



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2024,
Volumen 8, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE
SERVICIOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL DE TINGO
MARÍA, LEONCIO PRADO, 2022**

**INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICES ON PATIENT
SATISFACTION AT THE TINGO MARÍA HOSPITAL,
LEONCIO PRADO, 2022**

Arana Cárdenas, Sergio Martin

Investigador Independiente, Perú

Núñez Furo, Ferdinan

Investigador Independiente, Perú

Guardia Salas, Sunil

Investigador Independiente, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11113

Influencia de la Calidad de Servicios en la Satisfacción de los Pacientes del Hospital de Tingo María, Leoncio Prado, 2022

Sergio Martin Arana Cárdenas¹sergio.arana@unas.edu.pe<https://orcid.org/0000-0002-3023-1542>

Investigador Independiente

Perú

Ferdinan Nuñez Furoferdinan.nuñez@unas.edu.pe<https://orcid.org/0000-0001-8040-9997>

Investigador Independiente

Perú

Sunil Guardia Salassunil.guardia@unas.edu.pe<https://orcid.org/0000-0002-3166-5318>

Investigador Independiente

Perú

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del Hospital de Tingo María, 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional causal. Así mismo la población estuvo conformada por 38,864 pacientes por el Seguro Integral Social (SIS) y la muestra fueron 87 sufridos. La técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario de escala Likert con 62 interrogantes. Obteniendo como resultados que la mayoría de los encuestados (74.7%) consideran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular; mientras el 25.3% afirma que el nivel de bueno. Por otra parte, la mayoría de los encuestados (57.5%) presenta un nivel de satisfacción buena; mientras que el 42.5% de ellos se encuentran en un nivel regular. Concluyendo que, la calidad de servicio se asocia en la satisfacción del paciente en el Hospital de Tingo María 2022; ya que tiene una influencia de $r = 0.680$ y una significancia de 0.000.

Palabras clave: calidad de servicio y satisfacción del paciente

¹ Autor principal

Correspondencia: sergio.arana@unas.edu.pe

Influence of the Quality of Services on Patient Satisfaction at the Tingo María Hospital, Leoncio Prado, 2022

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of service quality on satisfaction at the Tingo María Hospital, 2022. The methodology had a quantitative approach, basic type, non-experimental design and causal correlational level. Likewise, the population was made up of 38,864 patients through the Comprehensive Social Security (SIS) and the sample was 87 patients. The technique was a survey and the instrument was a Likert scale questionnaire with 62 questions. Obtaining results that the majority of respondents (74.7%) consider that the quality of service is at a regular level; while 25.3% affirm that the level is good. On the other hand, the majority of respondents (57.5%) present a good level of satisfaction; while 42.5% of them are at a regular level. Concluding that, the quality of service is associated with patient satisfaction at the Tingo María Hospital 2022; since it has an influence of $r = 0.680$ and a significance of 0.000.

Keywords: quality of service and patient satisfaction

Artículo recibido 25 marzo 2024

Aceptado para publicación: 30 abril 2024



INTRODUCCION

Identificación del problema

Planteamiento del problema

Desde el punto de vista internacional en las naciones desarrolladas la definición de calidad percibida y satisfacción en la atención de salud se ha desarrollado de manera considerable en el sentido de que en la actualidad no basta tomar en cuenta únicamente los costos efectivos, costos de utilidades y la calidad de mirar a partir del punto de vista de los prestadores de salud, sino que se genera nuevos paradigmas de calidad total que incorporan las opiniones de los usuarios con relación de su satisfacción y calidad que percibe en las atenciones de salud.

La OMS (2020) indica que la tasa de mortalidad aumenta cada año debido a la mala calidad de atención; es así que, a nivel mundial, muchos hospitales no cuentan con agua, saneamiento o una adecuada higiene, lo que mayormente se encuentran en aquellas naciones en rutas de progreso. Hoy en día, en todas las naciones abunda la mala calidad de los servicios, los diagnósticos inexactos, las faltas de tratamientos, el procedimiento inadecuado, las infraestructuras, en las naciones de bajas y medianas entradas, el 10% de los pacientes hospitalizados pueden infectarse durante su estancia debido a un servicio deficiente en comparación con el 7% en los países de ingresos altos. (Banco Mundial,2021)

Minsa (2019), precisa que desde el ámbito nacional el Perú tiene en densidad de recursos Humanos en el sector salud por cada 10 mil habitantes, 14.46 médicos, 17.68 enfermeros y 5.95 obstetras, lo cual se percibe mayor densidad en las regiones de Apurímac, Huancavelica, Moquegua, Ayacucho y seguido de Huánuco con 9.67 médicos, 22.99 enfermeros y 14 obstetras.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2018) ha formulado una estrategia entre la cual se encuentran programas de garantías de calidad que se plantea implicar a toda categoría de los profesionales sanitarios en todo nivel y las mejoras del procedimiento para las gestiones de la calidad, con la finalidad de asegurar a los usuarios que la atención que recibe sea segura y efectiva. No es un misterio que la Salud Pública en el Perú está dañada; en ese sentido, se tiene que conocer qué determinante relaciona la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes. Asimismo, a raíz de la pandemia del COVID-19 salió a la palestra que diversidad hospitales tienen precariedades, representado por la intolerancia y deficiente empatía por parte del personal tanto administrativo como asistencial hacia los sufridos.

La calidad en la atención de los pacientes se basa en ofrecer cuidados según la necesidad de estos, más allá de lo que estos requieren o esperan. Afirmando que todos los pacientes reciban diagnósticos y tratamientos adecuados según sus dolencias. Para lo cual es fundamental considerar que la calidad en las atenciones no es exclusiva de las atenciones médicas, sino que además incluyen a todo un grupo en el que están diferentes equipos profesionales, así como profesionales administrativos haciendo de la calidad en la atención dependiente de todos los sistemas dentro de las organizaciones. En este sentido, la satisfacción de los pacientes es tomada en cuenta como un indicador esencial de la calidad de asistencias recibidas, es la evaluación que realizan los pacientes referentes a los servicios brindados, en término general no se puede evaluar si la atención brindada cumple con su necesidad y expectativa. De la misma manera la satisfacción de los pacientes se va a calcular mediante las evaluaciones positivas que éstos hacen sobre su atención. (Vera, 2022)

El Hospital de Tingo María II-2 de la localidad de Tingo María – región de Huánuco es donde se realizó el presente estudio, debido a que se cuenta con casos de individuos que se han quejado por diversos problemas que adolece el nosocomio tales como: desabastecimientos del insumo médico, la falta de camas para la hospitalización, el mal estado del equipo médico, las tardanzas de los profesionales de salud al momento de asistir y el precario trato de parte de personal administrativo y asistencial hacia el paciente. Por todo lo mencionado, este estudio busca principalmente que se encuentre la correlación que se encuentra entre la calidad de servicio que ofrece el Hospital Tingo de María y la satisfacción de los pacientes que asisten a los servicios de salud.

Al grado institucional el Hospital de Tingo María tiene el soporte de la Unidad de Gestión de la Calidad el cual viene gestionando diferentes asuntos, pero sobre todo el asunto de satisfacción de los pacientes y su entorno, para las distintas zonas de atención. Proporcionando así en la presente investigación que se mejore la calidad de servicios y satisfacción del paciente en dicho hospital. Además, en las observaciones realizadas, se ha demostrado que aun el paciente no encuentra disponible toda la medicina que necesita, así además el numeroso tiempo de espera para tener citas médicas, HC (historia clínica) que no llegan a tiempo, originando retrasos en las atenciones, cita lejana para procedimiento de diagnósticos y tratamientos.

Según al contexto presentado se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, 2022? y los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022?; ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022?; ¿De qué manera se relaciona la seguridad en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022?; ¿De qué manera se relaciona la empatía en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022? y ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022?

En cuanto al objetivo general: Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del Hospital de Tingo María, 2022. Lo cual se estableció los objetivos específicos: Establecer la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, 2022; Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022; Establecer la influencia de la seguridad en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022; Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022 y Establecer la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022.

En cuanto al hipótesis general: La calidad de servicio se relaciona en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, 2022. Lo cual es desencadenado las siguientes hipótesis específicas: La fiabilidad se relaciona en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022; La capacidad de respuesta se relaciona en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022; la seguridad se relaciona en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022; la empatía se relaciona en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022 y los elementos tangibles se relacionan en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Tingo María, 2022.

METODOLOGÍA

Población

El estudio está conformado por una totalidad de 38,864 pacientes por el Seguro Integral Social (SIS).



Son un conjunto de personas que cuenta con una serie de determinaciones, con claros entornos a su característica de contenidos, de lugar de análisis y tiempo del estudio.

Muestra

Una muestra es un subconjunto de componentes el cual integran a ese conjunto de individuos que se define en su característica al que denominamos población (Sanchez, 2020). La estimación del tamaño se calculó con la fórmula:

$$n = \frac{N * k^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

K = 1.96 constante

E = 0.103 error muestral

p = 0.2 probabilidad del evento (que se encuentre dentro de la población)

q = 0.8 probabilidad del evento (que no se encuentre dentro de la población)

Reemplazados datos:

$$n = \frac{38,864 * (1.96)^2 * 0.2 * 0.8}{(0.103)^2 * (38,864 - 1) + (1.96)^2 * 0.2 * 0.8}$$

n = 86.71 \approx 87 pacientes.

Muestreo

El muestreo fue probabilístico, según Gamboa (2018) indica que se recomienda el muestro aleatorio independiente de la subjetividad del investigador. Esto les permite ser representativo de las poblaciones y basar las pruebas y estimaciones de hipótesis en la inferencia estadística.

Tipo de investigación

En el presente estudio fue tipo básica, de acuerdo con Castro et. al. (2020) menciona que es una investigación pura, teórica o dogmática. Es diferente porque parte y se mantiene dentro de un marco teórico. No tiene como objetivo la aplicación inmediata, sino la superación de los conocimientos existentes.

Nivel de investigación

El nivel es correlación causal, de acuerdo con Castro et al. (2020) indica que este nivel describe la relación entre varias categorías, variables o definiciones en un tiempo dado. De lo cual, solo en términos relacionados, en otras, en términos de causalidad.

Unidad de análisis

La unidad de análisis son los pacientes del Hospital de Tingo María.

Método

El método utilizado es hipotético deductivo que permite extraer una conclusión para luego realizar comparaciones entre la realidad y la teoría.

Instrumentos de investigación

El instrumento fue un cuestionario con 62 interrogantes de la variable Calidad de servicio y Satisfacción del paciente. Se perpetro mediante la escala de Likert, una escala ordinal, donde se evalúa según los criterios nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre a la variable en cuestión.

Planteamiento de hipótesis

La calidad de servicio se relaciona en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, 2022.

Marco analítico

Estadística descriptiva

En este capítulo se describe, las características de las variables en estudio: Calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Tabla 1. Distribución de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Nivel	D1. Fiabilidad		D2. Capacidad de Respuesta		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Elementos Tangibles	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
Regular	64	74%	36	41%	59	68%	54	62%	65	75%
Bueno	22	25%	50	57%	27	31%	33	38%	22	25%
Total	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%

Fuente: SPSS v.26

En la tabla 1, se visualiza que un 74% de los pacientes indican que la dimensión fiabilidad de servicio se encuentra en un grado regular, el 57% que la capacidad de respuesta en nivel bueno, el 68% que la seguridad en nivel regular, el 62% que la empatía a un nivel regular y el 75% de los pacientes afirman que los elementos tangibles están en grado regular.

Tabla 2 Distribución de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable Satisfacción del cliente

Nivel	D1. Información		D2. Aspectos Profesionales		D3. Capacidad Técnica		D4. Ambiente de confianza		D5. Percepción del Paciente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	51	59%	67	77%	37	43%	46	53%	35	40%
Bueno	35	40%	20	23%	50	57%	41	47%	52	60%
Total	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%

En la tabla 2, se visualiza que un 59% de los pacientes afirmaron que la dimensión información está en un grado regular, un 77% que los aspectos profesionales están en un nivel regular, el 57% que la capacidad técnica en un nivel bueno, el 53% que el ambiente de confianza en nivel regular y, por último, el 60% de pacientes indicaron que la percepción del paciente está en nivel bueno.

Pruebas estadísticas

Tabla 3 Pseudo R Cuadro

Cox y Snell	,563
Nagelkerke	,682
McFadden	,551

Función de enlace: Logit.

La prueba de Pseudo R Cuadro, principalmente se analiza con NagelKerke por decir que variable independiente (calidad de servicio) incide en un 68.2% en la variable de dependiente (satisfacción del paciente) de tal manera que existe correlación significativa.

Prueba de Normalidad

H0: Los datos recolectados de la calidad de servicio y satisfacción del cliente presentan distribución normal.

H1: Los datos recolectados de la calidad de servicio y satisfacción del cliente no presentan distribución normal.

Tabla 4 Prueba de normalidad de las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUM_CALIDADSERVICIO	,090	86	,002	,980	86	,018
SUM_SATPACIENTE	,081	86	,000*	,975	86	,006

Función de enlace: Logit.

En la tabla 4, por contar con una muestra superior a los 40 datos, se aplicará la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov por lo que se tiene un sig (0.002 y 0.000) < 0.05 por ello rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Entonces, los datos recolectados de la calidad de servicio y satisfacción del paciente no muestran distribución estándar. Ambas se encuentran en escala ordinal y además no cuentan con una comercialización normal; es decir que el estadístico más recomendado es el Rho de Spearman.

Contraste de hipótesis general

H_0 : la calidad de servicio no se relaciona la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, Huánuco – 2022.

H_a : la calidad de servicio se relaciona en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, Huánuco – 2022.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 5\%$).

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 5 Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente

			VAR_CALIDAD SERVICIO	VAR_SAT PACIENTE
	VAR_CALIDAD SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,680
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
Rho de Spearman	VAR_SAT PACIENTE	Coefficiente de correlación	,680	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

Función de enlace: Logit.

En la tabla 5, se visualizó que un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ el cual rechaza hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Lo que significa, que la calidad de servicio se relaciona en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, Huánuco – 2022. Asimismo, se presenta un grado de asociación es moderado ($r = 0.680$).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Por lo señalado, existe concordancia con los resultados de Ríos & Calvo (2018), quién investigó sobre la calidad y satisfacción familiar del Neonato Niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital regional de Loreto 2018, entre sus resultados logro demostrar que la calidad del servicio se relaciona en la satisfacción familiar. Asimismo, la calidad de atención del personal de salud, es deficiente no significativo con un 22.2%, con respecto a la satisfacción familiar indica 33.3% no estar satisfecho. Por lo que también tiene un grado eficiente de 77.8%. Sin embargo, en el estudio el grado de calidad de servicio alcanzó un grado regular con un 90%, seguido del 7% de buena y tan solo un 3% de mala. En ese sentido la satisfacción del paciente alcanzó un máximo nivel de regular con un 80%, 9% de nivel buena y un 11% de nivel mala. Por otro lado, Ramos et al. (2020) en su artículo cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente con procedimientos estéticos faciales mínimamente invasivos en clínicas privadas, Lima, Perú, 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica y estudio descriptivo. Asimismo, la población y muestra estuvo conformada por 123 usuarios de la clínica estética de Lima durante julio, agosto y setiembre de 2019. La técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario de 22 interrogantes de escala Likert. Obteniendo como resultados, que el 23,00% de los encuestados lograron la máxima calidad de atención; por otro lado, en cuanto a la satisfacción, un promedio de 58,00% y al menos 19,00% de atención, el 95% lograron un nivel de satisfacción promedio de 5,00% después de la atención, satisfacción mínima. Se concluyó que hay una correlación demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción entre los pacientes que se sometieron a procedimientos estéticos faciales en una clínica privada de Lima, Perú en el año 2019.

En concordancia con estos resultados Herrera et al. (2021) en su artículo cuyo objetivo fue describir la gestión de calidad y la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01. Obteniendo como resultados que el 62,85% de la variable de calidad se descargan de

modo superior a lo deseado, el coeficiente Alfa de Cronbach fue 0,94 para la perspectiva y 0,88 para la de apreciación, por otro lado, la satisfacción en general fue máxima con un 60% por arriba de las medidas. Concluyendo que, a pesar de que la satisfacción de los pacientes fue positiva, en la calidad de servicio señalaron errores en el liderazgo. Por otro lado, Bustamante et al. (2019) indican que es la capacidad de realizar los servicios prometidos de forma fiable y precisa. Esto representa lograr el servicio correcto a partir del principio.

De lo cual, Malpartida (2021), propone en su investigación acerca de la calidad de los servicios de atención a los pacientes de EsSalud. Donde el objetivo fue que se conozca la calidad de servicios en la atención a los clientes que otorga EsSalud y la satisfacción que presenta el usuario de los servicios de seguro social. Las principales problemáticas que se presentan en las prestaciones del servicio de EsSalud, es el tiempo de demora para que los atiendan, la principal razón para no acudir es por la celeridad de las atenciones. Siendo la fundamental razón para acudir que no deben hacerse pagos. Entre los componentes más agradables son: atenciones médicas y cirugía, y lo que menos gustan son las inmensas esperas y el maltrato en las atenciones. En ese sentido, las atenciones a los usuarios se consideran como un servicio que se realiza la entidad con el fin de tapar su necesidad y expectativa y los sitúan en mejores situaciones con relación a otra institución de salud y se debe a que aumente su capacidad. Asimismo, Campos (2020) expresan que la capacidad de respuesta es que tan rápido y eficientemente la empresa responde a los clientes. Desde la perspectiva del servicio al cliente, este es el tiempo que tarda un agente en responder a un cliente

CONCLUSIONES

Se concluye que la calidad de servicio se relaciona en la satisfacción del paciente en el Hospital de Tingo María 2022; ya que tiene una influencia de $r = 0.680$ y una significancia de 0.000.

Se concluye que la fiabilidad se relaciona en la satisfacción del paciente en el Hospital de Tingo María 2022; ya que tiene una influencia de $r = 0.506$ y una significancia de 0.001.

Se concluye que la capacidad de respuesta se relaciona en la satisfacción del paciente en el Hospital de Tingo María 2022; ya que tiene una influencia $r = 0.443$ y una significancia 0.000.

RECOMENDACIONES

Al director administrativo, se sugiere optimizar los métodos y procesos de gestión de calidad de servicios en el Hospital de Tingo María, con el propósito de optimizar el servicio a los pacientes. También es deseable que la actitud del personal del hospital sea educada, se puede optar por liderar activamente, mejorar día a día y prestar más atención a la limpieza y saneamiento para así tener pacientes más satisfechos.

Al jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, se recomienda que el Hospital Tingo María, para dar a los pacientes la confianza que necesitan, una apuesta por la calidad en el servicio, debe ser menos el tiempo de espera, Por otro parte, se recomienda proporcionar la formación e información fundamental para que el paciente pueda comprender mejor cualquier consulta.

Al jefe de la Unidad de recursos humanos se recomienda que la capacidad de respuesta sea más participativa y cada esquema se adapta al paciente. Porque tienes que ser amable con tus pacientes internos, motivarlos, darles presentaciones, talleres y/o ejecutar seminarios para que hablen más entre ellos y lograr el objetivo de brindar buenos servicios y hacer felices a más pacientes, ya que esto dará como resultado un aumento de las ventas y mayores ganancias, por lo que todos, desde arriba hasta abajo, se beneficiarán.

Al director ejecutivo se le recomienda que el personal del hospital dedique menos tiempo a los procedimientos hospitalarios para que los pacientes estén seguros y así contribuir a mejorar su satisfacción. También mejorar el saneamiento interior. Dado que cada paciente percibe el servicio de manera diferente, algunos pueden elegir el buen o mal trato, otros pueden elegir si el producto cumple con sus expectativas, si se sienten dignos y cómodos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, *Revista Empresarial* 13(2), 1-15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

BM. (2021). La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. <https://www.bancomundial.org/es/news/press->



[release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally](#)

- Campos, R. (2020). Calidad de servicio percibido según modelo servqual, del hospital santa maría del socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Revista Enfermería a la vanguardia, 1(1), 3-18. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256>
- Castro, A., Parra, E. y Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. Working Paper ESACE 1(8), 1-41. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación científica. Revista Apropiación, generación y uso solidario del conocimiento, 1(1), 59-76. Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3667>
- Malpartida, Tarmeño & Olmos (2021), en su artículo Estudio sobre la calidad del servicio de atención a los pacientes del EsSalud. Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri. Disponible en <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Marin Orellana, L. K. (2017). Satisfacción de las primigestas con preparación de psicoprofilaxis obstétrica en el parto y puerperio Hospital de Tingo María, julio a diciembre del 2016. Universidad de Huánuco 2016. Huánuco – Perú. Disponible: <http://200.37.135.58/handle/123456789/664>
- Ministerio de salud (2019), Análisis de situación del Perú, 2019. Lima – Perú. Disponible en: https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf
- Ministerio de Salud (2020), Información de Recursos Humanos en el Sector Salud en el Marco de la Pandemia COVID -19 Perú 2020, Lima – Perú. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040124/Documento.pdf?v=1627330182>
- Pinedo M. & Verde C. (2022) Calidad del Ciudadano de Enfermería Asociada a la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022. Universidad Nacional del Callao, Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias de la Salud. Callao – Perú. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Desktop/TESIS%20COMPLETA-MARIA%20TERESA%20PINEDO%20ROJAS%20.pdf>



Organización Mundial de la Salud. (19 de enero de OMS, 2021). La OMS publica la nueva Lista de pruebas diagnósticas esenciales e insta a los países a priorizar las inversiones en pruebas diagnósticas. <https://bit.ly/3twgTHY>

Rios Mori de Arce, C. M., & Calvo Veramendi, C. A. (2018). Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018. Lima - Perú. Universidad de César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33613>

Ramos S., Tontini G., Douglas P., & Campos R., (2018). Qualidade de serviços em saúde: uma avaliação em ambulatorios gerais de uma cidade localizada no sul do Brasil. Artículo Revista de Estudos Sociais. Journal of social Studies – Unidadsidade Regionalde Blumenau. Brasil. Disponible en: [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-QualidadeDeServicosEmSaude-6637809%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-QualidadeDeServicosEmSaude-6637809%20(1).pdf)

Ramos S., Tontini G., Douglas P., & Campos R., (2018). Qualidade de serviços em saúde: uma avaliação em ambulatorios gerais de uma cidade localizada no sul do Brasil. Artículo Revista de Estudos Sociais. Journal of social Studies – Unidadsidade Regionalde Blumenau. Brasil. Disponible en: [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-QualidadeDeServicosEmSaude-6637809%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-QualidadeDeServicosEmSaude-6637809%20(1).pdf)

Sanchez, Francisco (2020). Estadística para Tesis el Uso del Spss. Editorial Centrum E.I.R.L. Arequipa – Perú. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/677191332/Libro-Estadistica-para-tesis-y-uso-del-spss-Francisco-Sanchez-Espejo>

