

REVISTA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA



ISSN: 2709-4502
Alpha Centauri

Vol. 02 - Nro. 01
2021



Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los
pacientes del EsSalud



Study on the quality of customer service to EsSalud patients



Estudo sobre a qualidade do serviço ao cliente para pacientes
EsSalud

<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>

Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud

Study on the quality of customer service to EsSalud patients

Estudo sobre a qualidade do serviço ao cliente para pacientes EsSalud.

 MALPARTIDA GUTIERREZ, Jorge Nelson
Universidad Nacional Autónoma De Tayacaja
Daniel Hernández Morillo

 TARMEÑO BERNUY, Luis
Universidad Tecnológica Del Perú

 OLMOS SALDIVAR, David
Universidad Tecnológica Del Perú

RESUMEN

El presente estudio se elaboró para conocer la calidad del servicio en la atención al cliente que brinda EsSalud y la satisfacción que presentan los usuarios del servicio de seguro social. Para ello, se realizó una investigación mixta, descriptiva y analítica, en la cual se recolectó datos realizando encuestas, que permitió aplicar tres cuestionarios obteniendo información sobre la calidad del servicio de los establecimientos de EsSalud a nivel nacional. El estudio analizó las variables, aplicando los instrumentos a una muestra de 6000 personas. Según los resultados obtenidos, se concluyó que, durante el período desde el año 2017 al primer trimestre del año 2020, se mantuvo el mismo nivel de cobertura de aseguramiento de los usuarios. El principal problema presentado en la prestación de servicios de EsSalud, es el tiempo de dilación para la atención, de las principales razones para que los usuarios no asistan a los centros de salud. También se evidenció que el principal motivo para acudir a los centros de atención de EsSalud, es que los asegurados no requieren pagar para ser atendidos. Concluyendo que los elementos más satisfactorios del servicio son la atención médica y las cirugías, el aspecto con mayor deficiencia es la demora para la atención.

Palabras clave: calidad, servicio, atención al cliente, satisfacción, EsSalud.

ABSTRACT

This study was carried out to determine the quality of customer service provided by EsSalud and the satisfaction of the users of the social security service. For this purpose, a mixed, descriptive and analytical research was carried out, in which data was collected through surveys, which allowed the application of three questionnaires to obtain information on the quality of service in EsSalud establishments at the national level. The study analyzed the variables, applying the instruments to a sample of 6000 people. According to the results obtained, it was concluded that, during the period from 2017 to the first quarter of 2020, the same level of user insurance coverage was maintained. The main problem presented in the provision of EsSalud services, is the delay time for care, of the main reasons for users not attending health centers. It was also found that the main reason for going to EsSalud health centers is that the insured do not have to pay to be attended. It was concluded that the most satisfactory elements of the service are medical care and surgeries; the aspect with the greatest deficiency is the delay in receiving care.

Keywords: quality, service, customer service, satisfaction, Essalud.

RESUMO

O presente estudo foi elaborado para conhecer a qualidade do serviço prestado pela EsSalud e a satisfação dos utilizadores do serviço da segurança social. Para tal, foi realizada uma pesquisa mista, descritiva e analítica, na qual foram recolhidos dados através de inquéritos, o que permitiu a aplicação de três questionários para obter informações sobre a qualidade de serviço dos estabelecimentos EsSalud a nível nacional. O estudo analisou as variáveis, aplicando os instrumentos a uma amostra de 6000 pessoas. De acordo com os resultados obtidos, concluiu-se que, durante o período compreendido entre 2017 e o primeiro trimestre de 2020, foi mantido o mesmo nível de cobertura de seguro dos utilizadores. O principal problema apresentado na prestação dos serviços EsSalud, é o tempo de espera para os cuidados, das principais razões para os utilizadores não frequentarem os centros de saúde. Verificou-se também que a principal razão para ir a centros de saúde EsSalud é que os segurados não têm de pagar para serem atendidos. Concluiu-se que os elementos mais satisfatórios do serviço são a atenção médica e as cirurgias; o aspecto com maior deficiência é o atraso na atenção.

Palavras-chave: qualidade, serviço, serviço ao cliente, satisfação do cliente, Essalud.



INTRODUCCIÓN

Cuando las organizaciones logran optimizar los procesos y realizar un trabajo de calidad, se propicia una mejora continua de dichos procesos. Por ello, es importante trabajar para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias (Forrellat, 2014, p.180-182). En tal sentido, la atención a los clientes es considerado como uno de los servicios que realizan las entidades con la finalidad de cubrir sus necesidades y expectativas lo cual les genera una mejor productividad y los sitúa en un mejor sitio respecto a otras instituciones debido a que aumenta su competitividad (Najul., 2011).

Es importante, los servicios que las instituciones ofrecen a los clientes, del grado de satisfacción que estos perciban dependerá su preferencia (Arrascue y Segura, 2016; Ibarra y Casas, 2015). La preferencia que sienten los clientes por un determinada empresa o institución marcan la diferencia y permiten su subsistencia (Salazar y Cabrera, 2016).

Asimismo, el cliente debe ser considerado pieza principal para la supervivencia en las instituciones, la calidad en cuanto a sus servicios permitirá el crecimiento institucional beneficiando al dercho habiente y a la misma entidad (Escudero, 2015; Navarrete et al.).

Por ello, la percepción de calidad del servicio se relaciona significativamente con las dimensiones: asistencial, de organización, de relaciones y de gestión de la cultura de seguridad en salud (Podestá y Maceda, 2017, p.49). Consecuentemente, debe buscar la mejora de la

calidad de los servicio para lograr alcanzar una adecuada aceptación por parte de los clientes o usuarios, producto de una adecuada atención prestada (Ñahuirima, 2016); tal que la satisfacción de los usuarios se conviertan en indicadores importantes respecto a la calidad en los servicios que se brindan (Suarez et al., 2019).

La filosofía básica que permite la construcción de este constructo corresponde a una mentalidad respecto a la conformidad (Quispe, 2015, p.45); la calidad trastoca cuando la atención y los servicios no cubren de manera efectiva los requerimientos de los usuarios (Calero, 2016). Esto se debe a que los intereses de la dirección respecto a los beneficios de la organización, se verán afectados con la no conformidad de los clientes o usuarios (Bernal et al., 2015, p.66). En consecuencia, se puede evidenciar de mejor manera las consecuencias de la disconformidad con los servicios que la institución brinda captando las falencias en sus servicios; constituyendo ello, un motivo importante para el alejamiento del cliente (Allcahuamán, 2015).

Las características que deben definir un servicio de calidad son: el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el cumplimiento del servicio según su diseño, y ser adecuado respecto a las necesidades del usuario (Ariza y Ariza, 2015, p.79). Además, es importante brindar soluciones efectivas respecto a las necesidades institucionales ofreciendo resultados satisfactorios (Alcaide, 2015; Huarcaya, 2015).

En este orden de ideas, los clientes pueden llegar a sentir diferentes grados de satisfacción respecto al servicio. Si los servicios que brinda la

institución o empresa no satisfacen las expectativas de los clientes, estos quedarán insatisfechos; por el contrario, si sienten cubiertas sus expectativas el cliente se sentirá satisfecho y si sobrepasan sus expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho; ello muestra la estrecha relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la calidad en los servicios que prestan las instituciones (Alcaide, 2015, Isaza, 2018).

El propósito del presente estudio es determinar la calidad del servicio en atención al cliente que brinda EsSalud y el nivel de satisfacción que tienen sus asegurados, para conocer la opinión de los mismos acerca de los servicios recibidos.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación es descriptiva y analítica, con un enfoque mixto, correlacional ya que buscó medir el grado de relación entre ambas variables; el universo poblacional estuvo constituido por todos los asociados de EsSalud, se tomó como marco muestral el Censo Nacional 2017: XII de población y VI de Vivienda. INEI.

Se obtuvo una muestra de 6 000 personas de una población a estudiar: todas las personas que residen en el territorio nacional con edades entre los 15 y los 75 años. La muestra 2 000 asegurados a través de un muestreo aleatorio simple.

Para su ejecución se implementaron tres instrumentos diferentes: un cuestionario aplicado a los trabajadores del área de consulta externa y urgencias, otro cuestionario aplicado a trabajadores del área de hospitalización y un cuestionario

aplicado a trabajadores de las áreas de salud. El nivel de confianza obtenido fue de un 95% con un error permitido a nivel nacional de un 1.5% y a nivel regional de un 3,9%. En referencia al plan de recolección de datos inicialmente los funcionarios representantes de cada centro tuvieron una sesión de capacitación donde se le explico, todo lo referente al estudio para que en su lugar de trabajo puedan abordar el proceso con mayor propiedad.

En referencia al procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos, para su cumplimiento se entregó a cada funcionario de centro de salud un manual de codificación para cada instrumento, aplicación automatizada para captura y procesamiento de datos de cada instrumento, y lineamientos generales para la elaboración del informe final, USB con los programas de entrada y procesamiento de datos. Siendo responsabilidad de las autoridades o gerentes de cada establecimiento, aprovechar la información resultante en este esfuerzo, porque en sus manos tendrán una herramienta muy útil para mejorar la calidad de sus servicios y por ende la satisfacción de sus clientes.

RESULTADOS

En el Perú, se puede inferir de acuerdo a la tabla 1 que la cobertura de seguro de salud ha aumentado significativamente hasta el año 2017.

El Censo 2017 muestra que 22 millones 173 mil 663 personas tienen alguna modalidad de seguro de salud; en contraste se tiene, 7 millones 208 mil 221 de población que carece de seguro de

salud; porcentualmente representan 75,5% y 24,5%, respectivamente.

Pero desde el 2017 al primer trimestre del 2020, De acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del primer trimestre del 2020, esta tendencia es prácticamente la misma, asignándole 75,6 a los asegurados y 24,4% a los no asegurados, situación que revela que no ha crecido como se esperaba la cobertura de salud de la población peruana.

Tabla 1
Población censada afiliada a un seguro de salud, 2017

Indicadores	Total de población censada	Seguro Integral de Salud	EsSalud	Otro seguro de salud
Población censada	29 381 884	13 039 920	7 299 949	1 513 009
Área de residencia				
Urbana	23 311 893	8 423 016	6 919 796	1 472 919
Rural	6 069 991	4 616 904	380 153	40 090
Sexo				
Hombre	14 450 757	6 059 095	3 555 982	808 728
Mujer	14 931 127	6 980 825	3 743 967	704 281
Ciclo de vida				
Primera infancia	3 005 562	1 812 211	682 384	107 805
Niñez	3 179 931	1 782 395	742 785	108 809
Adolescencia	3 018 836	1 627 144	677 858	112 087
Jóvenes	5 867 256	2 450 519	976 199	366 702
Adultos/as jóvenes	6 332 438	2 376 082	1 787 460	339 301
Adultos/as	4 480 285	1 634 901	1 268 466	279 948
Adultos/as mayores	3 497 576	1 356 668	1 164 797	198 357
Nivel educativo ¹⁾	21 627 833	8 576 875	5 519 359	1 240 762
Sin Nivel	1 084 525	759 658	76 880	9 480
Inicial	40 045	23 597	4 802	698
Primaria	4 177 672	2 477 951	566 841	73 768
Secundaria	8 926 121	3 919 567	1 901 624	312 469
Básica especial	42 416	15 385	10 204	2 689
Superior no universitaria	3 097 249	756 644	1 166 271	274 653
Superior universitaria	3 923 427	615 388	1 599 924	498 374
Maestría / Doctorado	336 378	8 685	192 813	68 651
Estado civil o conyugal ²⁾	23 196 391	9 445 314	5 874 780	1 296 395
Conviviente	6 195 795	3 046 812	1 240 319	164 972
Separado/a	968 413	432 857	209 907	32 498
Cesado/a	5 959 966	1 967 042	2 176 708	484 257
Viudo/a	940 437	430 077	268 324	44 329
Divorciado/a	209 707	43 561	78 922	24 776
Soltero/a	8 922 073	3 524 965	1 900 600	545 563

Nota: Otro tipo de seguro comprende: Seguro Privado de Salud, Seguro de las Fuerzas Armadas y Policiales, Seguro Universitario, Entidad Prestadora de Salud y Seguro Escolar Privado.
¹⁾ Considera población de 15 y más años de edad.
²⁾ Población de 12 y más años de edad.
 Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda.

Como se puede apreciar el aspecto peor considerado en todas las situaciones están relacionadas con el tiempo de dilación para poder ser atendido. Cuando se pidió la opinión a los

entrevistados acerca de las razones que tiene para emplear las prestaciones de salud que le ofrece la Centros de salud de EsSalud; las que resaltan son: No implica pagos por los asegurados, por requerimiento, porque tienen buenos equipos y profesionales. En cuanto a las razones para no utilizar los servicios de EsSalud se encuentran: Atención muy rápida, las colas que hay que hacer, no lo requiere.

Entre los elementos más satisfactorios para los encuestados en términos generales, se resaltan: Atención médica, El acceso a las cirugías, Los tratamientos que recibe, El servicio de emergencia. Y lo que menos gusta a las personas: Las grandes esperas, Mala atención y trato, Los horarios de atención, El tiempo de espera en la farmacia, las citas prolongadas.

Finalmente, evaluando cómo se sienten los usuarios, se obtuvo las siguientes respuestas: Muy satisfecho: 6%, Satisfecho: 64%, Insatisfecho: 21%, Muy insatisfecho: 4%, NS/NR: 5%.

Tabla 2
Aspectos considerados como mejores o peores de los servicios de EsSalud 2019. Los Servicios de EsSalud, 2019

Servicio	Lo mejor del servicio	Lo peor del servicio
Consulta externa	Aseo en general	Rapidez en la atención
Consulta especializada	Trato del medico	Rapidez en la atención
Urgencias	Aseo en general	Rapidez en la atención
Hospitalización	Trato del medico	Rapidez en la atención
farmacia	Aseo en general	Tiempo de espera
Laboratorio	Aseo en general	Rapidez en la atención



Rayos x	Horario de atención	Rapidez en la atención
Aseo en general		

Fuente: estudio Opinión de los servicios de salud de la CCSS 2019

DISCUSION

Según Forrellat (2014) en su trabajo “Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible”, va a señalar en relación a la calidad en salud: “El gran desafío es generar una nueva cultura, un cambio en el quehacer habitual. Al lograr optimizar los procesos y realizar nuestro trabajo con calidad, seremos capaces de disminuir los costos, no sólo financieros sino de tiempo, de recursos humanos, físicos, de equipamiento, y obtener más recursos que serán invertidos en más prestaciones. Así, propiciaremos la mejora continua de los procesos. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad”.

Navarrete et al. (2013) en su estudio “La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico”, sostiene: “Resulta claro que aún no se logra un verdadero impacto sobre la calidad de los servicios de salud. Es deseable que, en un futuro cercano, la investigación relacionada con la calidad de los servicios ocupe un papel predominante en el quehacer institucional, y que los directivos tomen decisiones con bases más sólidas, lo cual conducirá

a una mejora del servicio en beneficio tanto del derechohabiente como de la propia institución”.

Podestá y Maceda (2017) en su investigación “Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017” señala que: “Del análisis de los resultados se evidencia que existe correlación positiva entre la percepción de calidad y la cultura de seguridad en salud en la población estudiada. Asimismo, la percepción de calidad del servicio se relaciona significativamente con las dimensiones: asistencial, de organización, de relaciones y de gestión de la cultura de seguridad en salud”.

Suarez et al. (2019) Su investigación titulada “Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III” su objetivo general es conocer las opiniones de los usuarios sobre la calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III La investigación se enmarca en las categorías de descriptiva, cuantitativa y transversal. Se estudió una muestra representativa de 370 residentes en el estado de Milagro, provincia de Guayas, y se utilizó la encuesta multidimensional SERVQUAL para medir y correlacionar las percepciones y expectativas de los usuarios sobre la calidad de la atención. El estudio arrojó un 48% de expectativas y un 48% de percepciones, que se determinaron como niveles moderados de satisfacción. En general, según el modelo SERVQUAL, se puede determinar que la calidad de la atención en el centro de salud CAI III tiene una satisfacción regular, los usuarios creen que es necesario mejorar la infraestructura del centro de salud y requieren la simpatía de los empleados por los usuarios. De

acuerdo con los resultados, es necesario mejorar la calidad del servicio para obtener una excelente evaluación, de manera que la satisfacción del ciudadano se convierta en un indicador importante de la calidad médica.

CONCLUSIONES

Del 2017 al primer trimestre del 2020 se ha mantenido el mismo nivel de cobertura de aseguramiento de los peruanos.

El principal problema que se presenta en la prestación de servicios de EsSalud, es el tiempo de dilación para ser atendido, una de las principales razones para no asistir es por la rapidez de la atención. Siendo el principal motivo para asistir que no debe hacerse pago alguno.

Entre elementos más satisfactorios son: atención médica y cirugías, y lo que menos gusta son las grandes esperas y los maltratos en la atención.

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

Alcaide -Casado, J. (2015). *Los 100 errores de la experiencia de cliente*. Madrid: Editorial Hesis. ISBN: 978-84-15986-87-4: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JsLXCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Libro+calidad+servicio+atenci%C3%B3n+al+cliente+2015&ots=bjAW0lik2h&sig=P2xAVHnI0NU3Cs7VaZK4Xpqm-V4#v=onepage&q=Libro%20calidad%20se>

rvicio%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%202015&f=fal

Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes. Obtenido de Business Marketing Shool. Libros Profesionales de Mepresa*. (2^{da} ed.). Madrid: Hesis : https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=87K_CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Libro+calidad+servicio+atenci%C3%B3n+al+cliente+2015&ots=RmQiKry1yw&sig=Zk0vyK_5iTOabJD3G2UQpsTG3rg#v=onepage&q=Libro%20calidad%20servicio%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%202015&f=fa

Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas* 2015. <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ariza, F., & Ariza, J. (2015). *Información y Atención al Cliente*. Madrid: España: McGraw Hill Educación: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>

Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de la Fertilidad del Norte, Chiclayo* 2015. (Tesis de Licenciatura) <http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/handle/>



- uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, I., Pedraza, L., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Elsevier España*, 31 (134) <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Calero, J. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015*. (Tesis de Licenciatura) http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escudero, M. (2015). *Servicios de Atención Comercial*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ue7JCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=calidad+servicio+atenci%C3%B3n+al+cliente+2015&ots=IGs6qcoX6D&sig=C9YIPGAbQ4SGNXWDx_IeXnV0KOW#v=onepage&q=calidad%20servicio%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%202015&f=false
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana*, 30(2), 179-183. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-02892014000200011
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Licenciatura) <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
- Ibarra, F., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista Contaduría y Administración*, 60 (1), [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4):
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Inei. [http://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/el-754-de-la-poblacion-del-pais-tiene-un-seguro-de-salud-9155/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Encuesta%20Nacional%20de,Estad%C3%ADstica%20e%20Inform%C3%A1tica%20\(INEI\).](http://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/el-754-de-la-poblacion-del-pais-tiene-un-seguro-de-salud-9155/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Encuesta%20Nacional%20de,Estad%C3%ADstica%20e%20Inform%C3%A1tica%20(INEI).)
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. Guía para su implantación en Empresas Públicas y Privadas*. (3^{ra} ed.) Bogotá: Colombia: Ediciones de la U: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=Libro+calidad+servicio+atenci%C3%B3n+al+cliente+2018&ots=zFjh_trxky&sig=9tMvnZKHtZnNhsxFUHv1-no-toU#v=onepage&q=Libro%20calidad%20servicio%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%202018&f=fa

- Navarrete-Navarro, S., Gomez-Delgado, A., Lopez-Garcia, G. A., & Nava-Zavala, A. (2013). La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. *Salud Publica de Mexico*, 55(6), 564-571. <https://www.scielo.org/pdf/spm/2013.v55n6/564-571>
- Podesta Gavilano, L. E., & Maceda Kulijich, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3), 48-56. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1727-558X2018000300008&lng=es&tlng=es
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Revista Venezolana*, 4, (8) 23-35. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Ñahuirima, Y. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. (Tesis de Licenciatura) <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas - 2015*. (Tesis de Licenciatura) <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data* 19, (2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Suarez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 1561-3011. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

CORRESPONDENCIA:

Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez
jorgemalpartida@unajma.edu.pe

