

ESTUDIO DE CORTE TRANSVERSAL: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO SOBRE CALIDAD EN UNA INSTITUCIÓN ONCOLÓGICA ESPECIALIZADA

CROSS-CUTTING STUDY: USER PERCEPTION AND EXPECTATION REGARDING QUALITY IN A SPECIALIZED ONCOLOGY INSTITUTION

Mónica Ivon Beatriz Ramírez Torres¹, Monica Elisa Meneses-La-Riva²

Resumen

Introducción: La calidad es un indicador de eficacia que promueve seguridad y confianza en el usuario para brindar un servicio de calidad.

Objetivo: Determinar el nivel de relación entre la percepción y expectativa del usuario sobre calidad en una institución oncológica especializada.

Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional y no experimental. Participó una población de 212 pacientes, a quienes se les aplicó 2 cuestionarios sobre expectativas y percepciones, con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; con 22 ítems y respuestas tipo Likert cada uno.

Resultados: Se evidenció alta correlación entre percepción y expectativas de los usuarios sobre la calidad de atención ($Rho = ,582$), ($p = ,000 < ,05$). Asimismo, alta relación entre expectativas y fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles ($Rho = ,439,431, 412, 398$ y $,545$), ($p = ,000 < ,05$), respectivamente.

Conclusiones: Es necesario tener en cuenta el indicador de calidad como la mejor alternativa para rediseñar estrategias de mejora que permitan garantizar la calidad de vida y de atención en salud de los usuarios

Palabras clave: Expectativa, percepción, calidad, usuario y cirugía Menor.

Citar como:

Ramírez M y Meneses-La-Riva M. Estudio de corte transversal: Percepción y expectativa del usuario sobre calidad en una institución oncológica especializada. Rev. Recien. 2022; 12(1)

Correspondencia:

Mónica Ivon Beatriz Ramírez
Mibr45@hotmail.com

Recibido: 27/09/2022

Aprobado: 04/11/2022

En línea:

Abstract

Introduction: Quality is an indicator of effectiveness that promotes user safety and confidence in providing a quality service.

Objective: To determine the level of relationship between the user's perception and expectation of quality in a specialised oncological institution.

Methodology: A quantitative, descriptive-correlational and non-experimental study with a population of 212 patients, to whom two questionnaires on expectations and perceptions were applied, with five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects, with 22 items and Likert-type responses each.

Results: There was a high correlation between users' perceptions and expectations about the quality of care ($Rho = ,582$), ($p = ,000 < ,05$). Likewise, high relationship between expectations and reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects ($Rho = ,439,431, 412, 398$ and $,545$), ($p = ,000 < ,05$), respectively.

Conclusions: Taking into account the quality indicator as the best alternative for redesigning improvement strategies to guarantee the quality of life and health care of users.

Keywords: Expectation, perception, quality, user and minor surgery.

¹ Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7815-761X>

² Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6885-9207>

1. Introducción.

Los cambios acelerados que se vienen suscitando a nivel mundial, constituyen una figura de alta competitividad en todos los ámbitos sociales, con enfoques que generan con suma precisión la exploración de nuevos conocimientos para favorecer la cultura de calidad en diversos entornos. Al respecto, la calidad es un indicador que no se limita al quehacer sino, que involucra un dinámico proceso de participación de todo el equipo multidisciplinario de la institución (1). Por otro lado, la gestión del cuidado enfermero concibe la necesidad de manifestar en forma oportuna las dificultades, en relación a los indicadores afines a la organización, el proceso y solución, con el fin de evitar la insatisfacción de los usuarios, sobre los servicios prestados (2).

En Perú, la calidad de los servicios enfermeros es abordada desde el enfoque de Donabedian, este autor manifiesta que es un proceso de estructuración sistematizada y de resultados, que deben estar contemplados en los servicios de salud ofrendados al paciente; pero se vuelven un tanto complejos dentro de la organización (3). Además, señala que el indicador de calidad requiere de respuestas oportunas que se centren en el conocimiento profesional, la percepción del usuario y el cuidado permanente de la medicina actual; siendo importante discurrir que la expectativa y percepción de la calidad de

la atención debe incluir mejoras durante el proceso de prestación, como una responsabilidad ética ineludible del derecho a la salud (4, 5,6).

En las entidades de salud donde se brinda atención especializada, el componente humano es de vital importancia para la prestación de servicios con estándares de calidad, al estar estrechamente relacionada con el trato humano, dado que impacta directamente con las expectativas y perspectivas que tienen los usuarios en relación a la atención con trato humano, calidez y adecuado ambiente físico. Asimismo, los usuarios hoy en día exigen y demandan calidad en los servicios que se prestan los cuales sean altamente especializados en el cuidado de enfermería, como una real situación de vanguardia a los nuevos tiempos, lo cual se alcanza con capacitaciones continuas porque permiten a los profesionales de la salud, satisfacer las necesidades de los usuarios. Además, la contribución del presente trabajo apunta a esclarecer las necesidades y demandas del usuario referente a la calidad, lo cual nos permitirá identificar falencias para aplicar estrategias y lograr optimizar la calidad del servicio enfermero (5).

Igualmente, el método permite valorar e inferir las prestaciones de salud que se brindan a los usuarios que, según disímiles autores consideran el modelo SERVQUAL

las vincula con las rasgos que definen la calidad del cuidado y las agrupa en cinco, porque están en conexión con las expectativas y percepción del usuario, estas son: **Fiabilidad:** Es la habilidad para brindar cuidados de forma excelente y confiable; pues los usuarios valoran las competencias profesionales, la empatía, la forma como les ofrecen información y aclaran sus dudas (1,2). **Capacidad de respuesta:** Es la disposición de los colaboradores para ayudar de forma rápida y eficaz a los usuarios, quienes desde su ingreso y durante el servicio brindado en el hospital, perciben la calidad de la atención recibida. **Seguridad:** Es la forma de transmitir confianza al paciente desde el ingreso y durante su permanencia en el hospital, destacándose el trato y disposición del personal asistencial y administrativo para brindar una estancia segura. **Empatía:** Es el nivel de cuidado individualizado que brinda la institución a los usuarios, donde el colaborador se identifica con las necesidades del paciente en un determinado momento (7,8,9). **Elementos tangibles:** Engloba las instalaciones físicas de la institución como, el personal, infraestructura, materiales, equipos, otros elementos (10,11,12).

Autores como Rodríguez, señala que los indicadores de calidad cuando son evaluados como admisibles, evidencian un alto grado de satisfacción (12). Además,

Sardá expresa que los resultados adecuados de la estructura y los procesos, muestran que se mantiene la calidad durante el ejercicio profesional, lo que conlleva a la satisfacción de administradores y los clientes de los servicios de salud (12). Asimismo, Martínez señala que los resultados de ocho criterios valorados durante la admisión de usuarios, seis se establecieron como correctos y dos estuvieron no consideraron los estándares de calidad establecidos; concluyendo que la calidad del cuidado enfermero fue aceptable (10). Por otro lado, García manifiesta que los usuarios refieren estar satisfechos en relación a empatía y seguridad, pero insatisfechos en referencia a capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos tangibles (5).

Finalmente, evaluar los indicadores de percepción y expectativa de la calidad, es relevante para los distintos profesionales, porque permite valorar el servicio brindado con acciones concretas y planes de mejora, respetando el marco de políticas públicas, que buscan la calidad y el bienestar del paciente oncológico.

2. Metodología

El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transeccional, no experimental (13). La población quedó integrada con 101 pacientes de la institución oncológica especializada. El instrumento utilizado fue un cuestionario

SERVQUAL, validado por 5 expertos la fiabilidad de ambos instrumentos fueron 0.8 y 0.7 respectivamente. Ambos cuestionarios de Percepción y Expectativas tienen 22 ítems con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, con 22 ítems y respuestas tipo Likert.

La recolección de información se realizó en una institución oncológica especializada el mediante la entrevista a los pacientes seleccionados, a quienes se les explicó el objetivo y los fines del estudio. Previa firma del consentimiento informado, se registró la

información general y se procedió a aplicar la encuesta al momento del ingreso y alta del procedimiento. El tiempo para la encuesta fue aproximadamente de 15 minutos por cada usuario, al término del trabajo de recolección se efectuó el análisis de los datos y su registro en una base de datos, los cuales fueron procesados a través del Software estadístico IBM-SPSS v-23; además en el análisis de información se manejó la estadística inferencial y los resultados fueron presentados en cuadros descriptivos. Asimismo, durante el proceso de la investigación se aplicó las consideraciones éticas respectivas.

3. Resultados

Tabla 1 Correlación de Spearman y su significancia.

Rho de Spearman	Expectativas	Coeficiente de correlación	Expectativas	Percepción
			1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Percepción	N	100	100
		Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman evidencia moderada correlación entre percepción y expectativas de la calidad del cuidado de enfermería ($Rho = ,582$), lo que muestra que ambas variables son significativas ($p = ,000 < ,05$).

Tabla 2 Correlación de Spearman y su significancia

Rho de Spearman	Expectativas	Coeficiente de correlación	Expectativas	Fiabilidad
			1,000	,439**
			Sig. (bilateral)	,000
		N	100	100
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,439**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La concordancia de Spearman muestra una relación moderada entre expectativas y fiabilidad en la calidad del servicio ($Rho = ,439$), evidenciando que ambas variables son significativas ($p = ,000 < ,05$).

Tabla 3 Correlación de Spearman y su significancia.

Rho de Spearman	Expectativas	Coeficiente de correlación	Expectativas	Capacidad de respuesta
			1,000	,431**
			Sig. (bilateral)	,000
		N	100	100
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La conexión Spearman muestra moderada relación entre expectativas y capacidad de respuesta sobre la calidad del cuidado ($Rho = ,431$), evidenciando que ambas variables son significativas ($p = ,000 < ,05$).

Tabla 5 Correlación de Spearman y su significancia

Rho de Spearman	Expectativas	Coeficiente de correlación	de	Expectativas	Seguridad
				1,000	,412**
				.	,000
	Seguridad	Coeficiente de correlación	de	100	100
				,412**	1,000
				,000	.
	Seguridad	Coeficiente de correlación	de	100	100
				,412**	1,000
				,000	.
	Seguridad	Coeficiente de correlación	de	100	100
				,412**	1,000
				,000	.
	Seguridad	Coeficiente de correlación	de	100	100
				,412**	1,000
				,000	.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La relación Spearman indica moderada relación entre expectativas y opinión sobre la seguridad de la calidad del cuidado (Rho= ,412), representando que ambas variables son significativas ($p = ,000 < ,05$).

Tabla 4 Correlación de Spearman y su significancia

Rho de Spearman	Expectativas	Coeficiente de correlación	de	Expectativas	Empatía
				1,000	,398**
				.	,000
	Empatía	Coeficiente de correlación	de	100	100
				,398**	1,000
				,000	.
	Empatía	Coeficiente de correlación	de	100	100
				,398**	1,000
				,000	.
	Empatía	Coeficiente de correlación	de	100	100
				,398**	1,000
				,000	.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman indica que existe moderada relación entre las expectativas y la percepción de empatía en la calidad de atención (Rho= ,398), lo que significa que ambas variables son significativas ($p = ,000 < ,05$).

Tabla 6 Correlación de Spearman y su significancia

Rho de Spearman	Expectativas	Coeficiente de correlación	Expectativas	Aspectos tangibles
			1,000	,545**
			Sig. (bilateral)	,000
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	N	100
			,545**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	N	100
			,000	.
			N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman indica moderada relación entre expectativas y la impresión sobre aspectos tangibles de la calidad del cuidado enfermero ($Rho = ,545$), mostrando que ambas variables son significativas ($p = ,000 < ,05$).

4. Discusión

Los resultados obtenidos evidencian que el indicador de expectativa y percepción conexas a la atención de enfermería registra información sumamente valiosa para el equipo de profesionales, específicamente para la enfermera que gestiona las acciones de cuidado centrados en el paciente, donde la especialidad de oncología busca custodiar el bienestar de salud de los usuarios y que las condiciones de los servicios ofrecidos sean de calidad (14,15,16,17,18). En efecto, el indicador de calidad evidencia que las deficiencias y causas que afectan la calidad, también sirven para tomar decisiones de gestión que favorezcan la satisfacción del paciente y asegurar la continuidad del cuidado enfermero (15,19,20,21,22).

Los resultados del estudio evidenciaron alta correlación entre expectativas y percepción de la calidad de la atención ($Rho = ,582$), ($p = ,000 < ,05$). Los cuales coinciden con los hallados por Acapana et al., quienes revelaron la aceptación de las hipótesis, donde los usuarios continuadores de los servicios aceptan las expectativas y percepción que ofrece los centros de atención destacando su calidad de servicio (23).

En la prestación de la enfermera, los indicadores sobre expectativas y percepción deben considerarse porque favorecen la continuidad del cuidado que recibe el paciente oncológico, quien expresa vulnerabilidad y fragilidad emocional propia de la enfermedad (21,22). Además, la enfermera necesita asumir una adecuada relación de confianza

y seguridad para que el sujeto del cuidado, participe en su propio autocuidado.

Asimismo, en los objetivos determinados de acuerdo a las dimensiones, se evidenció alta conexión entre expectativas y fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles ($Rho=,439,431,412,398$ y $,545$), ($p=,000 < ,05$) respectivamente. Derivaciones que difieren con lo encontrado por Parodi-Lema et al., quienes señalaron que los resultados en relación a percepción no cumplieron las expectativas de los usuarios en todas las dimensiones (11).

Ante estos hallazgos, es relevante optimizar los estándares de calidad de los servicios que se presta en la institución, con el fin de garantizar un elevado nivel de excelencia, que permita generar la satisfacción de los usuarios. Además, Suarez et al. indican que este indicador es imprescindible para certificar la calidad de la prestación de servicios en salud, donde el usuario desde su percepción siente seguridad, empatía, confianza, disponibilidad y elementos tangibles (16). Asimismo, Parodi-Lema et al. expresan que una atención de calidad desde que ingresa el usuario hasta el término de los servicios, es un componente relevante de la calidad y donde se encontraron las mayores debilidades del servicio enfermero (11).

Los indicadores afines a los servicios de salud requieren ser evaluados de forma continua en las distintas áreas, con el propósito de establecer restricciones, identificar los errores que surjan durante el proceso de atención y plantear acciones de mejora permanente para garantizar en el usuario, la satisfacción dentro de la institución de salud (23,24,25).

Finalmente, la práctica de la futura atención de enfermería, debe tener características más personalizadas, donde se tengan en consideración los resultados emanados en la presente indagación; pues las dificultades surgidas durante su desarrollo nos plantean la urgente necesidad de utilizar instrumentos con ítems más puntuales y de mayor comprensión para los usuarios, en tal sentido, es plausible que el servicio enfermería, pueda continuar de forma periódica con similares averiguaciones con el objetivo de poder alcanzar la calidad de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad en referencia a los servicios prestados en la entidad de salud.

5. Referencias

1. Amed, EJ, Villareal, G, Alvis CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana: Quality of nursing care, provided by professionals, in a Colombian city. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 1 de mayo de 2019 [citado el 13 de abril de 2020]; 16(2):108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
2. Ministerio de Salud. Documento Técnico RM 519-2006/MINSA Sistema de Gestión de la calidad en salud/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las personas, Dirección de la Calidad de Salud 2007. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCalidad-2.pdf
3. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 2015 [citado el 15 de agosto de 2021];18(35):57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
4. Donabedian A. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. Prensa Médica [Internet]. 2019 [citado el 19 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La-Calidad-de-la-Atencion-Medica-Donabedian.pdf>
5. García E. El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Rev. méd. Chile [Internet]. 2001 Jul [citado el 7 de junio de 2020]; 129(7): 825-826. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872001000700020&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872001000700020> .
6. Inca MR. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017. [Tesis para obtener la especialización en enfermería en centro quirúrgico]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6473/Inca_sm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
7. Lages J. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Retina en el Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer". Rev Cubana Oftalmol [Internet]. 2016 [citado el 20 de mayo de 2022] ; 29(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762016000100002&lng=es.
8. Chuquihuaccha C, Herrera R, Villaorduña S. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del Equipo de enfermería de centro quirúrgico en un

- hospital Del Callao de julio a diciembre 2018. [Tesis para obtener la especialización en enfermería en centro quirúrgico]. Lima, Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3951/Percepcion_ChuihuacchaHuamani_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Llaja HD. Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud, Chachapoyas - 2019. Revista cubana de enfermería [Internet]. 2017 [citado el 13 de abril de 2021]. Disponible en: <http://181.176.222.66/handle/UNTRM/1723>
10. Martínez T. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. Rev. Cubana Enferm [Internet]. 2016 [citado el 19 de octubre de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000200006&lng=es.
11. Parodi-Lema D, Medin-Giacomozzi A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Revista médica Risaralda [Internet]. 2018 [citado el 10 de mayo de 2022]; 24(2): 115-118. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=en.
12. Rodríguez G, Castellanos R. Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. Rev. Cubana Enferm. [Internet]. 2017 [citado el 8 de junio de 2020];33(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/886>
13. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta ed. McGraw-Hill; 2014
14. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 [citado el 20 de mayo 2022]; 36(2): 304-311. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
15. Rafael FN. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima 2017. [Tesis para obtener la especialización en enfermería en centro quirúrgico]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7825>
16. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd

- [Internet]. 2019 [citado el 10 de mayo de 2022]; 38(2): 153-169. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es>.
17. Santamaria RE. Percepción del paciente quirúrgico ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en sala de operaciones de la Clínica San Pablo – 2015. [Tesis para obtener la especialización en enfermería en centro quirúrgico]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6111>
 18. Sardá A, Jay B, Sánchez Z. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería a adultos mayores fármaco- dependientes. Rev. Cubana Enfermer [Internet]. 2017 [citado el 13 de abril de 2020]; 33(1): 8-17. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0864-03192017000100003&lng=es>
 19. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 2015 [citado el 18 de mayo de 2022];18(35):57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
 20. Viviano GS. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017 [Tesis para obtener la especialización en enfermería en centro quirúrgico]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6215?show=full>
 21. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. spmi [Internet]. 15 de junio de 2019 [citado el 12 de noviembre de 2021];31(4):137-42. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
 22. Cruzado, M. S. Satisfacción de usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018. Rev Peru Med Integrativa [Internet]. 2018 [citado el 2 de noviembre de 2021]; 3(4): 174-181. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1145698>
 23. Acapana K, Aguado S, Ariza A, Barriga S, Beraun S, Cabanillas F. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre 2012 [Tesis para obtener el título profesional]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2012. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/>

[handle/urp/246/Garc%C3%ADa_dl.pdf
?sequence=1&isAllowed=y](https://handle.urp/246/Garc%C3%ADa_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

24. García M, Alcaraz J, Pascual S, González J, Moreno J, Baeza Á. (2018). Mejora de las Consultas externas Hospitalarias Mediante la Cita Automática Directa de Interconsultas. Rev Esp Salud Pública [Internet]. 2018 [citado el 12 de noviembre de 2021]; (92): 2-3. Disponible en:

<https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v92/1135-5727-resp-92-e201805012.pdf>

25. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 28 de diciembre de 2019 [citado el 3 de marzo de 2022];36(4):620-8. Disponible en:

<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>