

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO COMO INDICADOR DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN UN HOSPITAL DE LAMBAYEQUE

### AFFILIATE SATISFACTION LEVEL AS INDICATOR OF QUALITY OF CARE HEALTH INSURANCE IN A HOSPITAL OF LAMBAYEQUE

*Acuña Peralta, Santos Leopoldo<sup>1</sup>*

#### RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue, evaluar el nivel de satisfacción del afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, para sugerir medidas correctivas a través de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de atención del SIS y de la imagen institucional., que mediante un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en 368 usuarios del SIS atendidos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes en un periodo de 07 meses, se solicitó información para caracterizar el perfil epidemiológico y aplico un cuestionario que valora satisfacción del paciente del SIS en los servicios de emergencia, consulta externa, hospitalización, farmacia, laboratorio clínico y rayos X consolidados en 32 preguntas con cuatro niveles de calificación: muy bueno, bueno, malo y muy malo, correspondiendo los dos primeros al nivel de satisfacción y los dos restantes al nivel de insatisfacción. Se determinaron frecuencias y utilizo el Test de comparación de proporciones ( $p < 0.05$ ); las características de los usuarios del SIS son. El 50.2% son de 39 a 59 años, el 64.9% son de sexo femenino el 45% tienen instrucción primaria, el 63% proceden de Chiclayo, y el 63.1% son de tipo usuario nuevo. Los usuarios del SIS, manifiestan satisfacción con 75.8% en la consulta externa, 70.2% en hospitalización, 63.1% en emergencia, 60% en laboratorio clínico, 58.2% en rayos X y 57% en farmacia; consolidando una satisfacción general de 64.2% y se concluye que existe un leve nivel de satisfacción de pacientes del SIS en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, durante el periodo de estudio, sugiriendo mejorar la calidad de atención.

**Palabras Clave:** Satisfacción, Afiliado, Servicio Integral de Salud.

#### ABSTRACT

The aim of this study was to assess the level of satisfaction affiliated Integral Health Service (SIS) at Regional Hospital Las Mercedes de Chiclayo, to suggest remedial measures through a process of continuous improvement in the quality of SIS care and institutional image, that through a descriptive, prospective and cross-sectional study in 368 SIS users served at Regional Hospital Las Mercedes during 7 months, information was sought to characterize the epidemiological profile and apply a questionnaire that assesses patient satisfaction SIS in emergency services, outpatient, hospital, pharmacy, clinical laboratory and X-ray consolidated into 32 questions with four skill satisfaction and the remaining two level of dissatisfaction. Frequencies were determined and use the comparison of proportions test ( $p < 0.05$ ), SIS users are characterized: 50.2 % are 39-59 years old, 64.9% were female, 45% had primary education, 63% come from Chiclayo, and 63.1% are new user type. Users of SIS, expressed satisfaction with 75.8% in the outpatient, inpatient 70.2%, 63.1% in emergency, 60 % in clinical laboratory, X-ray 58.2% and 57% in pharmacy; consolidating a 64.2% overall satisfaction and we conclude that there is a slight level of satisfaction of patients SIS at Regional Hospital Las Mercedes de Chiclayo, during the study period, suggesting improve the quality of care.

**Keywords:** Satisfaction, Affiliate, Integral Health Service.

<sup>1</sup> Médico Cirujano, Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud , Universidad Señor de Sipán, email: lacunaperalta@crece.uss.edu.pe ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5232-1653>

## I.- INTRODUCCION

En nuestro país todavía no hay una adecuada Gestión de los Servicios de Salud, observando que no existe continuidad en los programas y/o planes operativos y los gestores no continúan con el trabajo formulado por el gobierno anterior, afectando la calidad de atención al usuario externo que es el paciente quien manifiesta estar insatisfecho.

En tal sentido Avedis Donabedian, considerado padre de la Calidad de la Atención en Salud sostiene que la calidad de atención en salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Ello implica elevados costos que son un problema principal hasta de los países desarrollados, afectando la garantía de la calidad, siendo un reto en nuestro país que con bajos recursos logremos mejorar la salud de nuestra población. (1)

En consecuencia, la mejora de la calidad en la atención al usuario es un reto muy importante para el Seguro Integral de Salud (SIS), ya que cada día crece el número de pacientes afiliados en diferentes zonas del país, por lo que es necesario fortalecer la calidad de atención.

El SIS, como órgano Público Descentralizado del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un tipo de seguro de salud, priorizando en aquellas poblaciones vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema. De esta forma se orienta a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de nuestra población objetivo, tanto por las barreras económicas, como las diferentes culturas geográficas. (2)

El SIS, busca también mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementando instrumentos de identificación del usuario, priorizando el componente materno infantil.(3)

En el Hospital Regional Docentes Las Mercedes se atiende un promedio de 150 usuarios diarios, en edades que oscilan entre 0 – hasta 60 años más. Cabe indicar que el mayor porcentaje de la población atendida es de los diferentes establecimientos de salud de la Provincia de Chiclayo y el resto de la población de la región norte oriental del país conformado por Lambayeque, Amazonas, San Martín, Cajamarca, Piura, Tumbes y Norte de la Libertad por ser un hospital de mayor complejidad nivel III-1.

El cuidado de la salud de las personas exige a los profesionales que orienten sus acciones hacia la promoción del bien, a velar por lo correcto, lo honesto, sobre todo desarrollar un trabajo impecable con respeto, afecto y justicia; ya que ella actúa en salvaguarda del

paciente y del público; cuando la practica antiética e ilegal de cualquier persona afecta la seguridad y la salud de estos.

Es importante brindar una atención integral de calidad y calidez porque la salud de las personas es prioritaria a nivel nacional, regional y local; cuyo objetivo es brindar atención a la población más vulnerable.

En la realidad se observa periódicamente que la atención del Seguro Integral de Salud en el Hospital Las Mercedes en las diferentes modalidades no es adecuada al usuario, evidenciando muchas veces que el paciente se queja en el Departamento de Servicio Social, en la Unidad de Seguros y en todas las dependencias por la falta de medicamentos, equipos malogrados, falta de insumos en laboratorio, así como personal de salud no motivado en los servicios.

Esta investigación pretende conocer el nivel de satisfacción del afiliado, para sugerir propuestas de mejora al SIS y en consecuencia a la imagen institucional a través del mejoramiento continuo de la calidad de atención del Seguro Integral de Salud.

## **II.- MATERIAL Y METODOS**

Mediante un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en 368 usuarios del SIS atendidos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes en un periodo de 07 meses, se solicitó información para caracterizar el perfil epidemiológico y aplico un cuestionario que valora satisfacción del paciente del SIS en los servicios de emergencia, consulta externa, hospitalización, farmacia, laboratorio clínico y rayos X consolidados en 32 preguntas con cuatro niveles de calificación: muy bueno, bueno, malo y muy malo, con puntaje; 4, 3, 2, 1, respectivamente. En consecuencia, el puntaje mínimo será 32 y el máximo 128. correspondiendo los dos primeros al nivel de satisfacción y los dos restantes al nivel de insatisfacción.

## **III.- RESULTADOS**

El perfil epidemiológico de los usuarios del SIS se caracteriza porque el 50.2% corresponden a edades de 35 a 59 años, el 64.9% son de sexo femenino, el 45% tienen instrucción primaria y 13.5% de grado de instrucción superior lo que indica que son profesionales que no tienen estabilidad laboral o carecen de empleo; el 63% proceden de la provincia de Chiclayo mientras que el 16% de los atendidos proceden de otras regiones ya sea como referencia, como visitantes o se encuentran trabajando temporalmente en Chiclayo, por lo que se demuestra que el programa del SIS es de cobertura nacional; el

63.1% corresponden a ser nuevo afiliados, además se observa que con respecto a la frecuencia de atención el 7.9 % son niños, el 78.2% son adultos y el 12% son ancianos; El alto porcentaje de adultos atendidos, indica que son los que más enferman, lo cual constituye un problema porque es la población económicamente activa distribuida en todos los sectores productivos, públicos y privados; aunque podrían corresponder a mujeres porque son las que predomina con 64.9% y aunque no se registró datos de ocupación, en la ficha de recolección de datos, se puede afirmar que responderían a ser amas de casa. Según versiones de los afiliados, todos solicitan que se amplíe el número de pacientes por médico para ser atendido en la consulta externa, esto conduce a un calificativo de insatisfacción de 24.2 %.

**Tabla 1**

*Niveles de calidad de atención y de satisfacción de los usuarios del SIS en la consulta externa.*

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Malo	0	0.0	Insatisfecho
Regular	89	24.2	24.2%
Bueno	187	50.8	Satisfecho
Muy Bueno	92	25.0	75.8%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados de cuestionario de satisfacción del usuario del SIS

En la tabla 1 se observa un adecuado porcentaje de satisfacción del 75% del afiliado al SIS, que es superior en comparación con los otros servicios, lo cual se explicaría por la amplia cobertura de especialidades, el cumplimiento del tiempo de atención y el mejor trato del afiliado; según versiones de los afiliados, todos solicitan que se amplíe el número de pacientes por médico para ser atendido en la consulta externa, esto conduce a un calificativo de insatisfacción de 24.2 %.

**Tabla 2**

*Niveles de calidad de atención y de satisfacción de los usuarios del SIS en los servicios de hospitalización.*

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Malo	16	4.3	Insatisfecho
Regular	94	25.5	29.8%
Bueno	160	43.6	Satisfecho
Muy Bueno	98	26.6	70.2%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados de cuestionario de satisfacción del usuario del SIS

En la tabla 02 se observa un 70.2% de satisfacción del usuario SIS en referencia al servicio de hospitalización dado que la cobertura es total, no solo la cirugía sino también el post operatorio.

### **Tabla 03**

*Niveles de calidad de atención y de satisfacción de los usuarios del SIS en los servicios de emergencia.*

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Malo	59	16.0	Insatisfecho
Regular	77	20.9	36.9%
Bueno	58	15.8	Satisfecho
Muy Bueno	174	47.3	63.1%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados de cuestionario de satisfacción del usuario del SIS

Según la tabla 03 el resultado obtenido en el servicio de emergencia de 62% de satisfacción la misma que está relacionada con la calidad de atención.

**Tabla 04**

*Niveles de calidad de atención y de satisfacción de los usuarios del SIS en los servicios de farmacia.*

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Malo	62	16.9	Insatisfecho 43%
Regular	96	26.1	
Bueno	140	38.0	Satisfecho 57.0%
Muy Bueno	70	19.0	
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados de cuestionario de satisfacción del usuario del SIS

Según la tabla 4 este servicio fue el menos calificado por opinión de los afiliados del SIS sobre la percepción de la calidad de atención recibida y el nivel de satisfacción que fue de 58%, lo que se debería a la alta congestión que existe en la atención, no cubrir toda la receta y el tiempo de espera para decirle que no existe tal medicamento o producto; siendo los afiliados de más escasos recursos económicos lo que más se quejan de la atención de este servicio.

**Tabla 5**

*Niveles de calidad de atención y de satisfacción de los usuarios del SIS en el laboratorio clínico.*

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Malo	66	17.9	Insatisfecho 40%
Regular	81	22.1	
Bueno	88	23.9	Satisfecho 60%
Muy Bueno	133	36.1	
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados de cuestionario de satisfacción del usuario del SIS

En la tabla 05 podemos deducir que, en este servicio, el nivel de satisfacción del usuario del SIS, se mejora a 60% (Cuadro 10), debido a que el servicio cubre todas las clases de análisis, con el único motivo de malestar para el afiliado de tardar en entregar los resultados, aunque no es la mayoría.

**Tabla 6**

*Niveles de calidad de atención y de satisfacción de los usuarios del SIS en los servicios de Rayos X.*

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Malo	59	16.0	Insatisfecho
Regular	95	25.8	41.8%
Bueno	85	23.1	Satisfecho
Muy Bueno	129	35.1	58.2%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados de cuestionario de satisfacción del usuario del SIS

En la tabla 6 podemos observar que este servicio brinda atenciones de rayos-x, ecografías y tomografías, y trabaja en coordinación con clínicas tercerizadas o con el apoyo del hospital regional. La derivación de los pacientes a estos lugares para una toma de imágenes, o también la no existencia del servicio por motivos de terminación de insumos genera el malestar conduciendo a 58% de satisfacción.

**Tabla 7**

*Niveles de calidad de atención y de satisfacción general de los usuarios del SIS.*

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Malo	52	14.1	Insatisfecho
Regular	80	21.7	35.8%

Bueno	128	34.8	Satisfecho
Muy Bueno	108	29.3	64.2%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados de cuestionario de satisfacción del usuario del SIS

En la tabla 7 se observa que el nivel de satisfacción general fue de 64.2%, que representa los niveles de calidad de atención buena y muy buena, lo cual debe aún elevarse más a través de un proceso de mejoramiento continuo para que de esta manera minimizar el malestar de la población atendida debido a que implica mayor presupuesto del estado peruano.

#### IV.- DISCUSION

La mejora de la calidad en la atención al usuario es un reto muy importante para el Seguro Social de Salud (SIS), ya que cada día crece el número de pacientes afiliados en diferentes zonas del país, por lo que es necesario fortalecer la calidad de atención.

El SIS, como órgano Público Descentralizado del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuenta con un tipo de seguro de salud, priorizando en aquellas poblaciones vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema. El SIS, busca también mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementando instrumentos de identificación del usuario, priorizando el componente materno infantil.

Al comparar el resultado de calidad de atención médica y satisfacción con otros trabajos de investigación, Huerta E.(4) en su investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, determinó la satisfacción del usuario externo en una investigación que se basó en una metodología cuyo diseño cualitativo describe los hallazgos, de corte transversal; a través de encuesta SERVERF adaptada, que mide la satisfacción de los pacientes según sus percepciones y con una muestra de 77 participantes. Sus resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención, el estudio concluyó que la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje sobre todo en la atención de medicina (92,2 %); así mismo las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran precisamente en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia. No obstante, el trato

que brinda los trabajadores de este servicio también es un logro loable, además de los servicios generales que brinda limpieza y comodidad dentro del hospital”; resultados que distan en aproximadamente un 20% de lo obtenido en este estudio, y que se contradicen con el aproximado de 60% de satisfacción alcanzada en este estudio.(1)(4)

Así mismo. Ríos(5) en su estudio titulado “Percepción de la calidad de la atención en el Programa de planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde de los usuarios externos”. Es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, cuya muestra fue de “87 pacientes que acudieron al servicio de planificación, se encontró que la duración de la entrevista frente a la duración del exámenes ; los cuales se encontraban muy satisfecho, mientras que el 50.6% de los entrevistados manifestaron que fueron examinados, resolvieron sus dudas un 94.3%, con respecto brindo la explicación de lo que se solicita en el servicio por parte del paciente fue un porcentaje mayor con un 98.9%, otra entrevista que comprende al trato que recibieron fue 98.9% siendo esta con una discreción hacia el paciente, la privacidad del paciente encontrándose con un 97.7% , el personal de admisión presentándose con un alto porcentaje de 86.2 % se encontraron que recibieron un buen trato” similar al nivel de satisfacción del trato recibido encontrada en este estudio.(5)

En un estudio Herrera,(6) realizado sobre la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales (Lima, Perú), en 381 usuarios atendidos, se encontró un alto grado de insatisfacción en los usuarios tanto en la calidad de atención en global (90,1%) como para las dimensiones; siendo la dimensión de fiabilidad la que presentó el menor grado de insatisfacción (87,6%), mientras que la capacidad de respuesta tuvo el mayor grado de insatisfacción (92,54%), resultados que se oponen en gran medida a los obtenidos en este estudio, a pesar de contar con una muestra similar, y que se debe quizá a la exclusividad del Hospital en el servicio de emergencia.(6)

Así también, Ninamango(7) en su estudio sobre la Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; determinó las perspectivas de los usuarios acerca de la calidad de los servicios donde la percepción de la calidad de servicios por parte de los usuarios se focalizo expresamente en los consultorios externos de medicina interna; para esto se seleccionó a 230 pacientes utilizando el instrumento de SERVQUAL validado por el MINSA. Los resultados demuestran que existe insatisfacción global expresado en un 83,9 %. Por otro lado, tenemos las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, expresado en un 81,7 %; confiabilidad con el 78,3%; elementos tangibles con el 72,6 %; la empatía con el 99.6 %, y por último la seguridad con el 63,2 %; existe una gran insatisfacción por parte de los

usuarios que se atienden en este hospital nacional resultados que se oponen en gran medida a los encontrados en este estudio debido quizá a la limitante de ser exclusivamente una consulta externa con un límite de pacientes y procedimientos dentro del mismo.(7)

Desde este punto de vista el estudio está de acuerdo con el estudio propuesto de Bordin et al, al afirmar sobre la satisfacción del usuario externo frente a la satisfacción de los usuarios externos o de los trabajadores del servicio de odontología; se manifiesta un grado de satisfacción moderada de la calidad de atención.(8) Así mismo, Ramos Torres en su trabajo de investigación titulado Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud de Pesci; determinó los factores asociados a la satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a este centro de salud en un lapso de 3 meses del 2015, se logró aplicar una encuesta Servqual con un nivel de confianza (alfa de Cronbach) al 95% considerando que el centro de salud no contaba con referencias sobre mediciones, se estableció una población donde la proporción de usuarios insatisfechos sea menor o igual a los pacientes satisfechos. Los resultados de este estudio demuestran que un 72,2% de los usuarios están satisfechos, mientras que un 27,84% denotan insatisfacción, por otro lado, las dimensiones de dichas variables evidencian que la satisfacción se relaciona mayormente con la seguridad (96,13%), luego está la empatía con un 91.3%, después están los elementos tangibles y la confiabilidad con un 64.3% y 64,2% respectivamente; sin embargo la dimensión que determina mayor grado de insatisfacción es la capacidad de respuesta expresado en un 87.81% del total de la población encuestada por lo que los pacientes suelen estar satisfechos con la prestación de servicios en un 72.2%, resultados bastantes similares a los obtenidos en este estudio.(9)

A pesar de las debilidades en referencia a la atención del usuario entre las que sobresalen la demora en sacar y/o pasar las historias clínicas, atención médica, entrega de medicamentos en farmacia, falta de programación oportuna, protocolos que no se cumplen y desconocimiento de los mismos, personal administrativo no se identifica con la atención al paciente, falta de sensibilidad por parte del personal de salud, entre otras es destacable el gran nivel de satisfacción alcanzado debido en gran medida en que busca proteger la salud de los peruanos que no cuenta con un tipo de seguro de salud, priorizando en aquellas poblaciones vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema

## V.- CONCLUSIONES

- Los afiliados al SIS se caracterizan por qué; el 50.2% son de 39 a 59 años, el 64.9% son de sexo femenino, el 45% tienen instrucción primaria, el 63% proceden de Chiclayo, y el 63.1% son de tipo de usuario nuevo.
- Los usuarios del SIS, manifiestan satisfacción según los servicios atendidos, con 75.8% en la consulta externa, 70.2% en hospitalización, 63.1% en emergencia, 60% en laboratorio clínico, 58.2% en rayos X y 57% en farmacia.
- La satisfacción general del afiliado al SIS por la atención recibida en el Hospital es de 64.2%.

## VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Consuelo ACM. MAESTRA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN HOSPITALARIA. :109.
2. RM-292-2006-MINSA.pdf [Internet]. [citado 5 de noviembre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/bvsite/wp-content/uploads/2018/11/RM-292-2006-MINSA.pdf>
3. 02112011\_RM464\_2011\_MINSA.pdf [Internet]. [citado 5 de noviembre de 2020]. Disponible en: [http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas\\_legales/resoluciones\\_ministeriales/2011/02112011\\_RM464\\_2011\\_MINSA.pdf](http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/2011/02112011_RM464_2011_MINSA.pdf)
4. Huerta\_me.pdf [Internet]. [citado 5 de noviembre de 2020]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Rios\_ll.pdf [Internet]. [citado 5 de noviembre de 2020]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/297/Rios\\_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/297/Rios_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. herrera\_of.pdf [Internet]. [citado 5 de noviembre de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2123/herrera\\_of.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2123/herrera_of.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
7. Ninanango\_vw.pdf [Internet]. [citado 5 de noviembre de 2020]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3569/Ninanango\\_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. SciELO - Salud Pública - Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico [Internet]. [citado 5 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/csc/2017.v22n1/151-160/en/>

- 
9. Torres LAR. PARA OPTAR GRADO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE. 2015;66.

**CORRESPONDENCIA:**

*Acuña Peralta, Santos Leopoldo*  
*lacunaperalta@crece.uss.edu.pe*

*Fecha de recepción: 05 noviembre 2020*

*Fecha de aceptación: 05 diciembre 2020*