método de escalonamiento de Likert (1-5) en la cual la información requerida fue presentada por una persona en una forma consecuente para responder a la pregunta y además esta escala sirvió para medir las actitudes y comportamiento de los pacientes con respecto al servicio al cliente del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

RESULTADOS

Análisis correlacional por hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe un deficiente nivel de atención según la metodología (SERVQUAL) percibida por los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

H1: Existe un deficiente nivel de atención según la metodología (SERVQUAL) percibida por los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Niveles de significación

$$\alpha = 0.05 \text{ (con 95\% de confianza)}$$

Estadístico de prueba

Normalidad de análisis de ponderación por cálculo de T de Students. Donde:

X: El intervalo de confianza se ajustará a un índice de 0.95 puntos.

L: El índice de ajuste para determinar el valor de la prueba será a 0.05 puntos.

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

Tabla 1.
Estadísticas de muestra única (Variable-nivel de atención).

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Nivel de atención	152	2,22	,526	,043

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Tabla 2.
Cálculo de T de Students de muestra única (Nivel de los elementos tangibles).

	Valor de prueba = 005				
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior
Nivel de atención	,183	151	,000	1,783	1,87

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Según la metodología (SERVQUAL), asumiendo las escalas tenemos un resultado en la prueba de medias de la variable “Nivel de atención”, la cual ajustado con el intervalo de confianza logra un puntaje de 1.87 puntos., con el valor de ajuste y redondeando 2.00 puntos., correspondiente a la escala deficiente, lo cual determina el enunciado o supuesto alterno que define “Existe un deficiente nivel de atención según la metodología

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

(SERVQUAL) percibida por los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020”, con lo que la validamos.

DISCUSIÓN

Los resultados concuerdan con (Seth et al., 2005), donde indica que el SERVQUAL continúa siendo el modelo dominante para explicar el proceso cognitivo del usuario al evaluar la calidad del servicio (Gunawardane, 2011), y ha sido utilizado en la evaluación de la calidad en una amplia variedad de empresas privadas y en servicios públicos por su alta validez y confiabilidad. Esta herramienta desarrollada por Parasuraman et al. (1985), mide la satisfacción como la brecha existente entre las expectativas y las percepciones del servicio prestado por una empresa y está compuesta por 22 pares de ítems que valoran 5 dimensiones de la calidad de servicios (Parasuraman et al., 1985; Donabedian, 1993).

En el Perú se han llevado a cabo diversos trabajos usando la escala SERVQUAL para evaluar la calidad de atención desde la perspectiva de los pacientes en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización en centros de salud, hospitales y clínicas. Cabello y Chirinos (2012), validaron la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo de los servicios de consulta externa y emergencia de adultos obteniendo un instrumento de 26 pares de ítems válido y confiable para su aplicación en nuestro medio.

Explorar la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de diálisis de SUA-Nefrología por medio del modelo SERVQUAL nos permite obtener información relevante acerca del proceso de atención de una manera rápida, sencilla y a bajo costo. Los datos recolectados en este estudio podrán ser utilizados posteriormente para diseñar e implementar mejoras en el servicio que puedan beneficiar al paciente y a sus familiares causando un impacto positivo en su calidad de vida. Además, esta información servirá de base para futuras investigaciones en las cuales se pueda evaluar el resultado de

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

intervenciones correctivas y de mejora en torno a los problemas encontrados.

Existe una carencia de información sistematizada sobre las opiniones de los usuarios del servicio de diálisis. La aplicación de este cuestionario brinda a los pacientes la oportunidad de expresar su opinión con respecto a la atención que vienen recibiendo. La información obtenida corresponde a los datos actualizados acerca las necesidades de los usuarios del servicio que acuden diariamente a las Unidades de Diálisis del SUA-Nefrología de la UPCH ubicadas en la CMCH y en el HCH. Estos datos son actualmente desconocidos datos ya que no existen estudios previos publicados relacionados al tema.

CONCLUSIÓN

La satisfacción de los pacientes con la atención sanitaria es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención ha venido cobrando mayor importancia en el ámbito de la salud pública. Además de ser uno de los resultados deseados de la atención en salud, brinda información relevante acerca de la calidad del proceso de atención y de las características organizacionales de los establecimientos de salud.

El concepto de calidad aparece y se desarrolla en la industria de la producción y posteriormente se extiende a las empresas que brindan servicios. Sin embargo, debido a la naturaleza de los servicios, no se puede medir su calidad de manera objetiva. Existen tres características bien documentadas y comunes a los diferentes tipos de servicios. En primer lugar, son intangibles y por lo tanto su calidad va a depender de la percepción del usuario respecto al desempeño del proveedor. En segundo lugar, son heterogéneos y por eso los resultados con frecuencia varían de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de día a día. Por último, existe una inseparabilidad de su producción y su consumo ya que prácticamente se dan en simultáneo.

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Andonaire, J. (2015). Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional II - 2 de Tumbes, 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Ica. <https://n9.cl/2iff5>
- Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Castro, D. & Cadena, G. (2017). Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 25(4), 271-278.
- De Los Ríos, J. L. y Ávila, T.L. (2004). Algunas consideraciones sobre el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2), 128-37.
- Díaz, J. (2018). Políticas públicas en propiedad intelectual escrita. Una escala de medición para educación superior del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 88-103.
- Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Revista de Salud Pública de México*, 35(3), 238-247.
- García, D. (2014). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa - Chorrillos en el período febrero-mayo 2013 [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional de la Universidad Ricardo Palma. <https://n9.cl/ksech>
- García, E. (2011). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. <https://n9.cl/t31cjq>
- García, P. & Breijo, C. (2014). Valoración de la calidad de la atención del departamento de ecografía. Hospital Fructuoso Rodríguez. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 6(2), 20-25.
- Giraldo, C. (2011). Una definición de calidad. Gestipolis. <https://n9.cl/pj7ol>

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

- Gorostidi, M. et al. (2014). Documento de la Sociedad Española de Nefrología sobre las guías KDIGO para la evaluación y el tratamiento de la enfermedad renal crónica. *Revista Nefrología*, 34(3), 273-424.
- Gunawardane, G. (2011). Total experience as a dimension of quality in services -a study in the health care industry. *CJOM*, 1(9), 91-103.
- Hernández, Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- Huiza, G. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - diciembre 2013 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://n9.cl/hwl0k>
- Laurenza, M. (2014). Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. <https://n9.cl/kfwps>
- Malheiro, P. & Arruda, D. (2012). Percepciones de las personas con insuficiencia renal crónica sobre la calidad de vida. *Enfermería Global*, 11(28), 257-275.
- Mera, M. (2017). Calidad de vida de pacientes con Insuficiencia Renal Crónica Terminal en tratamiento sustitutivo con Hemodiálisis. Centro Médico Dial-Sur. Osorno. Chile 2006 [Tesis de pregrado, Universidad Austral de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad Austral de Chile. <https://n9.cl/dxxq1>
- Ministerio de Salud. (2000). Lineamientos técnicos referenciales para la medición de la calidad en el 1º nivel de atención desde la demanda. <https://n9.cl/m7e6h>
- Ministerio de Salud. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. <https://n9.cl/u9fa>
- Morales, C. (2012). 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 a abril de 2011 [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Javeriana. <https://n9.cl/0evxb>

Kony Jessica Cuellar-de-la-Cruz

Parasuraman, A. et al. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Paredes, R. (2015). *Afrontamiento y soporte social en un grupo de pacientes con insuficiencia renal crónica terminal* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://n9.cl/ekmsk>

Redhead, R. (2014). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://n9.cl/e59n7>

Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/0g6id>

Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio institucional de la Universidad Central del Ecuador. <https://n9.cl/ziqd>

Seth, N. et al. (2005). Service quality models: a review. *International journal of quality & reliability management*, 22(9), 913-949.

Vélez, E. (2016). Representaciones de la insuficiencia renal crónica; afrontamiento y adherencia al tratamiento [Tesis de doctorado, Universidad de Alcalá]. Repositorio institucional de la Universidad de Alcalá. <https://n9.cl/75jpw>