

## Sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa Hospital Albrecht Trujillo

### Management Complaints and claims system and its influence on the quality of medical care in an outpatient clinic Albrecht Hospital Trujillo

Ángel Pedro Ruiz Méndez<sup>1</sup>; Yoni Mateo Valiente Saldaña<sup>2\*</sup>; Frank Alexander Díaz Valiente<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Escuela de Pos grado, Universidad Cesar Vallejo, J. J. Ganoza 113, Víctor Larco Herrera, Trujillo.

<sup>2</sup> Escuela de Contabilidad y Finanzas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

<sup>3</sup> Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad Nacional de Tumbes.

\* Autor correspondiente: [yvspe@yahoo.es](mailto:yvspe@yahoo.es) (Y. Valiente)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2021.03.03](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.03.03)

---

#### RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la influencia de la calidad de atención médica en consulta externa en el sistema de quejas y reclamos en el hospital albrecht trujillo, 2020. esta investigación fue cuantitativa, transversal y correlacional causal. la muestra estuvo conformada por 146 usuarios de la consulta externa; los instrumentos fueron válidos y confiables. los resultados fueron presentados en tablas de distribución de frecuencias. se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios tipo escala de likert. el análisis de la información se realizó empleando la estadística descriptiva e inferencial, como herramientas para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico spss, versión 23. se concluye que existe influencia significativa en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital albrecht; hallándose un coeficiente de contingencia estadístico de prueba de tau-b de kendall = -,059, con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Sistema de reclamos y quejas; calidad de atención médica; salud; bienestar.

---

#### ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the influence of the quality of outpatient medical care on the complaints and claims system at Albrecht 2020 hospital. This research was quantitative, cross-sectional and causal correlational. The sample consisted of 146 users of the external consultation; the instruments were valid and reliable. The information was processed with SPSS V26 software. The results were presented in frequency distribution tables. The survey technique was used with two Likert scale questionnaires. The information analysis was carried out using descriptive and inferential statistics, as tools for data processing, the statistical program SPSS, version 23, was used. It is concluded that there is a significant influence on the quality of medical care in the outpatient clinic. Albrecht hospital; finding a statistical contingency coefficient of Kendall's Tau-b test = -, 059, with a level of significance less than 5% ( $P < 0,05$ ).

**Keywords:** claims and complaints system; quality of medical care; health; wellness

---

#### 1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha ido tomando cada vez más importancia, de un modo explícito, los aspectos que hacen referencia a la calidad de vida del paciente en las decisiones de tratamiento de los equipos de salud. (Páez et al., 2020).

Los sistemas de salud se encuentran en evolución debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas, mayor exigencia, demanda por parte de los usuarios y la competencia por las empresas privadas dedicadas al rubro de la Salud. (Valiente, 2020).

La calidad en atención medica se ha transformado en un requisito fundamental en los servicios de salud, Si bien lo avances científico - tecnológico han tenido gran impacto en mejorar la cantidad y calidad de vida de muchos pacientes, también ha generado numerosos problemas con consecuencias negativas que afectan de manera u otra forma la atención en salud. (García et al, 2019).

En el sector de servicios, la calidad se mide usualmente según el modelo de las discrepancias; modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico constituyen una medida de la calidad en el servicio. (Parodi & Medin, 2018).

En términos generales, es cada vez mayor la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la mayoría de las organizaciones, incluidas las del sector salud. Los servicios de salud han desarrollado formas de evaluar estos aspectos, con el objetivo de mejorar las prestaciones. (Cerdá et al., 2018).

De acuerdo con la normativa de la Organización Mundial de la Salud-OMS (2016), la calidad que requieren los servicios de salud de las personas a nivel público y privado debe asegurar que los pacientes puedan obtener los mejores servicios de evaluación, procesos de diagnóstico y tratamiento más adecuados y una atención de alta calidad. La calidad se encuentra dentro del rango de percepción de los usuarios que reciben el servicio y de todas las acciones realizadas, con el objetivo de maximizar la calidad y sistematizar usuarios y recursos para obtener los mejores resultados relacionados con la eficiencia.

Anteriormente, la relación paciente médico había sido caracterizada por la confianza del paciente y la disponibilidad del médico en una relación de largo tiempo. Sin embargo, los cambios sociales y culturales han afectado esta relación, hoy se hace evidente la preocupación por la calidad de la atención médica. (Romero et al., 2019).

La calidad en salud según Fariño et al. (2018), sostiene que: la atención médica es el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente ( p. 2).

La Salud y el Bienestar, constituye una de las grandes metas de desarrollo sostenible que debe alcanzarse en el año 2030, la cual está incorporada en la agenda de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe Parra, (2018). Por ese motivo, las entidades que prestan el servicio de asistencia sanitaria a la gente de nuestro país, han establecido como objetivo estratégico una mejor calidad del servicio de salud que brindan para lograr un alto índice en el nivel de satisfacción del usuario, para ello, han implementado gran cantidad de los procesos y procedimientos para identificar distorsiones y corregirlas de forma pertinente.

Palacios (2016), afirma que la satisfacción del paciente es un importante indicador de calidad de los servicios de la salud y al realizar la comparación de ambos servicios braquiterapia y radioterapia, vamos a poder reconocer los indicadores fundamentales que ayudan a satisfacer la necesidad del usuario, recibida durante su atención ambulatoria, ya por ello dependerá mostrar y definir la adecuada calidad de profesionales de la salud.

Queja, se refiere a cualquier insatisfacción expresada por el usuario en relación a los servicios de salud, miembros de la entidad, y eventos o procesos relacionados directa e indirectamente a las prestaciones que brinda la entidad. (Resolución Ministerial\_N\_007-2019-MINSA.PDF, n.d.).

Las quejas son elementos fundamentales para identificar las causas que permitan facilitar la valoración de los actos, identificar mala práctica, eventos negativos y sugerir acciones precisas, para la optimización de las prestaciones de salud.

Un proceso de quejas y reclamos nos ayuda a fortalecer un enfoque hacia el cliente para resolver reclamos y motivar al personal mejorando sus habilidades en el trabajo con los clientes (Becerril, et al., 2018).

La valoración a nivel integral de la queja y reclamo deriva de la importancia de que al atender la amplia variedad de servicios médicos y actores involucrados la calidad de la atención médica sea valorada, así como los diversos fines que se buscan en el proceso de atención del paciente, y valorando a los diversos grupos ocupacionales que intervienen en la administración y organización de servicios sanitarios.

En el Perú uno de los principales problemas de la calidad de la atención es percibida de una manera perfectamente racional después de hacer uso de los servicios de mala calidad y no cuando la calidad de la atención es buena, por ejemplo, criterios evaluativos sobre procesos cuyos objetivos estratégicos para mejorar la calidad de la atención están centrados en la gestión de insumos esenciales, mejoramiento de la tecnología, de las instalaciones operativas, suministros farmacéuticos y la capacitación de los trabajadores de salud para propiciar un trato justo y amable.

Esto ha llevado a que la mayoría de los pacientes y/o usuarios de los sistemas de salud, entre 60 a 80% de ellos en países como el nuestro, estén insatisfecho con la calidad de la atención, generando complejidades en torno a la calidad de la atención propiamente dicha y la identificación de estrategias para mejorar su medición (Balabanova, et al., 2013).

Actualmente el hospital Albrecht oferta un promedio de 10,000 atenciones médicas mensuales, lo cual genera 100 insatisfacciones promedio entre quejas y reclamos evidenciados por la oficina de defensoría del asegurado, la cual es la unidad interna especializada de decepcionarlas, resolverlas y plantear las sugerencias para evitarlas, esta unidad es independiente de otras áreas involucradas manteniendo imparcialidad en este flujo de procesos.

Así mismo existe insatisfacción de los usuarios externos debido al inadecuado trato que reciben los usuarios por parte de los colaboradores de dicha entidad, existiendo un mal servicio por la falta de cortesía, falta de paciencia para la orientación al usuario, falta de capacidad para resolver los problemas de la salud.

Asimismo, dentro de las principales quejas de los usuarios es el otorgamiento de citas, falta de información de los procesos institucionales, problemas con las referencias, retraso de la prestación por causas administrativas, problemas en la dispensación de medicamentos, problemas en el acceso al servicio de emergencia, y otros.

En base a lo expuesto se formuló el problema de la siguiente manera: ¿De qué manera influye el sistema de quejas y reclamos sobre la calidad de la atención médica de consulta externa en el Hospital Albrecht- 2020?

Se planteó como objetivo general determinar la influencia del sistema de quejas y reclamos, en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Albrecht- 2020.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación corresponde a un estudio descriptivo correlacional. La unidad de análisis estuvo conformada por 2310 usuarios que recibieron atención en consulta externa en el centro hospitalario Albrecht.

La muestra estuvo conformada 146 usuarios (61 hombres y 85 mujeres) que acudieron a consulta externa en el centro hospitalario Albrecht.

La técnica de recolección de información fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario. La validez se efectuó mediante juicio experto. La confiabilidad se realizó a través del Coeficiente de Tau-b de Kendall y se procesó mediante el software estadístico SPSS V.23.

## 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados fueron analizados en función a los objetivos propuestos de la investigación. Para recolectar la información, se aplicaron dos cuestionarios, de los cuales se obtuvieron los datos relacionados con las variables y sus dimensiones. Asimismo, el análisis de los resultados se puede evidenciar en tablas estadísticas.

**Tabla 1.** Nivel de valoración del sistema de quejas y reclamos en consulta externa del Hospital Albrecht – 2020

Niveles	N° de pacientes	Porcentajes
Muy deficiente	0,0	0,0
Deficiente	0,0	0,0
Regular	140	95,9
Eficiente	06	4,1
Muy eficiente	0,0	0,0
Total	146	100%

Fuente: Matriz de base de datos.

En la tabla 1, se observa que, se observa que, en su mayoría, casi el 96% de usuarios considera que el sistema de quejas y reclamos funciona en un nivel regular, existiendo un 4,1% de usuarios consideran como eficiente.

**Tabla 2.** Nivel de valoración del sistema de quejas y reclamos según dimensión en consulta externa del Hospital Albrecht- 2020

.Nivel	D. Recepción		D. Resolución		D. Comunicación	
	N° pacientes	%	N° pacientes	%	N° pacientes	%
Muy deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	24	16,4	20	13,7	51	34,9
Regular	104	71,2	7	4,8	10	6,9

.Nivel	D. Recepción		D. Resolución		D. Comunicación	
	N° pacientes	%	N° pacientes	%	N° pacientes	%
Eficiente	18	12,3	119	81,5	85	58,2
Muy eficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	146	100,0	146	100,0	146	100,0

Fuente: Matriz de base de datos.

En la tabla 2, se precisa que respecto al nivel de valoración hacia la recepción, se encontró que los pacientes en su mayoría lo califican como regular (71,2%), existiendo un 12,3% de usuarios que lo califican como eficiente; ello debido a las restricciones de horario relacionados a la recepción de la queja o reclamo, lo cual debe servir como una alerta a los gestores para la mejora de los procesos relacionados; así mismo el nivel de valoración hacia la resolución, se encontró que los pacientes en su mayoría lo califican como eficiente (81,5%), seguido de un 13,7% que lo valora como deficiente, esta asimetría podría deberse a nudos críticos sea de profesionales específicos motivos de queja, de días de la semana de no trámite de la queja principalmente. Con respecto al nivel de valoración hacia la comunicación, se encontró que los pacientes en su mayoría lo calificaron como eficiente (58,2%), seguido de un 34,9% que lo perciben como deficiente, esto último se puede explicar por qué no se informa a la mayoría de usuarios inmediatamente cuando la solicitud se completa, siendo una oportunidad para la mejora del mismo utilizando las herramientas digitales disponibles en la actualidad.

**Tabla 3.** Nivel de valoración de la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Albrecht- 2020.

Niveles	N° de pacientes	Porcentajes
Muy mala	0	0,0
Mala	0	0,0
Regular	135	92,5
Buena	11	7,5
Muy Buena	0	0,0
Total	146	100%

Fuente: Matriz de base de datos.

En la tabla 3, se observa que los pacientes en su mayoría lo califican como regular (92,5%), seguido de un 7,5% que percibe la calidad de atención medica como buena, impresiona que no existan usuarios que califiquen la calidad de la atención medica como Mala (0%). Esto último debe constituir un baluarte para la organización en este caso la institución Es Salud; El capital humano representa una fortaleza que debe ser potenciada suficientemente para en un futuro próximo la población asegurada pueda calificar como buena dicha atención. Estos resultados difieren con Palacios (2016), señalando que el 56,3% (207 usuarios) la atención es mala, sin embargo, el 43,8% (161 usuarios) la atención es buena.

**Tabla 4.** Nivel de valoración de la calidad de atención medica según dimensión en consulta externa del Hospital Albrecht- 2020.

Nivel	Efectividad de la atención		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy mala	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Mala	18	12,3	8	5,5	8	5,5	8	5,5	2	1,4
Regular	101	69,2	110	75,3	118	80,8	96	65,8	88	60,3
Buena	27	18,5	28	19,2	20	13,7	42	28,8	56	38,4
Muy buena	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	146	100	146	100	146	100	146	100	146	100

Fuente: Matriz de base de datos.

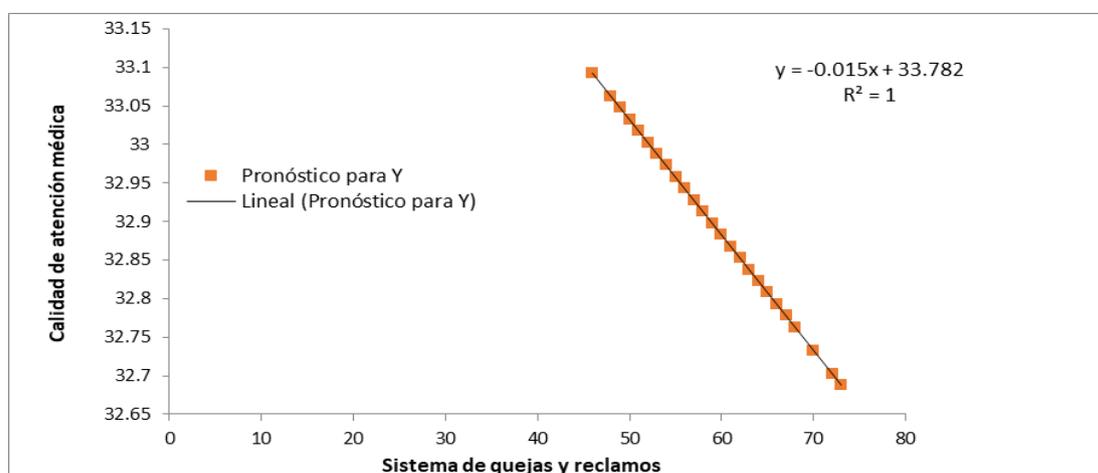
En la Tabla 4, se observa que los niveles de valoración de la calidad de atención médica con respecto a sus dimensiones Efectividad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles. Con respecto al nivel de valoración hacia la efectividad, se encontró que los pacientes en su mayoría lo califican como regular (69,2%), existiendo un 12,3% de usuarios que lo califican como mala; esto se debe principalmente a que los resultados de exámenes auxiliares no se dan en corto tiempo, al tiempo de espera largo, tanto para dar una cita para un examen, así como para el resultado luego de tomado el mismo, generando insatisfacciones que la organización debería tratar de corregir oportunamente. Con respecto al nivel de valoración hacia la capacidad de respuesta, se encontró que los pacientes en su mayoría lo califican como regular (71,2%), existiendo un 5,5% de usuarios que lo califican como mala, esto último debido a los tiempos de esperas largos para una cita médica, una intervención quirúrgica o un procedimiento. Con respecto al nivel de valoración hacia la seguridad, se encontró que los pacientes en su mayoría lo califican como regular (80,8%), existiendo un 5,5% de usuarios que lo califican como mala, siendo una fortaleza la percepción del paciente en relación con que los médicos están capacitados y una debilidad el trabajo poco organizado entre los distintos grupos de profesionales de salud en el hospital. Con respecto al nivel de valoración hacia la empatía, se encontró que los pacientes en su mayoría lo califican como regular (65,8%), existiendo un 5,5% de usuarios que lo califican como mala y con respecto al nivel de valoración hacia los aspectos tangibles, se encontró que los pacientes en su mayoría lo califican como regular (60,3%), existiendo un 1,4% de usuarios que lo califican como mala. Los resultados de esta investigación encuentran similitudes con Palacios (2016), quien concluye que el 56,3% (207 usuarios) es mala la calidad de atención y 43,8% (207 usuarios) es buena, predominando aquellos usuarios externos con mala atención ( $P \leq 0,016$ ). Del mismo modo, referente a la dimensión fiabilidad 63,9% es mala; sobre la dimensión capacidad de respuesta 64,1% también es mala; por otro lado, en la dimensión seguridad el 64,1% es buena y en la dimensión aspectos tangibles el 68,8% es buena, todas con nivel de significancia de  $P \leq 0,05$ .

**Tabla 5.** Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Albrecht - 2020.

Sistema de quejas y reclamos		Calidad de atención Médica			
		Regular	Buena	Muy buena	Total
Regular	N°	129	11	0	140
	%	88,4%	7,5%	0,0%	95,9%
Eficiente	N°	6	0	0	6
	%	4,1%	0,0%	0,0%	4,1%
Muy eficiente	N°	0	0	0	0
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	N°	135	11	0	146
	%	92,5%	7,5%	0,0%	100,0%

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = -,059 Sig,  $p = ,037 < ,05$

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de consulta externa.



**Figura 1.** Modelo de regresión líneas que explica la influencia del sistema de quejas y reclamos

En la Tabla 5, se observa que el 88,4% de los usuarios califican que a medida que el sistema de quejas y reclamos se desarrolle de manera regular, entonces la calidad de atención médica en consulta externa también se desarrollará al mismo nivel, en el hospital Albrecht. Se observa también que  $p=0,037$ . Siendo menor al 5% ( $P < 0,05$ ); esto permite comprobar que el sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital Albrecht – 2020. Por otro lado, para explicar la influencia observamos en la figura 1, que este comportamiento se mide a través de un modelo de una regresión lineal, donde se concluye que, por cada usuario que por cada queja que se genere en el hospital Albrecht, esto permite que, cerca de 34 puntos generados por los usuarios opinen que, existe una mala calidad de atención médica.

Estos resultados concuerdan con Alva (2019), quien concluye que el sistema de quejas y reclamos tiene influencia significativa sobre la calidad de la atención médica en Hospital Lazarte – 2019, El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $\tau = 0.712$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ).

#### 4. CONCLUSIONES

Se determinó que el sistema de quejas y reclamos genera impacto significativo en la calidad de atención médica; observando un nivel medio al respecto según el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es  $\tau = 0,845$ , con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,005$ ) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,905

Se observa que, el 96% de los usuarios que frecuentan a atenderse Hospital Albrecht señalan que, el sistema de quejas y reclamos en consulta externa funciona regularmente; Por otro lado, se aprecia que el 93% de los usuarios que frecuentan a atenderse Hospital Albrecht señalan que, la calidad de atención médica se desarrolla regularmente.

En relación a las dimensiones del sistema de quejas y reclamos por consulta externa se observa que, el 71% de los usuarios opinan que la recepción se desarrolla de manera regular, pero el despacho de emitir resoluciones el 82% opinaron que se desarrolla de manera eficiente, así como el 58% opinaron que el despacho de comunicaciones también se desarrolla de manera eficiente.

En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención médica en consulta externa casi el 70% de los usuarios manifestaron que la efectiva por este canal es regular, cerca del 75% opinaron que mediante este canal existe una regular capacidad de respuesta, así como al mismo nivel manifestaron que la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles también se desarrollan de manera regular.

#### AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de Trujillo por fomentar la investigación y habernos permitido desarrollar esta investigación.

Al Director del Hospital Albrecht Trujillo por habernos permitido publicar los resultados de la presente investigación.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva, S. 2019. Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital Víctor Lazarte Echegaray-2019. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.
- Balabanova, D.; Mills, A.; Conteh, L.; Akkazieva, B.; Banteyerga, H.; Dash, U.; Gilson, L.; Harmer, A.; Ibrahimova, A.; Islam, Z.; Kidanu, A.; Koehlmoos, P.; Limwattananon, S.; Muraleedharan, R.; Murzalieva, G.; Palafox, B.; Panichkriangkrai, W.; Patcharanarumol, W.; Penn, L.; McKee, M. 2013. Good health at low cost 25 years on: Lessons for the future of health systems strengthening. Magazine The Lancet, 381(9883): 2118–2133. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)62000-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)62000-5).
- Becerril, I.; Villa, G. 2018. Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. Revista Ciencia Administrativa, 2:65-80. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=f34b7812-2201-4c02-a6c0-230d7773f940%40sdc-v-ssmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=138598749&db=bth>

- Cerdá, L.; Santibáñez, A.; Asensio del Arco, E.; Martínez, A. 2018. Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: El caso del hospital Gustavo Fricke (chile). *Revista Gerencia y Políticas De Salud*, 17(35): 174-191.
- Fariño, E.; Vera, E.; Cercado, G.; Velasco, P.; Llimaico, de J.; Saldarriaga, G. 2018. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista INSPILIP*, 2(2): 1–25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>.
- García, A.; Díaz, J.; Montiel, J.; Gonzales, A; Vásquez, E.; Morales, F. 2019. Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Revista Gaceta Médica de México*. 156: 47–52.
- Organización Mundial de la Salud 2016. 109º Reunión del Consejo Ejecutivo. Punto 3.4 del Orden del día provisional. Calidad de la atención: seguridad del paciente. Informe de la Secretaría. Ginebra: OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/81600>.
- Páez, G., López, M.; Moreno, M. 2020. Alcance de la “Calidad de vida” en atención médica. *Revista Pers Bioet*, 24(1):14-27.
- Palacios, del R. 2016. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016. Universidad de Huánuco. Tesis de Maestría. Huánuco. Perú.
- Parodi, D.; Medin, A. 2018. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2): 115–118.
- Parra, R. 2018. La Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Revista Derecho Ambiental*, 10: 99-121. <https://doi.org/10.5354/0719-4633.2018.52077>.
- Resolución\_Ministerial\_N\_\_007-2019-MINSA.PDF, n.d.). Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/238156-007-2019-minsa>
- Romero, E.; Contreras, D.; Cantú, G. 2019. Calidad de la atención Médica desde un punto de vista bioético en un hospital oftalmológico de ciudad de México. *Revista Acta Bioética*, 25(2): 235–242. <https://doi.org/10.4067/s1726-569x2019000200235>
- Valiente, Y. 2020. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”. *Revista Científica Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales* 2: 235-244. |