



Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022

User satisfaction and quality of care of the emergency service of the Regional Hospital of Tumbes-2022

Satisfação do usuário e qualidade do atendimento do serviço de emergência do Hospital Regional de Tumbes-2022

Luz María Delgado Medina^I
ldelgadam@untumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-3439-1869>

María Auxiliadora Calero Zea^{II}
maria.caleroz@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-8959-4391>

Sheilla Catherine Noriega Martínez^{III}
sheillanoriega@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-1478-6190>

Carmen Victoria Castillo Valdiviezo^{IV}
vickycastillo0506@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-0646-3956>

Correspondencia: ldelgadam@untumbes.edu.pe

Ciencias Médicas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de marzo de 2023 * **Aceptado:** 12 de abril de 2023 * **Publicado:** 29 de mayo de 2023

- I. Licenciada en Enfermería; Magíster en Gestión Pública; Docente de la Universidad Nacional de Tumbes; Perú.
- II. Especialista en Imagenología; Especialista en Ecografía; Máster en Dirección y Gestión Sanitaria; Docente de la Universidad de Guayaquil; Ecuador.
- III. Licenciada en Enfermería; Magíster en Gestión de los Servicios de Salud; Docente de la Universidad Nacional de Tumbes; Perú.
- IV. Licenciada en Obstetricia; Magíster en Salud Pública mención en Salud Comunitaria; Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Perú.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. El estudio básico con enfoque de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y con un nivel descriptivo correlacional. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para satisfacción del usuario con 15 preguntas y para calidad de atención con 20 preguntas aplicado a 201 usuarios de lunes a domingo. Los resultados mostraron que existe una relación muy fuerte entre la satisfacción del usuario y calidad de atención según la prueba Rho de Spearman al 0,681, observándose una ligera variación porcentual entre los niveles de Satisfecho con un 26,9% y poco satisfecho con 26,4% de los encuestados percibiéndose un nivel regular en la calidad de atención y el 18,4% de los encuestados se sienten satisfechos con la buena calidad de atención; referente a la satisfacción del usuario arrojó que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 38,8% pocos satisfechos, un 12,9% se sienten muy satisfechos y 0 % en el nivel no satisfecho; además de considerar la calidad de atención se evidencia que el 57,7% de los encuestados perciben un regular nivel de calidad de atención, el 32,8% un nivel bueno y el 9,5% un mal nivel calidad de atención. Se concluye que acepta la hipótesis, ya que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención; además el 12,9% de los encuestados se sienten muy satisfechos y el 48,3% satisfechos por lo que se concluye que se encuentran orientados hacia la satisfacción; y el 57,7% de los encuestados perciben un nivel regular de la calidad de atención y el 32,8% un nivel bueno, por lo que considera aceptable la calidad de atención.

Palabras Clave: Satisfacción del Usuario, Calidad de Atención, Servicio de Emergencia.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between user satisfaction and quality of care in the emergency service of the regional hospital of Tumbes-2022. The basic study with a quantitative approach, of a non-experimental design and with a descriptive correlational level. The instrument used was the questionnaire for user satisfaction with 15 questions and for quality of care with 20 questions applied to 201 users from Monday to Sunday. The results showed that there is a very strong relationship between user satisfaction and quality of care according to Spearman's Rho test at 0.681, observing a slight percentage variation between the levels of Satisfied with 26.9% and little satisfied with 26.4 % of respondents perceiving a regular level of care quality and 18.4% of

respondents feel satisfied with the good quality of care; Regarding patient satisfaction, 48.3% of the respondents are satisfied, 38.8% are not very satisfied, 12.9% feel very satisfied and 0% are not satisfied; In addition to considering the quality of care, it is evident that 57.7% of those surveyed perceive a regular level of quality of care, 32.8% a good level and 9.5% a poor level of quality of care. It is concluded that the hypothesis is accepted, since there is a relationship between user satisfaction and the quality of the service; In addition, 12.9% of the respondents feel very satisfied and 48.3 satisfied, so it is concluded that they are oriented towards satisfaction; and 57.7% of those surveyed perceive a regular level of quality of care and 32.8 a good level, for which reason they consider the quality of care acceptable.

Keywords: User Satisfaction, Quality of Care, Emergency Service.

Resumo

O objetivo deste estudo foi determinar a relação entre a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento no serviço de emergência do hospital regional de Tumbes-2022. O estudo básico com abordagem quantitativa, de desenho não experimental e com nível descritivo correlacional. O instrumento utilizado foi o questionário de satisfação do usuário com 15 questões e de qualidade do atendimento com 20 questões aplicado a 201 usuários de segunda a domingo. Os resultados mostraram que existe uma relação muito forte entre a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento de acordo com o teste Rho de Spearman em 0,681, observando uma pequena variação percentual entre os níveis de Satisfeito com 26,9% e pouco satisfeito com 26,4% dos entrevistados percebendo um nível regular da qualidade do atendimento e 18,4% dos entrevistados se sentem satisfeitos com a boa qualidade do atendimento; Relativamente à satisfação dos doentes, 48,3% dos inquiridos estão satisfeitos, 38,8% pouco satisfeitos, 12,9% sentem-se muito satisfeitos e 0% insatisfeitos; Além de considerar a qualidade do atendimento, evidencia-se que 57,7% dos pesquisados percebem um nível regular de qualidade do atendimento, 32,8% bom e 9,5% ruim. Conclui-se que a hipótese é aceita, pois existe relação entre a satisfação do usuário e a qualidade do serviço; Além disso, 12,9% dos inquiridos sentem-se muito satisfeitos e 48,3 satisfeitos, pelo que se conclui que estão orientados para a satisfação; e 57,7% dos inquiridos percebem um nível regular de qualidade do atendimento e 32,8 um bom nível, razão pela qual consideram a qualidade do atendimento aceitável.

Palavras-chave: Satisfacción del Usuario, Calidad de Atención, Servicio de Emergencia.

Introducción

El real problema de los sistemas de salud es la constante preocupación por la satisfacción que tienen los pacientes a estos servicios, a quienes se les conoce además como clientes o usuarios externos, expresión que se emplea debido a la incorporación de las compañías aseguradoras y organismos especializados en servicios de salud; y considerando que la clientela es parte fundamental de una organización, además de lograr satisfacción de estos clientes es la clave de una Gestión de Calidad, es decir, satisfacer al usuario externo es la finalidad primordial de estos servicios, mediante el cual se cuantifica la calidad del mismo.

La atención a los usuarios con calidad es parte fundamental en los programas de salud para mejorar los indicadores, prácticamente a nivel mundial la acreditación y garantía de calidad forman parte de la modernización, que planea que los recursos sean utilizados de manera eficiente, para conseguir la entera satisfacción de quienes acuden en busca de soluciones a sus problemas de salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que, la atención de calidad debe basarse en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la rehabilitación y la rehabilitación, y es una tendencia importante en la atención de la salud (OMS, 2020).

Los enfoques para mejorar la atención de la salud proporcionarán una base sólida para crear conciencia sobre la calidad del sistema de atención de la salud, que debe ser proporcionado por trabajadores de la salud calificados y capacitados, suministros y medicamentos adecuados, y servicios técnicos y de salud. El centro de accesibilidad promueve y promueve una atención de calidad (Hernández, 2019).

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) ha desarrollado lineamientos para el uso de sistemas de gestión de calidad, con el objetivo de buscar continuamente mejorar los estándares de calidad, enfocándose en los establecimientos que brindan dichos servicios. Cabe recalcar que son instituciones médicas diferentes, centros y/o establecimientos. Diferentes directivas de salud dirigen y coordinan a los gobiernos regionales y locales, así como a los diferentes proveedores de servicios de salud públicos o privados, las diferentes políticas de salud y la priorización de las prioridades de los pacientes. Logrando así el objetivo de la mejora continua de los recursos de la industria, la tecnología para cumplir con los requisitos del paciente antes de que se brinde el servicio o la atención (Ministerio de salud, 2016).

El sistema de salud de Perú se ha visto afectado por la falta de profesionales y por la alta necesidad de los usuarios por acceder al sistema de salud. Por ello, el hospital regional de Tumbes como institución sanitaria de nivel II-2, actualmente es el único hospital de la región y la demanda de pacientes ha crecido desde el año 2018, 2019, 2020 y 2021 hubo 3144, 4629, 3723 y 4987 atenciones en los servicios de emergencia adultos, respectivamente; y esto puede dar lugar a quejas o solicitudes, por el servicio que presta (Hospital regional II-2 , 2021) en un hospital que atiende a una población de más de 224 863 habitantes (Instituto Nacional de Estadística, 2018). En el Perú y el mundo a calidad de la atención en los hospitales, es baja; aunque su optimización salva más de 8 millones de vidas cada año (MInisterio de Salud, 2011).

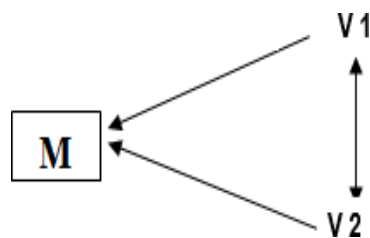
El Hospital Regional de Tumbes es el único nosocomio de la región, siendo las atenciones en el área de emergencia las más relevantes; dónde el accionar del personal de salud juega un papel preponderante al momento de calmar las dolencias de los usuarios con profesionalismo, calidad y calidez.

Se pretende conocer cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Tumbes-2022 y así poder determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del mismo.

1.1 Metodología

La investigación planteada fue básica con enfoque de tipo cuantitativo no experimental de corte transversal y con un nivel descriptivo correlacional.

El esquema de diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

V1 = Satisfacción del paciente.

V2 = Calidad de atención.

R = Relación entre variables.

La población estuvo constituida por los pacientes que asistieron al servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes II-2, y que corresponde a 418 pacientes. La muestra se obtuvo a través de la fórmula para poblaciones finitas obteniendo un total de 201 usuarios que asisten al servicio de emergencia del Hospital Regional II -2, Tumbes y que les será aplicada la encuesta.

Para elegir a los usuarios que conformaron la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, seleccionando a 20 usuarios diariamente, por el periodo de 10 días, hasta completar la muestra; siguiendo en cuenta los siguientes criterios.

Prevía autorización del Director del hospital Regional de Tumbes para la actuación en lo que respecta a la captación de información básica (N° personal que trabajan en el área de emergencia, descripción de las actividades que realizan, horas de trabajo, horario, población atendida según criterios establecidos en la investigación; teniendo en cuenta la estadística de las atenciones de emergencia, se consideró que la aplicación del instrumento a los pacientes seleccionados aleatoriamente fue de lunes a domingo. Adicionalmente se registraron las fotografías como representación gráfica de las actividades que realiza el personal del establecimiento de salud, para “la información de vaciado y procesamiento se aplicó los programas de Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS.”

Para la recolección de datos se usó la encuesta, considerando que para la variable calidad de atención el cuestionario constó de 20 preguntas según el modelo de SERVQUAL (Quality service) y para la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario con 15 preguntas (instrumentos pueden ser escalas actitudinales, pruebas cognoscitivas, formularios, notas de campo, inventarios, listas de chequeos, fichas de datos).”

El instrumento utilizado fue el cuestionario; a través del cual se recopiló información acerca de la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022, que fue adaptado para este trabajo a partir de la investigación de Barrientos (2018) y consta de 02 instrumentos:

Para la variable calidad de atención consta de 20 preguntas (05 dimensiones), cada una con datos específicos de puntuación:

- | | |
|----------|--------------|
| 1: Malo | 2: Regular |
| 3: Bueno | 4: Excelente |

Obteniéndose un puntaje final de:

- 1-20 : Malo
- 21-40 : Regular
- 41- 60 : Bueno
- 61-80 : Muy bueno

Para la variable satisfacción del paciente consta de 15 preguntas (03 dimensiones), cada una con datos específicos de puntuación:

- 1: No satisfecho 2:Poco satisfecho,
- 3: Satisfecho 4:Muy satisfecho

Obteniéndose un puntaje final de

- 1-14 : No satisfecho
- 15-29 : Poco satisfecho
- 30- 44 : Satisfecho
- 45-60 : Muy Satisfecho

Se realizó una prueba piloto, y se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Tabla 1.

Prueba estadística Alfa de Cronbach para relación de variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Calidad de atención y satisfacción del usuario	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	35

1.2 Procedimientos de recolección de datos

Se solicitó la autorización al director del Hospital Regional de Tumbes, previa explicación de la investigación, posterior a ello y estableciendo las coordinaciones con el personal y pacientes del servicio de emergencia se procedió a explicar sobre los objetivos de la investigación para que acepten formar parte de la investigación y posteriormente se realizó la firma del consentimiento informado; lo que permitió aplicar el cuestionario con una duración no mayor a 20 minutos por usuario.

Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de la obtención de los datos se procedió a codificar siguiendo un patrón de tabulación a través del Microsoft Excel 2018 y el paquete estadístico SPSS versión 21 para Windows versión 2018, donde se procesó obteniéndose los resultados a través de tablas y figuras de acuerdo con los objetivos planteados, siendo interpretados y analizados a través de la estadística descriptiva e inferencial de la prueba estadística **Rho de Spearman**.

2 Resultados

En la Tabla 1 de nuestra investigación se muestra la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes con los niveles 26,9% de satisfacción del usuario y poco satisfecho con 26,4%, además el 18,4% se siente satisfecho con la calidad de atención que brindan en el servicio y con alta relación entre las variables de estudio según la prueba Rho de Spearman (+0,681), resultados con semejanza a los obtenidos por Morales (2020), en su investigación que indica que hubo un grado significativo de correlación positiva según la prueba Rho de Spearman (+ 0,583) dado que la calidad de atención es proporcional y significativa a la satisfacción del usuario en los servicios públicos de salud.

Tabla 2.

Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

		Calidad de atención				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Satisfacción del usuario	No satisfecho	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Poco satisfecho	11	53	14	0	78
		5,5%	26,4%	7,0%	0,0%	38,9%
	Satisfecho	6	54	37	0	97
		3,0%	26,9%	18,4%	0,0%	48,3%
Muy satisfecho		2	9	15	0	26
		1,0%	4,5%	7,5%	0,0%	13%

Total	19	116	66	0	201
	9,5%	57,8%	32,9%	0,0%	100,0%

Además, difiere a los resultados obtenidos por Sandoval (2018), que concluye que el 54,5% de los encuestados alcanza regularmente el nivel de satisfacción del usuario, además estos resultados coinciden con los obtenidos por Torres (2021), que concluye que, si existió una relación directa entre ambas variables (satisfacción y calidad), por lo mismo que se obtuvo un valor de correlación equivalente al +0,700.

Resultados que difieren por los autores como Carrasco (2021) al mencionar que si existió una relación significativa sobre las variables, debido a que se obtuvo un p valor inferior a +0,005; Vargas (2021), donde alude que existe una relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de +0,700 y Agip (2020), que encontró una relación significativa y directa entre las variables de calidad de atención y satisfacción que fueron objeto de estudio, con un p inferior a +0.005.

Con los resultados obtenidos en la tabla 02, el 48,3% y el 12,9% de los encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente, y con 38,8% poco satisfechos; datos que difieren a los obtenidos por Jaramillo (2017), donde muestra que el 79% de los usuarios que acuden a la atención en el área de emergencia muestran su insatisfacción en la atención, debido a que tuvieron que esperar mucho tiempo a consecuencia de la demanda de usuarios del hospital.

Tabla 3.

Satisfacción del usuario en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

Nivel	Puntuación	n	%
Muy satisfecho	45 a 60	96	12,9
Satisfecho	30 a 44	97	48,3
Poco satisfecho	15 a 29	78	38,8
No satisfecho	1 a 14	0	0
Total		201	100,0

Es discutido por Caushi (2015) ya que en su trabajo de investigación menciona que la atención que el área de emergencia ofrece a los usuarios en respuestas a sus necesidades que logren satisfacerlos; y que estos resultados marcan un contexto de preparación al personal de enfermería. Se puede reafirmar con lo mencionado por Córdova (2014) donde indica que el personal de enfermería tiene que tener valores, conocimiento para así poder tomar decisiones que beneficien a la satisfacción de los pacientes. En cambio, Palomino (2018) refuta en sus resultados una prevalencia de nivel regular en satisfacción del usuario con 50,50%, datos que difieren a los obtenidos en el presente proyecto de investigación.

Al respecto de los resultados que aparecen en la Tabla 03 se evidencia que los usuarios en relación a la calidad de atención en el servicio perciben que el 57,7% es regular, 32,8% es bueno y el 9,5% es malo, resultados que difieren con Torres (2021), donde sus resultados muestran que el 42,9% indica que la calidad de atención se encontró en nivel medio, mientras el 30,0% señala que un nivel deficiente y el 27,1% sostuvo que existe un buen nivel de calidad de atención. Estos resultados disienten con Carrasco (2021) que reflejaron el 46% percibió un nivel eficiente respecto a la calidad de cuidado, seguido de un 46% que lo valoró como nivel medio.

Tabla 4.

Calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

Nivel	Puntuación	n	%
Muy bueno	61 a 80	0	0
Bueno	41 a 60	66	32,8
Regular	21 a 40	116	57,7
Malo	1 a 20	19	9,5
Total		201	100,0

3 Conclusiones

Se acepta la hipótesis, ya que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes.

El 12,9% de los encuestados se sienten muy satisfechos y el 48,3 satisfechos por lo que se concluye que se encuentran orientados hacia la satisfacción con la atención que brinda el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes.

El 57, 7% de los encuestados perciben un nivel regular de la calidad de atención y el 32.8 un nivel bueno, por lo que considera aceptable la calidad de atención que brinda el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes.

Referencias

- Agip, L., & Chamorro, C. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro*. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/306>
- Carrasco, A., & Chipana, F. (2021). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap*,

Lima. Lima: Universidad Roosevelt. Obtenido de
<http://50.18.8.108/handle/ROOSEVELT/633>

Caushi, L. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Córdova, F. (2014). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Médica*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277

Hernández, A. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Salud Pública*, 36(4). Obtenido de 2. Hernández A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. [Sede web]. Rev. Scielo Salud publica vol.36 no.4 Lima oct./dic. 2019 – [consultado 19 de marzo 2022]. Disponibl: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009

Hospital regional II-2 . (2021). *Información estadística*. Tumbes. Obtenido de <http://www.hrjt.gob.pe/site/index.php/institucional/oficinas/apoyo/informatica>

Instituto Nacional de Estadística. (2018). *Censos 2017: departamento de Tumbes tiene 224 863 habitantes*. Perú. Obtenido de <https://acortar.link/Vxrv6P>

Jaramillo, A. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de Esmeraldas*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6856/1/PIUAMSS017-2017.pdf>

Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de salud. (2016). *Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud*. Obtenido de Ministerio de Salud del Perú: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>

Morales, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58527/Morales_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Palomino, L. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Tumbes*. Tumbes: Universidad César Vallejo.

Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1.2692/36685/Palomino_DLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandoval, H. (2018). *Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1708/TESIS%20-%20SANDOVAL%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, M. (2021). *1. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco*. Perú: Universidad autónoma de Ica.

Vargas, K., & Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cuzco*. Cuzco: Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168#:~:text=Conclusiones%3A%20Existe%20relaci%C3%B3n%20directa%20entre,valor%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%200%2C700>