



# Gestión sanitaria y satisfacción en usuarios de Centros de salud pública, 2022

## Health management and user satisfaction in public health centers, 2022

### Gestão sanitária e satisfação dos usuários de centros de saúde públicos, 2022

Anahí Choque-Santos



#### RESUMEN

**Introducción:** La gestión sanitaria es crucial para la calidad y eficiencia de los servicios de salud. **Objetivo:** Identificar la influencia de la gestión sanitaria en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Metropolitano en Tacna, Perú, durante 2022. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo correlacional con una muestra por conveniencia de 200 pacientes. Se aplicaron tres cuestionarios propios para evaluar la percepción de eficacia, calidad y satisfacción. Los datos se analizaron con el programa *SPSS.25*. **Resultados:** Se observó niveles aceptables de eficacia, calidad y satisfacción. La mayoría de usuarios se mostró satisfecho con las instalaciones (62 %), el personal (60 %) y la demanda (62 %). Además, el 41,5 % valoró positivamente la administración de insumos económicos y humanos. Los usuarios mencionaron recibir una atención integral y empática del personal médico (20,5 %). La correlación de *Spearman* mostró una relación significativa entre gestión sanitaria y satisfacción del usuario ( $p=0,000<0,05$ ), siendo mayor en el indicador de calidad del servicio (0,425). **Conclusión:** La gestión sanitaria influyó positivamente en la satisfacción de los usuarios, destacándose la calidad y eficacia, especialmente en organización y administración sanitaria.

**Palabras clave:** Salud pública; gestión hospitalaria; eficacia; gestión de calidad; satisfacción de los consumidores. (Fuente: DeCS, Bireme).

**Objetivos de desarrollo sostenible:** Salud y bienestar. (Fuente: ODS, OMS).

#### ABSTRACT

**Introduction:** Health management is crucial for the quality and efficiency of health services. **Objective:** To identify the influence of health management on the satisfaction of users of the Metropolitan Health Center in Tacna, Peru, during 2022. **Materials and methods:** A quantitative correlational study was carried out with a convenience sample of 200 patients. Three proprietary questionnaires were applied to evaluate the perception of effectiveness, quality and satisfaction. The data were analyzed with the *SPSS.25* program. **Results:** The results showed acceptable levels of effectiveness, quality and satisfaction. The majority of users agreed with the facilities (62%), the staff (60%) and the demand (62%). In addition, 41.5% valued the administration of economic and human inputs positively. Users mentioned receiving comprehensive and empathetic care from medical staff (20.5%). The *Spearman* correlation showed a significant relationship between health management and user satisfaction ( $p = 0.000 < 0.05$ ), being higher in the quality indicator (0.425). **Conclusion:** Health management had a positive influence on user satisfaction, highlighting quality and effectiveness, especially in health organization and administration.

**Keywords:** Public health; hospital administration; efficiency; quality assurance; consumer satisfaction. (Source: DeCS, Bireme).

**Sustainable development objectives:** Good health and well-being. (Source: SDG, WHO).

I. Universidad César Vallejo.  
Lima, Perú.

#### Citación:

Choque-Santos A. Gestión sanitaria y satisfacción en usuarios de Centros de salud pública, 2022. Univ Salud [Internet]. 2025; 27(2):e8757. DOI: 10.22267/rus.252702.346

Recibido: Junio 11 - 2024  
Revisado: Diciembre 03 - 2024  
Aceptado: Marzo 10 - 2025  
Publicado: Mayo 01 - 2025



ISSN: 0124-7107 - ISSN (En línea): 2389-7066  
Univ. Salud 2025 Vol 27 No 2  
<https://doi.org/10.22267/rus>

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud>

**Agradecimiento:** Expresar mi agradecimiento a Dios y a las personas que participaron en la investigación.

**Fuentes de financiamiento:** La investigación ha sido financiada de manera independiente por la autora.

**Contribución de autoría:** Anahí Choque-Santos: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, adquisición de fondos, investigación, metodología, recursos, software, supervisión, validación, visualización, redacción - borrador original, redacción - revisión y edición. (Fuente: CRediT, NISO).

**Disponibilidad de datos y materiales:** Los datos de la investigación se encuentran en el siguiente repositorio: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104932>

**Conflicto de intereses:**

- En este trabajo se declara, que no hay ningún conflicto de interés que pueda afectar la objetividad, integridad e imparcialidad de la investigación realizada. La autora, no han recibido ningún tipo de financiación, apoyo o beneficio de ninguna entidad pública o privada que tenga relación con el tema de estudio.
- La autora, tampoco tiene vínculos personales, familiares o profesionales con el Centro de Salud Metropolitano de la ciudad de Tacna, Perú.
- La autora se compromete a respetar los principios éticos y legales que rigen la actividad científica y a asumir la responsabilidad por el contenido y la calidad del trabajo presentado.

**Consentimiento para publicación:** La autora consiente la publicación de este manuscrito.

**Declaración de responsabilidad:** La autora declara que los puntos de vista expresados en este artículo son de su exclusiva responsabilidad.

## RESUMO

**Introdução:** A gestão da sanitária é crucial para a qualidade e eficiência dos serviços de saúde. **Objetivo:** Identificar a influência da gestão sanitária na satisfação dos usuários do Centro Metropolitano de Saúde de Tacna, Peru, durante o ano de 2022. **Materiais e métodos:** Foi realizado um estudo correlacional quantitativo com uma amostra de conveniência de 200 pacientes. Foram aplicados três questionários para avaliar a percepção de eficácia, qualidade e satisfação. Os dados foram analisados usando SPSS.25. **Resultados:** Foram observados níveis aceitáveis de eficácia, qualidade e satisfação. A maioria dos usuários ficou satisfeita com as instalações (62%), com o pessoal (60%) e com a demanda (62%). Além disso, 41,5% avaliaram positivamente a gestão dos recursos financeiros e humanos. Os usuários mencionaram receber atendimento integral e empático da equipe médica (20,5%). A correlação de Spearman mostrou relação significativa entre a gestão da saúde e a satisfação do usuário ( $p=0,000<0,05$ ), sendo maior no indicador de qualidade do serviço (0,425). **Conclusão:** A gestão sanitária influenciou positivamente a satisfação dos usuários, com destaque para a qualidade e eficiência, principalmente na organização e administração da saúde.

**Palavras-chave:** Saúde pública; administração hospitalar; eficiência; gestão da qualidade; satisfação do consumidor. (Fonte: DeCS, Bireme).

**Metas de desenvolvimento sustentável:** Saúde e bem-estar. (Fonte: MDS, OMS).

## INTRODUCCIÓN

La gestión sanitaria es una herramienta fundamental para el funcionamiento eficiente de los centros de salud, especialmente en un contexto globalizado donde la calidad y la eficacia son indicadores clave en la prestación de servicios<sup>(1-3)</sup>. A pesar de considerarse la salud como un derecho universal según la Declaración de los Derechos Humanos, la realidad evidencia brechas significativas en la equidad y el acceso a los servicios de salud<sup>(4)</sup>. Esta desigualdad es particularmente notable en los países de América Latina, donde se observa una cobertura y calidad de atención limitadas que afectan especialmente a las poblaciones con menores recursos económicos, sociales y educativos<sup>(5)</sup>.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la ineficiente gestión de los servicios sanitarios genera problemas críticos en el nivel de atención, provocando un impacto negativo en la salud pública y contribuyendo a miles de muertes diarias a nivel mundial, situación que se intensificó durante la pandemia por COVID-19<sup>(6)</sup>. Específicamente en Perú, la pandemia evidenció las debilidades estructurales del sistema sanitario, caracterizado por la fragmentación y la falta de coordinación entre los sectores público y privado, siendo el primero el encargado de cubrir la mayor parte de la demanda nacional<sup>(7,8)</sup>.

En términos operativos, la gestión sanitaria consiste en planificar, organizar y optimizar recursos materiales, económicos y humanos para alcanzar objetivos específicos en el sector salud<sup>(9)</sup>. Este proceso requiere de indicadores que midan la calidad, eficiencia y eficacia en áreas críticas como la administración económica, la infraestructura, el equipamiento médico y el desempeño del personal de salud<sup>(10-12)</sup>. Asimismo, el capital humano, entendido como la combinación de competencias académicas, habilidades emocionales y experiencia del equipo médico, resulta fundamental para el éxito de cualquier modelo de gestión sanitaria, dado su impacto en las relaciones interpersonales y la satisfacción de los pacientes<sup>(13,14)</sup>.

El presente estudio se desarrolló en el Centro de Salud Metropolitano de Tacna (Perú), un establecimiento público que atiende a una población diversa y con recursos limitados.

El objetivo principal fue analizar la influencia de la gestión sanitaria en la satisfacción de los pacientes, proporcionando evidencia sobre cómo la planificación y organización de los recursos en el centro de salud pueden vincularse directamente con los resultados percibidos por los usuarios.

Este trabajo se enmarca en la necesidad de identificar estrategias de mejora en la gestión sanitaria que permitan optimizar la calidad de los servicios y responder de manera más eficiente a las demandas de la población peruana.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Diseño y población de estudio

El diseño del estudio fue no experimental, transversal y correlacional, dado que se evaluó la relación entre dos variables (gestión sanitaria y satisfacción de los usuarios) en un periodo específico, sin manipulación de variables. Se realizó en el Centro de Salud Metropolitano de Tacna, Perú, entre los meses de marzo y mayo del año 2020, en el contexto inicial de la pandemia de COVID-19, una etapa que puso a prueba la capacidad de respuesta y gestión de los servicios sanitarios en el país.

### Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por todos los pacientes mayores de 18 años que acudieron al centro de salud durante ese periodo sin aplicar ningún criterio de exclusión. A través de un muestreo por conveniencia, se seleccionó a los participantes según su disposición para responder las encuestas. La muestra final estuvo constituida por 200 personas.

### Variables y mediciones

En este estudio se analizaron dos variables principales:

1. Gestión sanitaria, evaluada a través de dos indicadores:
  - Eficacia: Capacidad del centro de salud para alcanzar los objetivos de atención y respuesta en áreas críticas, como infraestructura, equipamiento, administración, servicios y manejo de la demanda.

- Calidad: Percepción de los usuarios sobre el cumplimiento de estándares en la atención, incluyendo profesionalismo, accesibilidad y disponibilidad de servicios.
2. Nivel de satisfacción de los usuarios, que se midió con base en las percepciones de los pacientes sobre la atención recibida del personal médico, se consideró aspectos como habilidades técnicas, profesionalidad, empatía y disponibilidad para la atención.

### Instrumento

Para medir las variables de Gestión sanitaria y Nivel de satisfacción, se aplicaron tres cuestionarios de elaboración propia, estructurados en preguntas cerradas de opción múltiple, los cuales fueron validados previamente a través de un juicio de expertos, especialistas en gestión de salud pública. La prueba piloto aseguró la claridad y pertinencia de los cuestionarios. Los cuestionarios utilizaron una escala *Likert* con cinco categorías:

- 1 = Totalmente de acuerdo,
- 2 = De acuerdo,
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
- 4 = En desacuerdo,
- 5 = Totalmente en desacuerdo.

Las definiciones operativas de las variables utilizadas en el estudio son las siguientes:

- Eficacia: Capacidad de la gestión sanitaria para cumplir con los objetivos de atención de salud en tiempo y forma.
- Calidad: Nivel percibido de cumplimiento de los servicios sanitarios respecto a las expectativas del usuario y estándares del centro.

### Recolección de información

La información se recabó mediante encuestas autoaplicadas, facilitadas en formato virtual debido a las restricciones de contacto derivadas de la pandemia.

### Análisis estadístico

Los datos recolectados fueron procesados con el software *SPSSV.25 (Statistical Package for the Social Sciences)*. Se realizó un análisis estadístico descriptivo univariado para determinar la frecuencia y las percepciones de los participantes

en relación con la gestión sanitaria y el nivel de satisfacción en el centro de salud. Para evaluar la correlación entre las variables, se aplicó la prueba de correlación de *Spearman* ( $Rho$ ), adecuada para analizar relaciones no paramétricas entre variables ordinales.

### Consideraciones éticas

Se contó con la autorización de las autoridades del Centro de Salud para la aplicación de esta investigación, además de obtener el consentimiento por escrito de todas las personas que participaron en las encuestas virtuales.

## RESULTADOS

### Características de la muestra

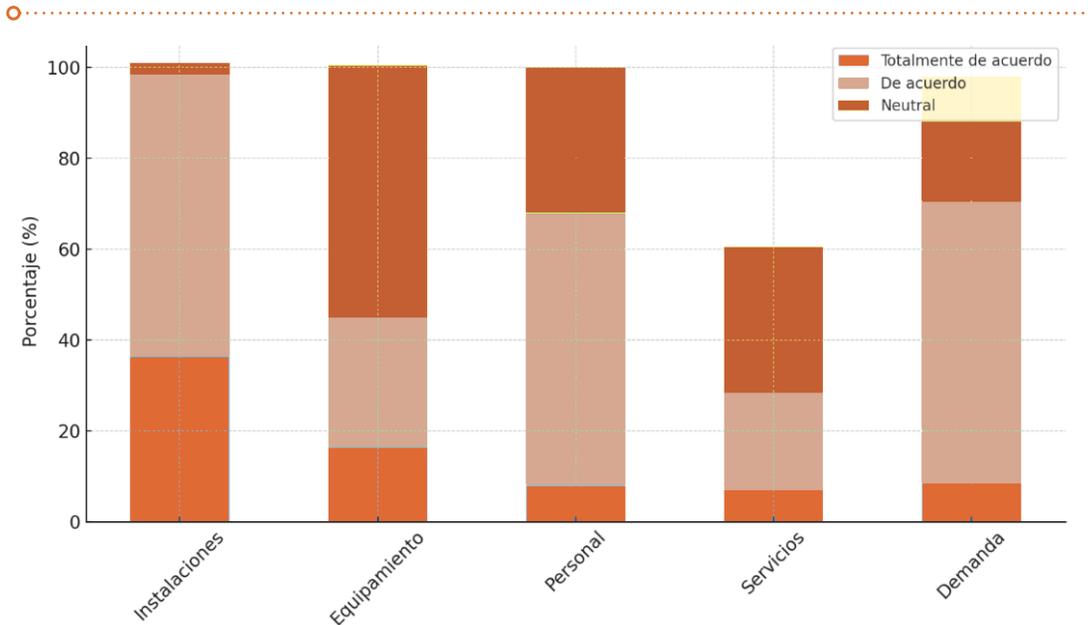
La población encuestada estuvo compuesta por 200 personas, con predominancia femenina (65,5 %) sobre la masculina (34,5 %).

### Evaluación de la calidad en la gestión sanitaria

La gestión sanitaria fue evaluada a través de indicadores de calidad, los cuales incluyen instalaciones, equipamiento, personal, servicios y demanda de salud del Centro de Salud Metropolitano (Figura 1).

En cuanto a la percepción de los usuarios los resultados reflejaron que:

- Las instalaciones recibieron un alto nivel de aceptación (62,0 % de acuerdo y 36,5 % totalmente de acuerdo).
- El equipamiento, aunque con opiniones divididas, mostró que 55,5 % de los usuarios no tiene una percepción clara (ni de acuerdo ni en desacuerdo), lo que puede indicar deficiencias en esta dimensión.
- El personal de salud fue valorado positivamente por el 60,0 % de los encuestados, resaltando la empatía y profesionalismo en la atención.
- Los servicios obtuvieron una menor aceptación, con 21,5 % de acuerdo, lo cual refleja la necesidad de fortalecer esta área.
- La demanda de salud fue bien valorada (62,0 % de acuerdo), lo que sugiere que el centro puede atender satisfactoriamente las necesidades de la población en tiempos regulares.



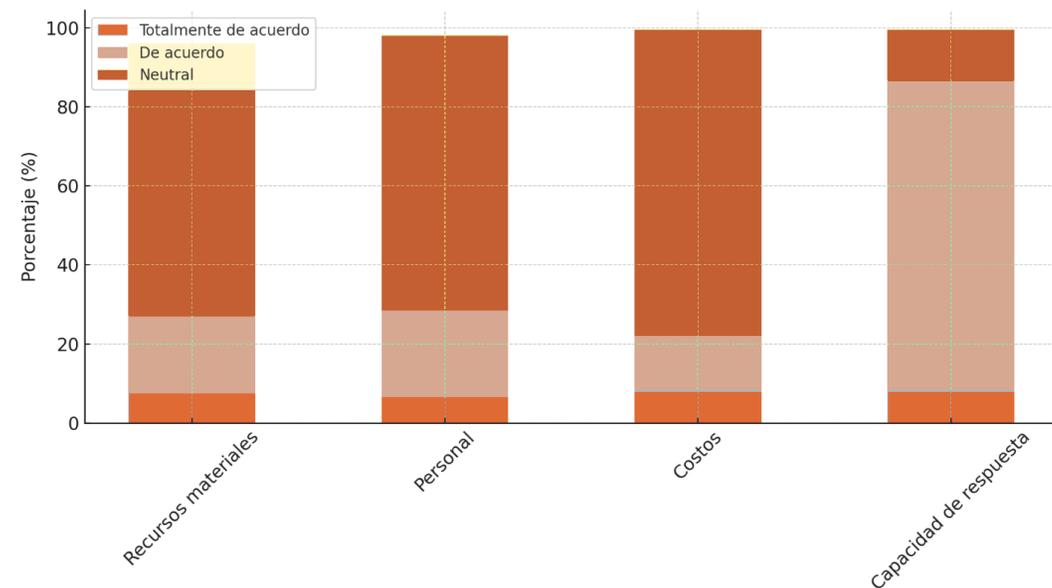
**Figura 1.** Percepción del nivel de calidad en la gestión sanitaria

### Evaluación de la eficacia en la gestión sanitaria

La percepción de la eficacia de la gestión sanitaria, que evaluó la administración de recursos materiales, personal, costos y capacidad de respuesta, arrojó los siguientes resultados (Figura 2):

- Los recursos materiales y el personal muestran percepciones divididas, con un alto porcentaje de neutralidad (69,0 % y 69,5 %, respectivamente).

- En cuanto a costos, sólo el 14,0 % de los encuestados estuvo de acuerdo, lo que sugiere limitaciones en la gestión financiera.
- La capacidad de respuesta obtuvo la valoración más positiva (78,5 % de acuerdo), lo cual refleja eficiencia en la atención y resolución de problemas inmediatos.



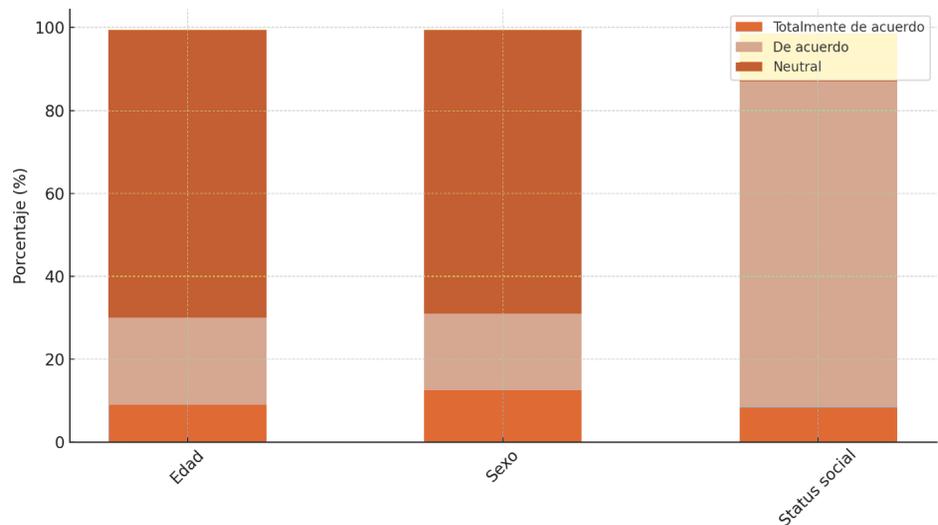
**Figura 2.** Percepción del nivel de eficacia en la gestión sanitaria

### Nivel de satisfacción de los usuarios

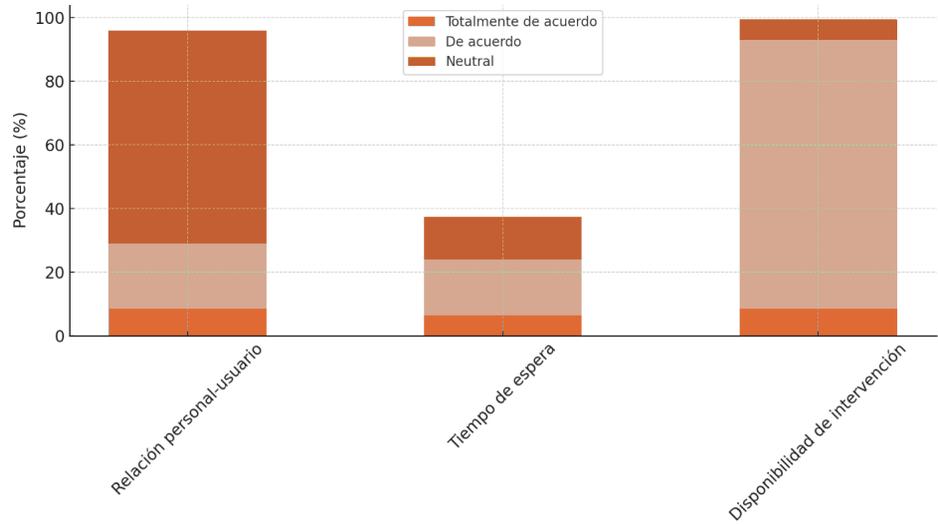
A continuación se detalla el nivel de satisfacción de los encuestados con respecto a los factores individuales (edad, sexo, estatus social) y los factores de servicio (relación con el personal médico, tiempo de espera, disponibilidad de intervención) (Figuras 3 y 4).

- En factores individuales, la percepción general fue positiva, destacando la ausencia de discriminación por edad (21 %) y sexo (18,5 %).
- Los factores de servicio muestran que la disponibilidad de intervención recibió una alta aceptación (84,5 % de acuerdo). No obstante, el tiempo de espera fue una debilidad evidente, un 62,5 % de los participantes está en desacuerdo.

**Figura 3.**  
Nivel de satisfacción de los usuarios según los factores individuales



**Figura 4.**  
Nivel de satisfacción de los usuarios según los factores de servicio



### Correlación entre gestión sanitaria y satisfacción de los usuarios

Se encontró que existe una correlación significativa entre la calidad de la gestión sanitaria y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0,730$ ,  $p < 0,05$ ), lo que indica que mejoras en la calidad impactan directamente en la percepción de satisfacción. Por su parte, la eficacia también presenta una correlación positiva, aunque moderada, con la satisfacción ( $Rho = 0,204$ ,  $p < 0,05$ ).

**Tabla I.**  
Correlación entre la gestión sanitaria y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud

\*\* Correlación significativa entre las variables

| Rho de Spearman       |                            | Eficacia | Calidad | Nivel de satisfacción |
|-----------------------|----------------------------|----------|---------|-----------------------|
| Eficacia              | Coeficiente de correlación | 1,00     | 0,425** | 0,204**               |
|                       | Sig.(bilateral)            |          | 0,000   | 0,004                 |
|                       | N                          |          | 200     | 200                   |
| Gestión sanitaria     | Coeficiente de correlación | 0,425**  | 1,000   | 0,730**               |
|                       | Sig.(bilateral)            |          | 0,000   | 0,000                 |
|                       | N                          |          | 200     | 200                   |
| Nivel de satisfacción | Coeficiente de correlación | 0,204**  | 0,730** | 1,000                 |
|                       | Sig.(bilateral)            |          | 0,004   | 0,000                 |
|                       | N                          |          | 200     | 200                   |

## DISCUSIÓN

La presente investigación evidenció que la gestión sanitaria influye de manera significativa en la calidad, eficacia y, en consecuencia, en el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Metropolitano de Tacna. Los resultados obtenidos, respaldados por el análisis estadístico, muestran una correlación positiva entre las variables, siendo más fuerte entre calidad y satisfacción ( $Rho = 0,425$ ;  $p < 0,05$ ). Estos hallazgos coinciden con estudios previos que destacan la importancia de una gestión adecuada en la percepción positiva de los usuarios respecto a los servicios de salud<sup>(15,16,18)</sup>.

En relación con la calidad como indicador clave, los participantes destacaron una aceptabilidad positiva en torno a las instalaciones (62,0 %) y la demanda de servicios (62,5 %). Estos resultados son consistentes con lo reportado por Fariño *et al.*<sup>(17)</sup>, quienes evidenciaron altos niveles de aceptación en la gestión de servicios de salud (77 %) relacionados con factores como equipamiento y protección durante la atención. Sin embargo, a pesar de los valores positivos obtenidos en la percepción de calidad, se observó que áreas como servicios (21,5 %) y equipamiento (28,5 %) presentan desafíos, lo cual sugiere que la mejora en estos componentes podría incrementar aún más la satisfacción del usuario.

Por otro lado, la eficacia como dimensión de la gestión sanitaria mostró una aceptación relativamente baja, como es el caso de los recursos materiales (19,5 %) y costos administrativos (14,0 %). Estos resultados evidencian que, aunque la capacidad de respuesta del personal tuvo niveles satisfactorios (78,5 %), existen falencias en la administración de recursos, lo cual coincide con lo expuesto por López<sup>(16)</sup>, quien identificó dificultades en la planificación económica de los centros de salud. La falta de optimización en la gestión de recursos limita la eficacia del sistema sanitario, lo que puede generar percepciones desfavorables por parte de los usuarios.

En cuanto a la satisfacción de los pacientes, los resultados reflejan una alta aceptación respecto a factores individuales y de servicio. La mayoría

de los encuestados manifestó no experimentar discriminación por edad (21,0 %), sexo (18,5 %) o estatus social (78,5 %), lo cual evidencia un cumplimiento de los estándares de equidad requeridos por el Ministerio de Salud<sup>(17)</sup>. Adicionalmente, la percepción de empatía y disponibilidad del personal médico (84,5 %) se alinea con las conclusiones de Paredes<sup>(18)</sup>, quien destacó la relevancia de la relación médico-paciente y la capacidad de respuesta como pilares fundamentales en la satisfacción de los usuarios.

Al analizar los resultados estadísticos, se observa una correlación significativa entre calidad y satisfacción ( $Rho = 0,425$ ), lo cual subraya que la percepción de un servicio de calidad impacta directamente en la experiencia del paciente. Sin embargo, la relación entre eficacia y satisfacción ( $Rho = 0,204$ ) es más débil, lo que sugiere que los problemas en la administración de recursos afectan en menor medida la satisfacción, posiblemente porque los usuarios priorizan el trato humano y la calidad de la atención por encima de otros factores organizativos.

Los autores consideran que los hallazgos son consistentes con las necesidades actuales del sistema sanitario peruano, el cual se caracteriza por su falta de uniformidad y carencias en la gestión de recursos<sup>(7,8)</sup>. La pandemia de COVID-19 agravó estas deficiencias, exigiendo una respuesta rápida y eficiente en contextos con recursos limitados. Si bien el estudio evidencia avances en ciertos aspectos de la gestión sanitaria, persisten áreas críticas que deben ser abordadas, como la planificación económica, el equipamiento y los tiempos de espera.

Finalmente, estos resultados reafirman la importancia de implementar modelos de gestión más eficientes y orientados a la mejora continua, con énfasis en la equidad, la calidad de la infraestructura y el fortalecimiento de la relación médico-paciente. Mejorar estos aspectos permitirá optimizar la percepción de satisfacción de los usuarios, contribuyendo a un sistema de salud más equitativo y eficaz en Perú.

## CONCLUSIÓN

Este estudio resalta la importancia de la gestión sanitaria tanto en términos de calidad como de eficiencia, mostrando que ambas dimensiones influyen de manera significativa en la satisfacción de los usuarios. Particularmente, se destaca que la calidad en las instalaciones, el personal y el acceso a servicios de salud son variables que influyen directamente en la percepción positiva de los pacientes. Estos elementos representan aspectos que los usuarios valoran y que satisfacen sus expectativas de cuidado adecuado. Los resultados evidencian que, en el contexto de los servicios de salud, priorizar la calidad percibida puede ser clave para atender mejor las necesidades de los usuarios y fomentar su bienestar.

Sin embargo, se identificaron áreas de oportunidad como el equipamiento, los costos y el tiempo de espera, desafíos comunes en el sector hospitalario que requieren estrategias efectivas y sostenibles para ser superados. En este sentido la incorporación de tecnología en los hospitales puede optimizar procesos con recursos limitados. Herramientas como sistemas digitales para historia clínica, plataformas de citas online y telemedicina podrían agilizar la atención, reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa. Además, estas tecnologías contribuyen a una gestión más eficiente de los recursos, brindando acceso equitativo y fortaleciendo la experiencia del paciente. Implementarlas de manera progresiva y con capacitación adecuada garantizaría beneficios sostenibles y accesibles.

## REFERENCIAS

1. Guzmán-Vázquez M, Santana-Espinosa MC, Torres-Esperón JM. Acciones para fortalecer la calidad de la práctica de enfermería en el Hospital "Frank País". *Inf Dir Salud* [Internet]. 2021; 35:e1056. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/infdir/n35/1996-3521-infdir-35-e1056.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Derechos humanos [Internet]. 2023 [citado 25 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
3. Monroy G, Prieto OL, Ramírez P, Rivera MA, Ortega J. El derecho de la salud y su impacto sanitario en Sudamérica. 2014-2015. *Rev Fac Med* [Internet]. 2019; 67(3):229-238. DOI: 10.15446/revfacmed.v67n3.63585
4. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020 [Internet]. 2020. DOI: 10.1787/740f9640-es
5. Zapata HJ, Porras AM, Arias EK. Factores relacionados con el uso de los servicios de salud en la población mayor de 18 años del área urbana de Cali, Colombia, en el año 2016. *Rev Gerenc Polít Salud* [Internet]. 2019; 18(37):1-15. Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20\(2019-II\)/54561490008](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20(2019-II)/54561490008)
6. Organización Mundial de Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 25 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Flores-Arévalo J, Barbarán-Mozo HP. Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina* [Internet]. 2021; 5(2):1527-1545. DOI: 10.37811/cl\_rcm.v5i2.368
8. Zinelli-Reyes HD. Gestión hospitalaria de un modelo de asociaciones público privadas y un modelo tradicional en dos Hospitales del Callao. *Rev Fac Med Hum* [Internet]. 2022; 22(2):280-286. DOI: 10.25176/rfmh.v22i2.4796
9. Arguello-Pazmiño AM, Monar-Solórzano MM, Argüello-Pazmiño VJ, Chávez-García EM. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de Medicina Interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Rev Invest Enlace Univ* [Internet]. 2020; 19(2):94-107. DOI: 10.33789/enlace.19.2.77
10. Armijos JC, Núñez-Mondaca A. Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Rev Med Chile* [Internet]. 2020; 48(5):626-643. DOI: 10.4067/S0034-98872020000500626
11. Matute-Calle BP, Murillo-Párraga DY. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *KOINONIA* [Internet]. 2021; 1(12):179-212. DOI: 10.35381/r.k.v6i12.1287
12. Morejón-Valdés M, Ramírez-Pérez JF, Vargas-Contreras E, Henríquez-Ritchie PS. Contribución de los indicadores de gestión en la eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en Instituciones de Salud. *UNESUM-Ciencias* [Internet]. 2021 [citado 25 Julio 2022]; 5(4): 109-122. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesciencias/article/view/580/367>
13. Palacios-Vega PP, Álvarez-Gavilanes JE, Ramírez-Valarezo CF. Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA* [Internet]. 2021; 7(12):67-96. DOI: 10.35381/cm.v7i12.421
14. Ruff-Escobar C, Matheu-Pérez A, Ruiz-Toledo M, Benites-Gutierrez L, Coral-Apolo EG. Fundamentos de la gestión del Capital Humano en entidades hospitalarias. *Rev Cub Invest Biomed* [Internet]. 2018; 37(2):39-45. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n2/ibi05218.pdf>

15. Tuesta-Nole JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Es salud, Perú. Arch Med Manizales [Internet]. 2018; 2:413-420. DOI: 10.30554/archmed.18.2.2677.2018
16. López-Jara AA, López-Vintimilla XR. Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. Episteme [Internet]. 2019; 6(3):383-398. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298196.pdf>
17. Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Fores J, Ocaña-Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios [Internet]. 2018. 39(32):22. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
18. Paredes-Larios CP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de la zona rural peruana. Rev Recién [Internet]. 2020; 9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>