



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede Provincia de Chincha – Región Ica, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Negocios Internacionales

AUTORES:

Castillo Facho, Yorbi Fabricio (orcid.org/0000-0002-6191-4629)
De la Cruz Jave, Cesar Alberto (orcid.org/0000-0002-2236-7642)

ASESOR:

Dr. Márquez Caro, Orlando Juan (orcid.org/0000-0003-4804-2528)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y comercio internacional

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a todos nuestros familiares y amigos quienes nos brindaron su apoyo y amor condicional en todo el desarrollo de este proyecto.

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A nuestros familiares porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento que de una u otra forma nos acompañaron en todo el desarrollo de este proyecto.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a nuestros familiares y amigos tesistas que colaboraron en este trabajo de investigación y también a nuestro asesor, quien nos orientó y guio en todo el proceso de elaboración del presente estudio de investigación.

A Dios por su inmensa bendición y ser nuestro guía en todo momento.

Finalmente quiero expresar nuestro sincero agradecimiento al Dr. Orlando Juan Márquez Caro, principal colaborador durante todo el desarrollo de este proyecto, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	7
3.2 Variables y operacionalización:	7
3.3 Población, muestra y muestreo.....	9
3.3.1 Población.....	9
3.3.2 Muestra	9
3.3.3 Muestreo.....	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos.....	11
3.6 Método de análisis de datos.	11
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
4.1 Análisis estadístico descriptivo	13
4.2 Análisis descriptivo bivariado	18
4.3 Análisis estadístico inferencial	25
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	37

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
ANEXO: 3: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	40
ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	39
ANEXO 5: CARTA DE AUTORIZACION DE LA UNIVERSIDAD A LA EMPRESA	42
ANEXO 6: RESPUESTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA.....	43

Índice de tablas

Tabla 1: Descripción de frecuencias de variable 1, en cuanto a “Importación”	13
Tabla 2: Frecuencias y porcentajes de D1: Procesos.....	14
Tabla 3: Porcentajes de la dimensión 2 “Documentación”.....	15
Tabla 4: Frecuencias y porcentajes de niveles de D3 “Producto”	16
Tabla 5: Resultados de la variable “Calidad”	17
Tabla 6: Análisis cruzado de Importación y Calidad	18
Tabla 7: Análisis descriptivo cruzado entre dimensiones de Cobertura / importación.....	20
Tabla 8: Análisis descriptivo cruzado de frecuencias y porcentajes de Satisfacción / Importación.....	21
Tabla 9: Análisis descriptivo cruzado de la dimensión Satisfacción / Competencia	23
Tabla 10: Análisis de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk	25
Tabla 11: Interpretación del grado Rho de Spearman	25
Tabla 12: Análisis inferencial correlativo de variables Importación y Calidad	26
Tabla 13: Resultados de distribución de datos de nivel de cobertura de importación.....	27
Tabla 14: Análisis inferencial de relación de Importación y Cobertura.....	27
Tabla 15: Análisis inferencial de relación entre Satisfacción y la variable importación.....	28
Tabla 16: Análisis inferencial de relacion entre la dimensión Satisfacción y Competencia profesional.	29

Índice de figuras

Figura 2: <i>Representación gráfica de D1: “Procesos “</i>	14
Figura 3: <i>Representación gráfica de frecuencias y porcentajes D2</i> <i>“Documentación”</i>	15
Figura 4: <i>Representación gráfica de niveles de D3 “Producto”</i>	16
Figura 5: <i>Representación gráfica porcentual de niveles de variable “Calidad”</i>	17
Figura 6: <i>Análisis inferencial de cruce de variables de Importación y Calidad</i>	19
Figura 7: <i>Análisis gráfico de frecuencias y porcentajes cruzados de Importación y</i> <i>Cobertura</i>	20
Figura 8: <i>Análisis gráfico cruzado de la dimensión satisfacción e importación</i>	22
Figura 9: <i>Análisis gráfico cruzado de la dimensión Satisfacción / Competencia</i> ..	23

RESUMEN

El trabajo denominado “Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y calidad del Servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021”, tuvo como objetivo general, Establecer la relación de la Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la calidad del servicio en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021. La investigación de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental; tomó en cuenta la población constituida por pacientes de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, considerando una muestra representativa para el estudio. Se establecieron dos variables, tres dimensiones para cada una, a través de la aplicación del instrumento encuesta, establecida en un cuestionario de 10 preguntas por cada variable, para obtener datos e información relevante, que luego se evalúa y analiza estadísticamente los resultados. Del análisis se establece y afirma que existe una correlación significativa de $Rho = 1.000$ entre ambas variables, entre la importación de máquinas de hemodiálisis de China y la calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, sustentada en teorías, que permitirá extraer conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones, estableciendo su viabilidad positiva o negativa de las hipótesis planteadas en relación a la calidad del servicio y atenciones en el tratamiento de hemodiálisis administrada a pacientes con enfermedad renal crónica, a su vez determinar si la importación proporciona la sostenibilidad al emprendimiento, como solución alternativa para satisfacer la demanda del Ministerio de Salud.

Palabras clave: Importación, calidad, satisfacción, pacientes, hemodiálisis.

ABSTRACT

The work called "Importation of Chinese Hemodialysis Machines and Quality of Service of The Company Villa Rica S.A.C, Headquarters - Province of Chinchá - Ica Region, 2021", had as a general objective, Establish the relationship between the Importation of Chinese hemodialysis machines and the quality of the service in the Villa Rica S.A.C Company, headquarters - Chinchá Province - Ica Region, 2021. The quantitative approach research, non-experimental descriptive design of an applied type; took into account the population made up of patients from the Villa Rica SAC Company, headquarters - Chinchá Province - Ica Region, 2021, considering a representative sample for the study. Two variables were established, three dimensions for each one, through the application of the survey instrument, established in a questionnaire of 10 questions for each variable, to obtain relevant data and information, which is then evaluated and statistically analyzes the results. From the analysis it is established and affirmed that there is a significant correlation of $Rho = 1,000$ between both variables, between the importation of hemodialysis machines from China and the quality of service of the Villa Rica S.A.C Company, headquarters - Chinchá Province - Ica Region, 2021 , based on theories, which will allow drawing conclusions and recommendations for future research, establishing its positive or negative viability of the hypotheses raised in relation to the quality of service and care in hemodialysis treatment administered to patients with chronic kidney disease, in turn determine if the import provides sustainability to the enterprise, as an alternative solution to meet the demand of the Ministry of Health.

Keywords: Import, quality, satisfaction, patients, hemodialysis.

I. INTRODUCCIÓN

Un alto porcentaje de personas de toda edad sexo y raza, padecen de enfermedades crónicas no transmisibles, las cuales requieren tratamiento permanente debido a su alta cuota de mortalidad, en ese contexto nuestra investigación se centra en la enfermedad renal crónica, cuyo tratamiento consiste en brindarle servicios de hemodiálisis.

La pandemia mundial del COVID – 19, presentada el 2020, represento para muchos países una crisis sanitaria, debido a que no estaban preparados para afrontarla, las medidas de confinamiento obligatorio y distanciamiento social, desencadenaron una desatención en pacientes vulnerables de la población peruana, como lo refieren los datos oficiales del Ministerio de Salud a través del SINADEF que resalta el crecimiento de la mortalidad de las enfermedades crónicas el año 2020.

La falta de personal ocasionada por la redistribución, la reubicación y acondicionamiento de instalaciones insuficientes para atender la emergencia del COVID – 19, agudizaron la problemática del sector salud, generándose una demanda insatisfecha en la atención de pacientes renales. La situación de falta de atención alcanza a los servicios privados tercerizados que brindan servicios de tratamiento de Hemodiálisis, a pacientes de las instituciones Minsa y EsSalud, como es el caso de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, que debido a la crisis sanitaria tuvo periodos prolongados de inactividad, afectando su rendimiento y sostenibilidad.

El estudio de investigación “Importación de máquinas de hemodiálisis chinas y calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia Chincha - Región Ica, 2021, propone las máquinas de hemodiálisis, como variable de rendimiento en el mercado y la norma técnica exigida por la autoridad de Salud. Esta investigación es relevante, porque se centra en enfermedades no COVID, que fueron desatendidas e importante para algunos sectores de la población de Chincha – Región Ica, como son los pacientes que requieren servicios de

hemodiálisis periódicamente, con máquinas importadas de China, por la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha, que por su rendimiento brinda mayor número de atenciones y cubre la demanda.

El contexto, consecuentemente plantea como problema general ¿Cómo influye la Importación de máquinas de hemodiálisis chinas y calidad en el servicio en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021? Para lo cual se plantearon como interrogantes específicas las siguientes: (a)¿Cuál es la relación existente entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la cobertura de la atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021?, (b) ¿Cuál es la relación existente entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la satisfacción del paciente de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021?, (c) ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021? La justificación teórica se basa en la información bibliográfica existente sobre la normatividad del comercio exterior para importar máquinas de hemodiálisis, en la práctica a través de las visitas y observación de las actividades operacionales que desarrolla la empresa, se establecerá la influencia positiva o negativa en la calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021. Metodológicamente se justifica por la validez del instrumento. Por tanto, se propone como objetivo general el Establecer la relación entre Importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la calidad del servicio en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021; y de manera específica se proponen los siguientes objetivos, (a) Determinar la relación que existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la cobertura de atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021; (b) Determinar la relación que existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la satisfacción del paciente de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021; (c) Determinar la relación que existe entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede –

Provincia de Chincha - Región Ica, 2021. Se propone la hipótesis general: La importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la calidad del servicio de la Empresa Villa Rica SAC, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, se relacionan positiva o negativamente el año 2021, y como HE1: La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la cobertura de atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva o negativa; HE2: La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la satisfacción del paciente de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva o negativa;. HE3: La relación entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva o negativa.

Investigación cuantitativa, no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, en la población de pacientes de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Chincha 2021.

Con características particulares debido a la pandemia, en cuanto a fuentes de suministro, restricciones, procedimientos y protocolos, que cambiaron las exigencias de los servicios y necesidades de los consumidores, se establecieron propuestas de hipótesis, entre las importaciones y calidad del servicio de salud a los pacientes de la Empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Maldonado (2019) Guayaquil, sobre la factibilidad del objetivo del estudio es establecer la viabilidad de importar equipos médicos, para reducir el gasto en la compra a distribuidoras locales que encarecen los productos. El método, considera el diseño mixto, cuantitativo al referir los efectos de las importaciones afectan financieramente a la empresa en relación con el flujo de dinero y sus utilidades y cualitativo al analizar el mercado en relación con sus preferencias. Los resultados de la investigación reflejan un incremento en la rentabilidad y crecimiento del 3.73% trimestralmente, tomando en cuenta la actividad importadora como factor de variabilidad, concluye en la viabilidad del proyecto y recomienda su aplicación.

Por otro lado, Pérez (2016), de Ecuador, en su tesis, que analizó como se desarrolla el márketing en la institución médica de especialidad odontológica Dentium y la importación de insumos y equipos desde China, el objetivo es formular un plan de marketing sustentado en la importación de equipos médicos procedentes del país asiático para la clínica Dentium, que obtenga posicionamiento y estabilidad en el mercado. Emplea el método, descriptivo y expresa las características más relevantes del problema, que sirven para fundamentar y contextualizar el proyecto, considerando estrategias que le permitan alcanzar el objetivo de la investigación, empleando como instrumento la encuesta obtiene datos de los clientes de la clínica, para identificar aspectos de posicionamiento del mercado, el análisis de la información recolectada, permitió establecer la correlación directa y positiva de las importaciones y las condiciones del comercio chino, se concluye que la calidad de los equipos e insumos utilizados en la Clínica Dental importados de China y la implementación de estrategias comerciales son buenos elementos y el autor tener un lugar en el mercado.

Brito (2017) de Ecuador, en su tesis, presenta la calidad de vida objetiva de los pacientes con ERC en hemodiálisis en el Departamento Renal de Jipijapa. La metodología empleada es cuantitativa, descriptivo y analítica, empleando como

instrumento la encuesta y las entrevistas en la población de estudio, que abarco a 129 pacientes nefrópatas, de los resultados se determinaron factores como: nivel educativo, falta de trabajo y apoyo familiar, influyen drásticamente en pacientes con hemodiálisis, concluye que la calidad de vida disminuye drásticamente al inicio de la enfermedad, para contrarrestarla se debe impulsar programas educativos.

En el ámbito nacional, referimos el trabajo de Hernández, López y Mamani (2021), en su tesis, el objetivo es crear un centro especializado en accesos vasculares para hemodiálisis, debido a la demanda insatisfecha de colocación de la fístula arteriovenosa para recibir tratamiento de hemodiálisis. El método empleado considera el enfoque mixto, cuantitativo porque calcula la brecha de ineficiencia al acceso vascular, con documentos epidemiológicos y datos obtenidos de la encuesta a pacientes y entrevista de expertos como son los nefrólogos y cirujanos cardiovasculares, en tanto que se considera cualitativo, debido a la realización de focus groups a pacientes hemodiálizados. Del análisis de la información se concluyó que existe la necesidad de un centro de soporte vascular ambulatorio especializado que brinde un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los pacientes, para ello se concluyó que debido a la insuficiente demanda actual del punto financiero. la vista, la construcción prevista del centro es una empresa temporal y permanente.

Geldres (2019) en su tesis denominada "Programa educativo "Vivir Mejor" y el autocuidado de pacientes, 2017", presenta como objetivo, implementar el Programa Educativo "Vivir Mejor" para el autocuidado de pacientes con enfermedad renal crónica en la ciudad de Santa - Chimbote, con una metodología de enfoque cuantitativo descriptivo comparativo, transversal, empleando como instrumento el cuestionario, realizo la recolección de datos que posteriormente fueron analizados estadísticamente y se obtuvieron resultados de la variable autocuidado, estableciéndose que el 19.57% de los encuestados presentan un nivel bueno, por lo cual concluye que existen diferencias significativas en el autocuidado debido a las malas praxis, que deben subsanarse asignando recursos económicos y personal especialista,

para impulsar el programa y mejorar el cuidado de pacientes hemo dializados, a fin de asegurar mejoras su salud.

Campos (2017), considera el objetivo, determinar la relación de tercerización y rentabilidad por arrendamiento de máquinas de hemodiálisis para ESSALUD, de las empresas privadas, que brindan servicios de hemodiálisis en el ámbito nacional, considerando que esta prestadora de salud atiende el 95% de la demanda existente, y que a través del outsourcing cubre el 56% de esta necesidad de servicio a pacientes con ERC. Emplea el método de investigación descriptivo, y de tipo aplicada, utiliza la técnica de las encuestas y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, a pacientes y colaboradores del Centro de Diálisis CAVA SAC, cuyos resultados después de ser sometidos al análisis estadístico, establecen relaciones positivas entre las variables tercerización y rentabilidad, llegando a concluir del análisis inferencial que el 70% de los pacientes ERC, se atienden en Centros de Hemodiálisis Privados, de manera particular o por contrata y prestación de servicios a ESSALUD, estableciendo a su vez la viabilidad y rentabilidad de la propuesta de negocio que presenta un crecimiento de 10% anual.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Cuantitativo, porque recoge y analiza datos para responder interrogantes, demostrar propuestas, mediante la medición estadística, que establezca con exactitud el comportamiento en una población (p.10)

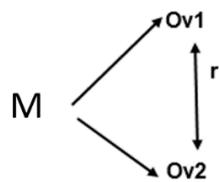
Corte transversal, debido al análisis del hecho en un determinado momento, (Hernández et al. 2014). Así mismo, será descriptivo correlacional, porque se basa en relatar determinado fenómeno o hecho, (p.93) y correlacional al responder interrogantes de investigación, entre dos o más variables (p.97).

De tipo básica, (Grajales G, 2000) expresa que toma en cuenta los descubrimientos y avances encontrados, para aplicar los conocimientos adquiridos en investigaciones posteriores (p.2).

De diseño no experimental, se observan a los sujetos de estudio en su ambiente natural. (p. 214).

3.2 Variables y operacionalización:

Las variables importación y Calidad del servicio, de categoría cuantitativa, se operacionalizan en dimensiones e indicadores de medición Ñaupás (2018)



M = Muestra

Ov1 = Importación de máquinas de Hemodiálisis.

Ov2 = Calidad del servicio en Salud.

r = Correlación

Las variables de operacionalización considerando para la variable 1, Importación de máquinas chinas para Hemodiálisis, la teoría de Daniels et al. (2013) manifiesta que la compra de un bien o servicio realizado por un cliente en su país de origen a un vendedor extranjero, se denomina importación. (p. 491), referido a la adquisición de máquinas para hemodiálisis de china al Perú, encontrando la dimensión Procesos que expresa Daniels et al. (2013) que una razón de duda de las empresas, en el abastecimiento de productos o bienes de proveedores extranjeros es la calidad de su sistema productivo, enfocado en procesos de la filosofía de mejora continua (p.660), en cuanto a Documentación, Daniels et al. (2013) refiere, las empresas que importan productos cumplen con las leyes locales al iniciar, ejecutar y cerrar un negocio, realizando actividades de contratación, créditos, pagar impuestos, en cumplimiento a la documentos vigentes, en teoría, las regulaciones de negocios están diseñadas eficientemente, y su administración es accesible (p. 116), por último producto, Daniels et al. (2013) expresa que los flujos comerciales han cambiado significativamente, debido a los cambios en las economías en desarrollo, hacia las versiones industrializadas de los países desarrollados, siendo los mercados emergentes con sus economías de escala, los más beneficiados de las herramientas de los países desarrollados para seguir fabricando productos y servicios a precios competitivos. (p.482), la dimensión de la variable considera indicadores de logística, compras, transporte, Calidad, tecnología y costos, en 10 ítems; para la operacionalización de segunda variable, referida a la Calidad de servicio de Salud de la empresa Villa Rica S.A.C, sede - Provincia de Chíncha 2021, se consideró la teoría de Ramos Domínguez, (2011) que define la calidad como un problema no resuelto, debido a diversas opiniones de cada autor, sin embargo, actualmente existe plena certeza acerca del éxito de las empresas, referente a que solo es posible, por la eficiencia en la gestión del proceso administrativo y el control de la calidad. (p.39), también encontramos la dimensión Cobertura, que Ramos Domínguez, (2011), refiere que, siempre la calidad era determinada por el productor o dueño de la empresa, sin embargo, actualmente el concepto ha evolucionado y se acepta que la calidad la define el cliente,

denominado como “el rey”, por lo cual los objetivos fundamentales de la calidad están dirigidos a las necesidades de los clientes, como cobertura suficiente a su demanda. (p.46), También encontramos la dimensión Satisfacción, Ramos Domínguez, (2011), expresa que el concepto de calidad ha evolucionado según las necesidades de las personas y empresas sin embargo el significado está asociado con el grado de perfección del producto o servicio. (p.45), para la dimensión competencia, Ramos Domínguez, (2011), la relaciona a la capacidad de los procesos que determina su naturaleza o característica particular en comparación a otros similares. Por lo cual, la capacidad competitiva tiene una connotación diferente a otras comparaciones, donde se considera mejor a la mayor capacidad, pero en procesos de calidad de servicios, la capacidad competitiva es mejor cuando se ajusta al requerimiento del servicio homogéneo, sin mucha variabilidad que genere una satisfacción constante. Al respecto, para la variable Calidad y sus dimensiones consideramos indicadores de Tiempo, Demanda, Calidad, Servicios, personal y Confiabilidad, en 10 preguntas establecidas.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se consideró como población a 210 pacientes que se atendieron en el mes de enero en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chíncha - Región Ica, 2021, recibiendo servicios y tratamiento de Hemodiálisis, con máquinas importadas de China, para Vara (2015), conjunto de sujetos o cosas con interés o propiedades comunes que se ubican en un mismo lugar y tiempo (p.261).

3.3.2 Muestra

Vara (2015), selección de personas o casos de una determinada población elegidas racionalmente (p.262), se seleccionaron aleatoriamente 108 pacientes que reciben periódicamente el tratamiento. Ñaupas et al. (2014), se refiere al subconjunto de la población que se investiga, y representa un segmento que servirá de referencia a la población. De acuerdo a la muestra seleccionada bajo

una confiabilidad del 95%, cuya probabilidad es mayor a la media (51%), el 49% restante representa a la probabilidad de fracaso, la tasa de error es del 5%, 108 pacientes.

$$n = \frac{1.96^2 (0.51) (0.49) \cdot 210}{(0.05)^2 (210 - 1) + 1.96^2 (0.51) (0.49)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.2499) \cdot 210}{(0.0025) (209) + 3.8416 (0.2499)}$$

$$n = \frac{(0.9600) \cdot 210}{(0.8975) + (0.9600)} = \frac{201.60}{1.8575} = 108.53$$

Redondeado a **108** pacientes.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$

*Fuente: (Ñaupas, Mejía, & Novoa, 2014); p.164

3.3.3 Muestreo

Probabilístico aleatorio simple, todos los pacientes pueden ser seleccionados, Vara (2015), este tipo de muestreo es adecuado para investigaciones cuantitativas (p.262).

En este caso, el tamaño es de 108 pacientes de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica 2021; cada uno de ellos siendo pacientes del tratamiento de hemodiálisis.

La unidad de análisis.

Son todos los pacientes de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como primer instrumento se emplea el cuestionario, se basa en preguntas a pacientes la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica 2021, cuya finalidad es obtener información que será tabulada de acuerdo a escala de Likert, de lo cual Bernal, (2010) refiere como un conjunto de preguntas, que busca recabar información de la población a analizar (p.194).

La validación se basa en la evaluación de expertos internacionales, como el análisis de normalidad por el coeficiente alfa de Cronbach, que aportará el grado de confiabilidad requerida para un instrumento de medición, el cual, de acuerdo con Rocha (2016) como lo necesario para que el instrumento mida lo propuesto en la investigación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	10

3.5 Procedimientos.

Para recabar información se empleó una revisión bibliográfica que incluyó estudios previos, investigaciones científicas como ensayos y artículos indexados en revistas científicas publicadas en la web. Conexión de ideas y fundamentos de investigación generales y específicos.

3.6 Método de análisis de datos.

Sistema estadístico, (SPSS), Bausela (2005) lo define como una potente herramienta para el análisis estadístico y tratamiento de datos (p.64).

3.7 Aspectos éticos

Se considera información real de autores, así como asegurar el fiel cumplimiento a las disposiciones académicas que se determinen en el proceso y desarrollo de esta pesquisa.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis estadístico descriptivo

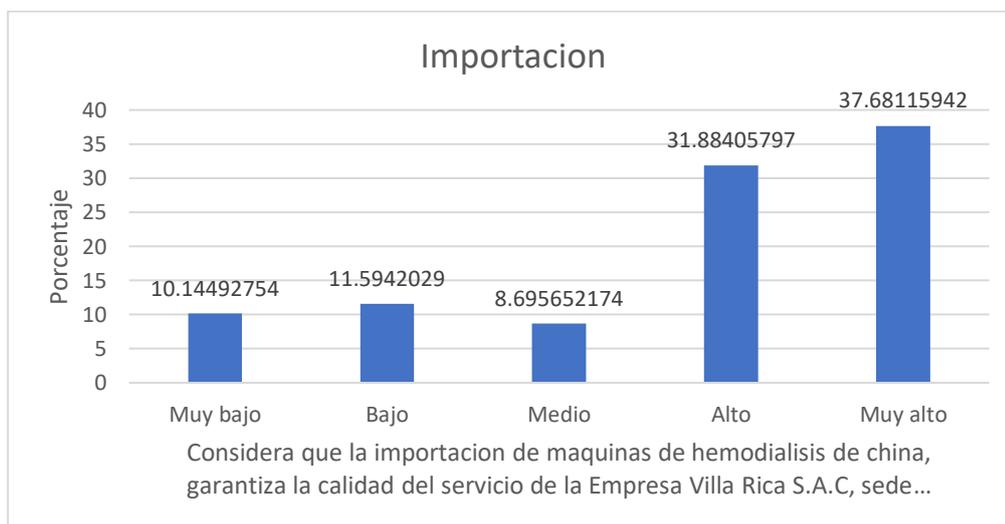
Tabla 1:

Descripción de frecuencias de variable 1, en cuanto a “Importación”

Importación de máquinas de hemodiálisis					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy bajo	7	10,1	10,1	10,1
	Bajo	8	11,6	11,6	21,7
	Medio	6	8,7	8,7	30,4
	Alto	22	31,9	31,9	62,3
	Muy alto	26	37,7	37,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Figura 1:

Descripción porcentual de variable 1 “Importación”



Nota: El análisis descriptivo demuestra que las respuestas obtenidas en cuanto a importación son muy altas y alto, representando un total de 69,2%, a diferencia del 11,5% que se ubicó en un nivel bajo, que implica que no consideran que el servicio de hemodiálisis sea de calidad; por otro lado, se encontró que el 8,69% cree que el promedio es bueno. Entendemos la importancia de traer máquinas de hemodiálisis desde China, la calidad del servicio de Villa Rica S.A.C, Provincia Central de Chincha - Región Ica, 2021 por su eficiencia.

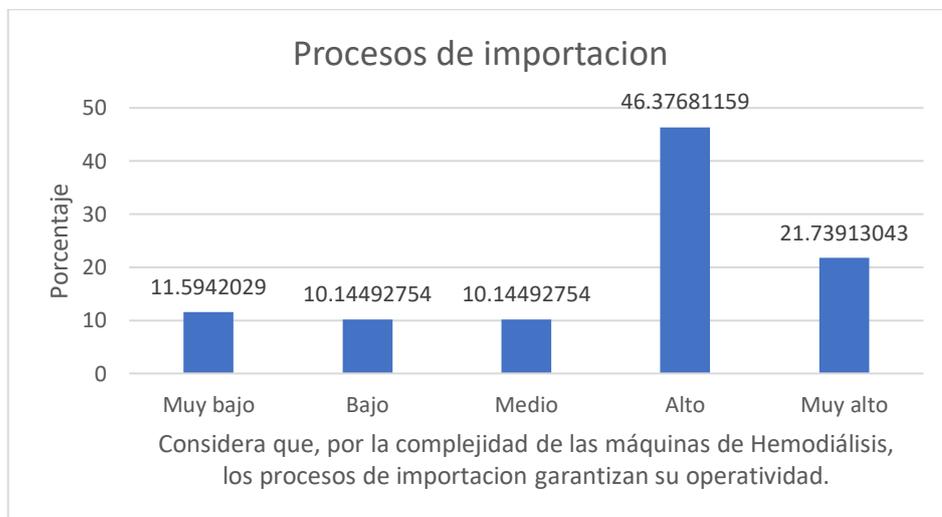
Tabla 2:

Frecuencias y porcentajes de D1: Procesos

Procesos de Importación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	8	11,6	11,6	11,6
	Bajo	7	10,1	10,1	21,7
	Medio	7	10,1	10,1	31,9
	Alto	32	46,4	46,4	78,3
	Muy alto	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Figura 2:

Representación gráfica de D1: “Procesos “



Nota: se reporta un puntaje acumulado que se ubica en los niveles alto y muy elevado correspondiente al 56.7%, lo que implica que el proceso logístico de importación de equipos de diálisis desde China es adecuado. El 10,1% evalúa el proceso como medio y un total del 21,6% como bajo y muy bajo. Reunimos suficientes encuestados para creer que el proceso logístico actual de Villa Rica S.A.C (Centro - Provincia de Chincha - Región Ica, 2021) les permitió operar de manera más eficiente durante la crisis sanitaria al suministrar equipos médicos desde China. El año 2021.

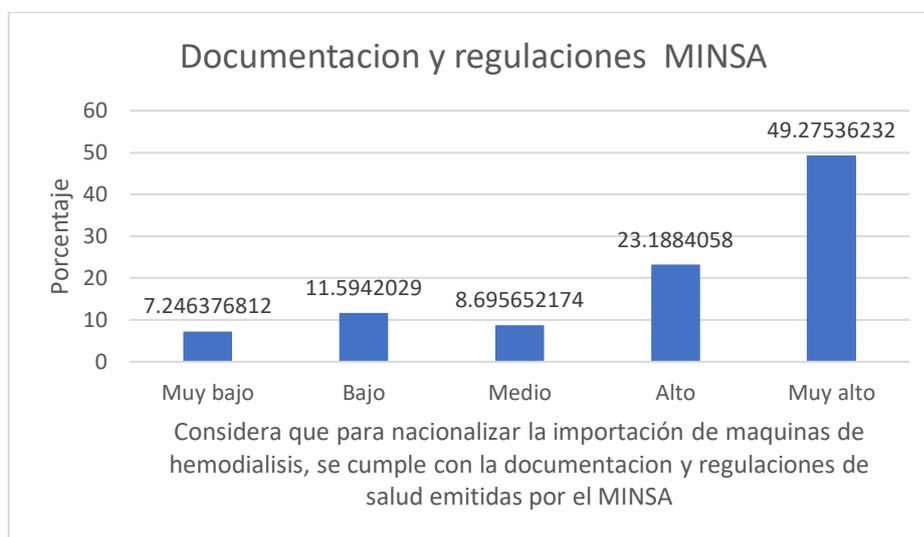
Tabla 3:

Porcentajes de la dimensión 2 “Documentación”

Documentación y regulaciones de salud emitidas por el MINSA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	7,2	7,2	7,2
	Bajo	8	11,6	11,6	18,8
	Medio	6	8,7	8,7	27,5
	Alto	16	23,2	23,2	50,7
	Muy alto	34	49,3	49,3	100,0
	Total		69	100,0	100,0

Figura 3:

Representación gráfica de frecuencias y porcentajes D2 “Documentación”.



Nota: se aprecia que el 73,3% de los participantes cree que, para realizar importaciones de máquinas de hemodiálisis de China, la empresa sigue las normativas emitidas por la agencia de gestión de salud, el 8,7% de los participantes cree que es bajo y muy bajo, y el 18,7% por ciento. Concluimos que las máquinas de hemodiálisis importadas de China son nacionalizadas bajo la normativa vigente.

Tabla 4:

Frecuencias y porcentajes de niveles de D3 "Producto"

		Producto			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy bajo	5	7,2	7,2	7,2
	Bajo	8	11,6	11,6	18,8
	Medio	6	8,7	8,7	27,5
	Alto	16	23,2	23,2	50,7
	Muy alto	34	49,3	49,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Figura 4:

Representación gráfica de niveles de D3 "Producto".



Nota: El 73,3% cree que los productos importados de China aseguran la competitividad en el mercado, en contraste con la combinación de niveles bajos y muy bajos, el 18,7% considera un producto poco competitivo y el 8,7% como un producto medio. Por lo tanto, se concluye que el producto de la máquina de hemodiálisis importado de China es de alta calidad, cumple con la normatividad sanitaria del país, lo que asegura la eficiencia de los servicios a los pacientes de Villa Rica S.A.C, Centro - Provincia de Chincha - Ica. Región, 2021.

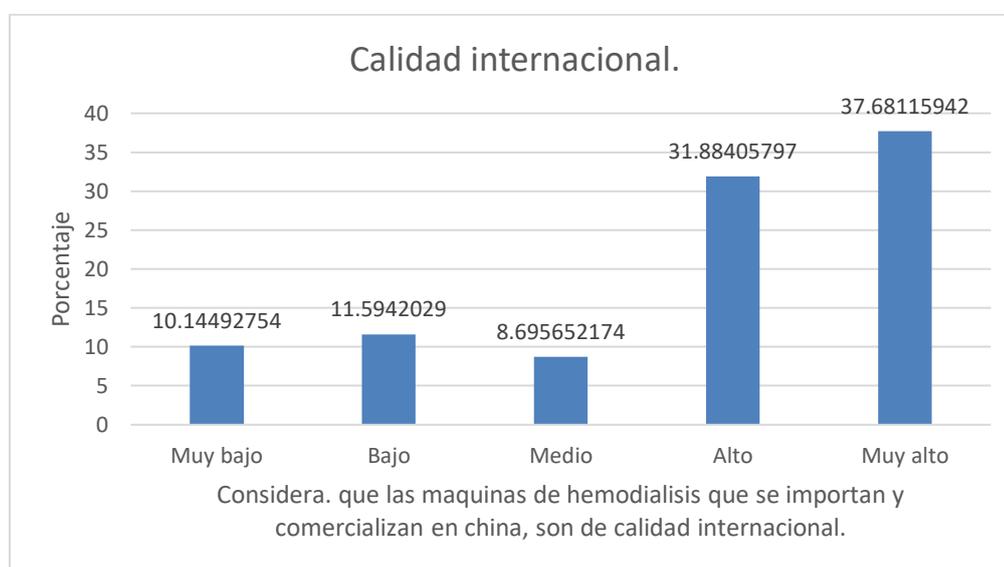
Tabla 5:

Resultados de la variable "Calidad"

Calidad internacional.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	7	10,1	10,1	10,1
	Bajo	8	11,6	11,6	21,7
	Medio	6	8,7	8,7	30,4
	Alto	22	31,9	31,9	62,3
	Muy alto	26	37,7	37,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Figura 5:

Representación gráfica porcentual de niveles de variable "Calidad".



Nota: En conjunto el 69.5% de encuestados considera muy alto y alto, la calidad de las máquinas importadas por la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, también se observa que un 8.6% considera medianamente de calidad, mientras que un 21.6% piensa que la calidad es mala o muy mala. Por lo cual se infiere que la calidad de los equipos de hemodiálisis chinos es óptima para satisfacer la demanda de los tratamientos a pacientes derivados del MINSA.

4.2 Análisis descriptivo bivariado

Para realizar el análisis inferencial se tomó en cuenta el propósito general: Establecer si existe correlación de la Importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la calidad del servicio en Villa Rica SAC, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2022.

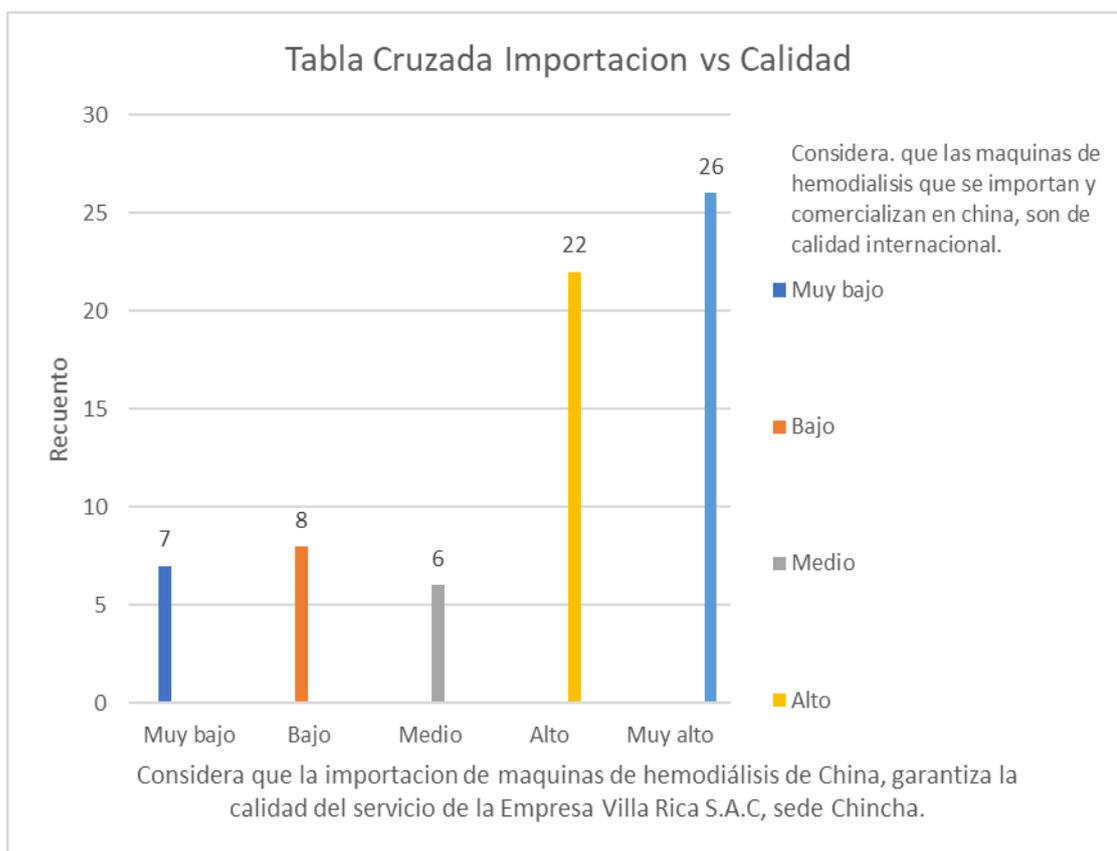
Tabla N°6:

Análisis cruzado de Importación y Calidad

		Las máquinas de hemodiálisis son de calidad.					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Importación de máquinas de hemodiálisis de china.	Muy bajo	Recuento	7	0	0	0	0	7
		% total	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	0	8	0	0	0	8
		% total	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	0	6	0	0	6
		% total	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	0	22	0	22
		% total	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Muy alto	Recuento	0	0	0	0	26	26
		% total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	7	8	6	22	26	69	
	% total	10,1%	11,6%	8,7%	31,9%	37,7%	100,0%	

Figura 6:

Análisis inferencial de cruce de variables de Importación y Calidad



Nota: El 69.6% (48) manifestaron respecto a importación de máquinas y la calidad se ubica en los niveles muy alto y alto; por otro lado el 8.7% (6) refieren que se ubica en un nivel medio. Infiriéndose, demostrándose una asociación positiva, debido a que la importación de máquinas de hemodiálisis chinas, garantizan la calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la Cobertura de atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

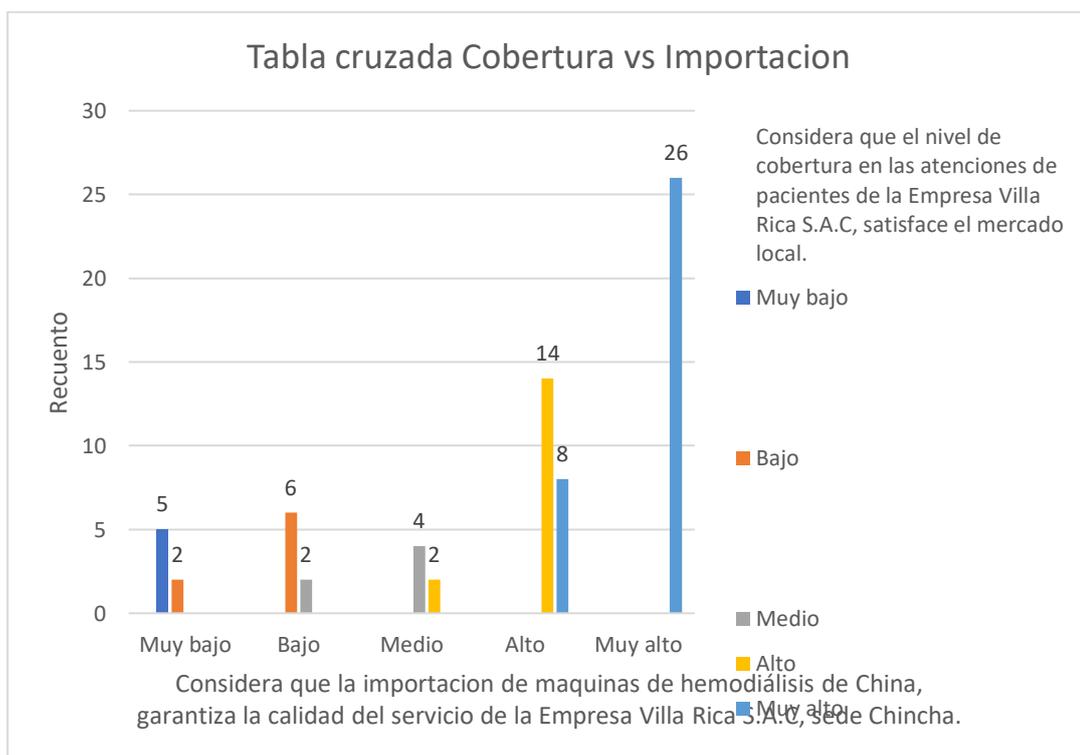
Tabla 7:

Análisis descriptivo cruzado entre dimensiones de Cobertura / importación

		Cobertura en las atenciones de pacientes.					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Importación de máquinas de hemodiálisis de china	Muy bajo	Recuento	5	2	0	0	0	7
		% total.	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	0	6	2	0	0	8
		% total.	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	0	4	2	0	6
		% total.	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	0	14	8	22
		% total.	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
	Muy alto	Recuento	0	0	0	0	26	26
		% total.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	5	8	6	16	34	69
		% total.	7,2%	11,6%	8,7%	23,2%	49,3%	100,0%

Figura 7:

Análisis grafico de frecuencias y porcentajes cruzados de Importación y Cobertura.



Nota: Se aprecia que el 72.5% (50) de los participantes indicaron que la importación de máquinas y la cobertura de las atenciones presentan un nivel muy alto y alto de significación, así como un nivel medio del 8.7% (6), un 11.6% lo considera bajo y un 7.2% muy bajo. Infiriéndose, de manera notable que la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la cobertura en las atenciones, que satisfacen la demanda de tratamientos de hemodiálisis de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, se relacionan positivamente.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la satisfacción del paciente de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

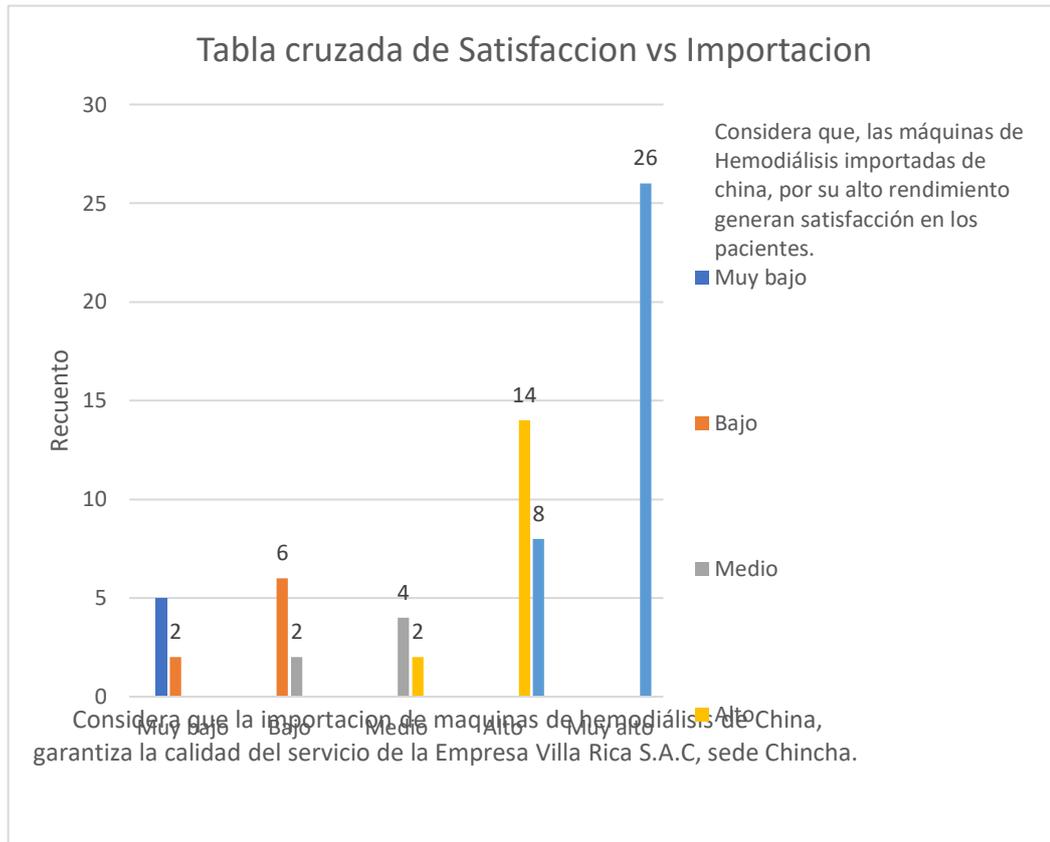
Tabla 8:

Análisis descriptivo cruzado de frecuencias y porcentajes de Satisfacción / Importación

		Satisfacción en los pacientes.					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Importación de máquinas de hemodiálisis de china	Muy bajo	Recuento	5	2	0	0	0	7
		% del total	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	0	6	2	0	0	8
		% del total	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	0	4	2	0	6
		% del total	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	0	14	8	22
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
	Muy alto	Recuento	0	0	0	0	26	26
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	5	8	6	16	34	69	
	% del total	7,2%	11,6%	8,7%	23,2%	49,3%	100,0%	

Figura 8:

Análisis gráfico cruzado de la dimensión satisfacción e importación.



Nota: se puede observar que los encuestados manifestaron que un nivel muy alto 49.3% (34), seguidos de 23.2% en el nivel alto, se relacionan favorablemente, por el contrario un 11.6% (8) lo considera bajo y un 7.2% (5) muy bajo, no tan representativo, manteniéndose una constante en el nivel medio del 8.7% (6), Infiriéndose significativamente la relación positiva, entre importación y la satisfacción, en los servicios que brinda la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

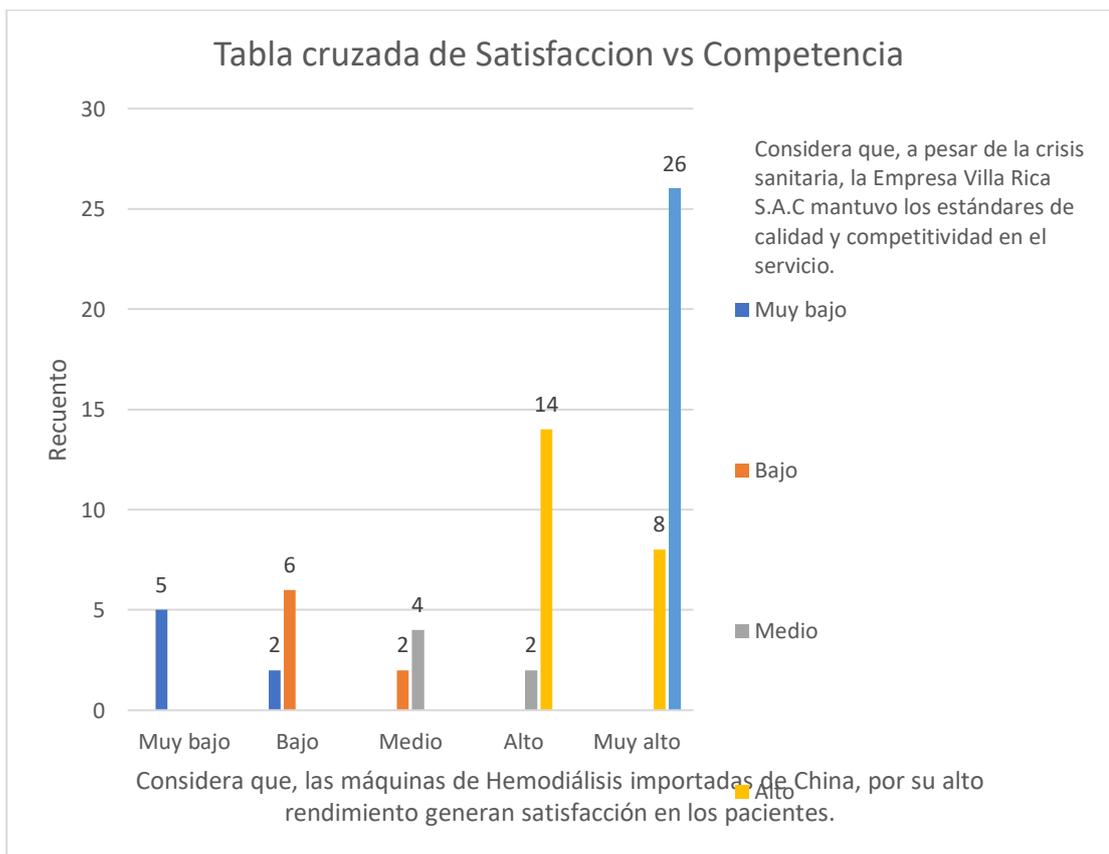
Tabla 9:

Análisis descriptivo cruzado de la dimensión Satisfacción / Competencia

			Competitividad en el servicio.					Total
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Satisfacción en los pacientes.	Muy bajo	Recuento	5	0	0	0	0	5
		% del total	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	2	6	0	0	0	8
		% del total	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	2	4	0	0	6
		% del total	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	2	14	0	16
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%	100,0%
	Muy alto	Recuento	0	0	0	8	26	34
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	23,5%	76,5%	100,0%
Total	Recuento	7	8	6	22	26	69	
	% del total	10,1%	11,6%	8,7%	31,9%	37,7%	100,0%	

Figura 9:

Análisis gráfico cruzado de la dimensión Satisfacción / Competencia



se puede observar que los encuestados manifestaron que un nivel muy alto el 68.8% (48), demostrando que la satisfacción de pacientes y la competencia profesional se relacionan positivamente, también se visualiza en el grafico el 8.7% (6), que considera un nivel medio de relación, mientras que un 11.6% (8) lo considera bajo y un 10.1% (7) muy bajo, Infiriéndose la relación positiva significativa, entre la satisfacción de los pacientes y la competencia profesional del personal que labora en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, que le otorga competitividad en el mercado.

4.3 Análisis estadístico inferencial

Tabla 10:

Análisis de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Importación de máquinas de hemodiálisis de china.	0.268	69	0.000	0.811	69	0.000
Calidad del servicio	0.268	69	0.000	0.811	69	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: se observa que los datos referidos a “Importación” y “Calidad” tienen un comportamiento de distribución de datos normales, considerando los resultados de Kolmogórov-Smirnov por ser tener mas de 50 grados de libertad, y un nivel de significancia de ($p=0,05$). Se realizó la prueba Rho de Spearman para contrastación de hipótesis.

Tabla 11:

Interpretación del grado Rho de Spearman

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a .0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	+Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Prueba de Hipótesis General

Ho: La importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la Calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, no se relacionan positiva o negativamente el año 2021.

Ha: La importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la Calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, se relacionan positiva o negativamente el año 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho Spearman

Tabla 12:

Análisis inferencial correlativo de variables Importación y Calidad

		Importación de máquinas de hemodiálisis .	Calidad del servicio.
Rho de Spearman	Importación de máquinas de hemodiálisis.	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000**
		N	69
	Calidad del servicio.	Coefficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	69

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: se aprecia respecto a variables “Importación” y “Calidad” que se establece una relación alta y absoluta positiva que es igual a 1.000 cuya significancia esta representado por un valor ($p = 0.000$). Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa. Como resultado, en 2021 Villa Rica S.A.C, Casa Matriz - Provincia de Chincha - Región Ica, las importaciones y la calidad del servicio se relacionan positivamente.

Tabla 13:*Resultados de distribución de datos de nivel de cobertura de importación*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Importación de máquinas de hemodiálisis de china.	0.268	69	0.000	0.811	69	0.000
Nivel de cobertura	0.280	69	0.000	0.768	69	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Prueba de Hipótesis Especifica 1:

Ho: La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la Cobertura de atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, no es positiva.

Ha: La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la Cobertura de atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva.

Tabla 14:*Análisis inferencial de relación de Importación y Cobertura*

			importación de maquinas	Cobertura en las atenciones.
Rho de Spearman	Importación de maquinas	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	69	69
	Cobertura en las atenciones.	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	69	69

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: se observa una asociación positiva elevada y perfecta respecto a variable 1 estudiada en esta pesquisa, "Importación" y la segunda dimensión respecto a "Cobertura", resultando un coeficiente de 0,912 y significancia de ($p = 0,000$).

Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis del investigador, estableciéndose que la importación de máquinas de hemodiálisis chinas, se relaciona positivamente con la cobertura de las atenciones que brinda la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Importación de máquinas de hemodiálisis de china.	0.268	69	0.000	0.811	69	0.000
Satisfacción del paciente	0.280	69	0.000	0.768	69	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Prueba de Hipótesis Específica 2:

Ho: La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la satisfacción del paciente de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, no es positiva.

Ha: La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la satisfacción del paciente de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva.

Tabla 15:

Análisis inferencial de relación entre Satisfacción y la variable importación

Rho de Spearman	Importación de maquinas	Coefficiente de correlación	Importación de maquinas 1,000	Satisfacción en los pacientes. ,912**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	69	69
	Satisfacción en los pacientes.	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	69	69

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se muestra una correlación positiva alta entre la variable “Importación” y la segunda dimensión de la variable 2 “Bienestar” con un coeficiente de correlación de 0,912, lo que indica que el valor de probabilidad ($p = 0,000$) está

por debajo del valor crítico. 0.05. En este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Esta relación concluye que al 5% y 95% de confianza, la importación de máquinas de hemodiálisis desde China se asocia positiva y significativamente con la satisfacción de los pacientes en Villa Rica S.A.C. en el centro - provincia de Chincha - región Ica en 2021.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de pacientes	0.280	69	0.000	0.768	69	0.000
Competitividad del servicio	0.268	69	0.000	0.811	69	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de Hipótesis Especifica 3:

Ho: La relación entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, no es positiva.

Ha: La relación entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva.

Tabla 16:

Análisis inferencial de relación entre la dimensión Satisfacción y Competencia profesional.

			Satisfacción en los pacientes.	Competencia profesional.
Rho de Spearman	Satisfacción en los pacientes.	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	69	69
Competencia profesional.	Competencia profesional.	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	69	69

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: se puede apreciar en la tabla que hay una asociación de la dimensión 2 “Satisfacción” y “Competencia”, muestra un nivel positivo alto, que encuentra un coeficiente de 0.912 y una significancia de un valor ($p = 0.000$) menor a 0.05. Por lo tanto, se descarta hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis del investigador. Por lo tanto, a un nivel de confianza del 5% y 95%, la satisfacción del paciente se relaciona positiva y significativamente con la competencia profesional del personal profesional de Villa Rica S.A.C, Sede - Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

V. DISCUSIÓN

La data analizada permite afirmar en referencia a hipótesis general planteada que “Importación” y “Calidad”, demuestran un grado de asociación positivo grande y absoluto de 1,000 cuyo grado de significación es correspondiente a ($p = 0,000$). Descartándose así la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis del investigador; y según Maldonado (2019), quien considera la actividad importadora como una alternativa para el crecimiento de su proyecto, que en definitiva aumenta la rentabilidad y muestra crecimiento. En comparación con la jornada anterior, la variación fue del +3,73%. Los resultados muestran que el 69,2% cree que importar máquinas chinas y luego implantarlas es una buena opción para mantener la sostenibilidad del negocio y satisfacer las necesidades del mercado, de lo que se puede concluir que importar máquinas chinas posibilita su desempeño. y calidad para atender la demanda en la provincia de Chincha - región Ica, lo que permitirá a la empresa alcanzar el nivel de rentabilidad del 2019 o superior.

El procedimiento de contrastación de hipótesis específica 1, permitió establecer que existe una correlación positiva muy alta de la “importación” e “inclusión” con un coeficiente de 0,912, lo que indica que el valor de significancia es menor a ,05 ($p = 0,000$) En concordancia con el estudio de Hernández, López y Maman (2021), donde el 64% se obtuvo de la necesidad de una referencia profesional. centro de apoyo debido a la demanda insatisfecha actual.

De igual forma, en la contrastación de hipótesis específica 2, el análisis “Importación” y “Satisfacción”, estableció que existe una asociación o relación positiva cuyo valor fue de 0.912 y muestra que el valor de significancia ($p=0.000$). Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis del investigador. En el trabajo de Brito (2017) referente a la calidad de atención y tratamiento de la hemodiálisis, es a la vez que el 73% de los participantes indicaron que la calidad de vida está comprometida al inicio de la enfermedad, para luchar contra esta, es necesario desarrollar programas educativos. que mejora la calidad de vida de los pacientes con ERC.

Para la hipótesis específica 3, hace referencia a la relación de satisfacción del paciente entre la competencia profesional de Villa Rica S.A.C, Oficina Central - Provincia de Chíncha - Región Ica, 2021, es positiva, muestra un nivel positivo alto, encuentra un coeficiente de 0.912 e informa que el valor de probabilidad ($p = 0.000$) menor que el valor crítico de 0.05. por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula y se considera la alternativa. De igual forma, Campos (2017) concluye en su investigación que el 70% de los pacientes con ERC son atendidos en centros especializados de hemodiálisis ya sea de manera exclusiva o mediante la contratación y prestación de servicios a ESSALUD, lo que aumenta la vitalidad y la rentabilidad. de una oferta comercial que ofrece un crecimiento anual del 10 por ciento. Depende de Villa Rica S.A.C, Casa Matriz - Provincia de Chíncha - Región Ica, 2021, los pacientes están satisfechos con la calidad del producto, garantía, tecnología y desempeño que se debe tener en cuenta. competencia en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

1. La información analizada estadísticamente permitió concluir respecto al objetivo general propuesto que, la Importación de máquinas de hemodiálisis chinas, en función a las propiedades de rendimiento, propiedades tecnológicas y referentes al precio, que realiza la empresa Villa Rica SAC, sede – Provincia de Chincha - Región Ica,2021; se relaciona positivamente con la calidad del servicio eficiente de las atenciones, demostrándose con el 69.6% de resultados de encuestas realizadas a los participantes.
2. La información analizada estadísticamente permitió concluir respecto al objetivo específico 1 propuesto que, existe un nivel elevado de significancia representado por un 72.5% de los sujetos que conforman la muestra se determinó que con máquinas de hemodiálisis importadas de china, la compañía Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica,2021, puede coberturar la necesidad de atención y tratamientos de hemodiálisis a pacientes con enfermedad renal crónica, y mantener su sostenibilidad del negocio.
3. La información analizada estadísticamente permitió concluir respecto al objetivo específico 2 propuesto que, se presenta un grado de correlación elevado y elevado, estableciéndose la relación entre la satisfacción del paciente que es atendido en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva significativa con las máquinas de hemodiálisis importadas de China el 2021.
4. Respecto al análisis estadístico realizado en referencia al objetivo específico 3, se pudo establecer que existe correlación con un nivel de significancia permitido entre la satisfacción de pacientes y competencia profesional del personal especialista, en las atenciones que brinda la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que el MINSA, realice periódicamente capacitaciones de mejora continua y supervisión para evaluar la competencia profesional del personal especialista, a fin de generar la constancia en la solicitud de pacientes que desean ser atendidos en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.
2. Que, en la Región Ica, se implementen más centros de hemodiálisis para ampliar la Cobertura de atención en los tratamientos en función de la optimización del rendimiento de sus máquinas, a fin de incrementar su capacidad.
3. Que, en la provincia de Chincha, se flexibilice los protocolos y el responsable de la salud, coordine con los centros de hemodiálisis, la adopción de nuevas estrategias para incrementar la satisfacción del paciente, en cuanto a tiempos de espera en los tratamientos de hemodiálisis y cambios de turno en las atenciones.
4. Que la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, continúe importando máquinas de hemodiálisis Chinas, con el fin de brindar a sus pacientes atenciones y servicios de calidad en la Región Ica.

REFERENCIAS

- Adam Smith, (1776). An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations. Traducción: Carlos Rodríguez Braun Editor digital: Titivillus
- Benito Narey Ramos Domínguez (2011) Control de la calidad de la atención de salud; 2da edición Editorial Ciencias Médicas.
- Brito (2017) La hemodiálisis y la calidad de vida en los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal. <http://repositorio.unesum.edu.ec> ›
- Campos (2017) Tercerización del Servicio de Hemodiálisis en ESSALUD y la rentabilidad del Centro de Diálisis CAVA SAC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe>
- Charles W. L. Hill, (2011) "International business: competing in the global marketplace by published by The McGraw-Hill Companies, Inc. New York, N.Y., USA.
- Geldres (2019) Programa educativo "Vivir Mejor" y el nivel de autocuidado de pacientes del Centro de diálisis del Santa- Chimbote, 2017. <https://1library.co> › title
- Hernández, López y Mamani (2021), Plan de negocios de un centro especializado itinerante de accesos vasculares para hemodiálisis en Lima Metropolitana. <https://repositorio.esan.edu.pe> › bitstream
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación 6ta edición. McGraw- Hill Education.
- John D. Daniels, Lee H. Radebaugh, Daniel P. Sullivan. (2013), Negocios Internacionales, Ambientes y operaciones. Pearson Education, Inc.
- Maldonado Pinzón (2019). Proyecto de factibilidad para la importación y comercialización de equipos e insumos médicos para la empresa Loor Molina de la ciudad de Guayaquil, periodo 2018. <http://dspace.esPOCH.edu.ec> ›

Pérez (2016), Plan de marketing para la clínica de especialidades odontológicas Dentium sustentado en la importación de insumos y equipos desde China...<https://1library.co> ›

Ramos Domínguez, (2011), Control de la calidad de la atención de salud; 2da edición. - La Habana: Editorial Ciencias Médicas, ECIMED.

Richard J. Febres-Ramos (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, Revista de la Facultad de Medicina Humana <http://www.scielo.org.pe>
› scielo

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION
IMPORTACION	Daniels et al. (2013) la adquisición de un bien o servicio que realiza un comprador en su país de origen a un vendedor ubicado en otro país, se denomina importación. (p.491).	Esta variable se operacionalizo en tres dimensiones: Procesos, Documentación y Producto, para medirla se elaborará un cuestionario de 10 preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Documentación • Producto 	<ul style="list-style-type: none"> - Logísticos - Compras - Transporte - Internacional - Regulaciones/ Salud - Aduana - Costos - Tecnología - Calidad 	Ordinal Escala Likert (1) Total Desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Indiferente (4) De Acuerdo (5) Total Acuerdo
CALIDAD	(Ramos Domínguez, 2011) Definir la calidad es un problema no resuelto, debido a diversas opiniones de cada autor, sin embargo, actualmente existe plena certeza acerca del éxito de las empresas, referente a que solo es posible, por la eficiencia en la gestión del proceso administrativo y a la aplicación de un programa de control de calidad. (p.39)	Esta variable se operacionalizo en tres dimensiones: Cobertura, Satisfacción y Competencia, para medirla se elaborará un cuestionario de 10 preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura • Satisfacción • Competencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda - Calidad - Posicionamiento - Tiempo - Instalaciones - Maquinas - Servicios - Personal - Atenciones 	Ordinal Escala Likert (1) Total Desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Indiferente (4) De Acuerdo (5) Total Acuerdo

Fuente: Propia

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SEÑOR(A):

La presente encuesta se realiza con fines universitarios, para recoger información sobre las variables del trabajo “Importación de máquinas de hemodiálisis chinas y calidad de servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica 2021”, por lo cual de antemano agradecemos su predisposición y apoyo.

INSTRUCCIONES:

Seguidamente, encontrarán diversas preguntas relacionadas al tema, las mismas que podrá responder señalando un aspa (x) la respuesta que Ud., considere conveniente.

Para efectos de valorización considere los puntajes siguientes:

Totalmente de acuerdo (5) – De Acuerdo (4) – Indiferente (3) – En Desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

CUESTIONARIO

VARIABLE: IMPORTACION DE MAQUINAS DE HEMODIALISIS

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PROCESOS	LOGISTICA					
	1. Considera Ud., que los procesos logísticos para la importación de máquinas de Hemodiálisis de china son eficientes.					
	COMPRAS					
	2. Considera que las máquinas de Hemodiálisis de china son compras garantizados por proveedores internacionales.					
DOCUMENTACION	TRANSPORTE					
	3. Considera que, por la complejidad de las máquinas de Hemodiálisis, el transporte marítimo es adecuado para garantizar su operatividad.					
	INTERNACIONAL					
	4. Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china cumple las normas internacionales exigidas por la OMC					
PRODUCTO	REGULACIONES/ SALUD					
	5. Considera que la normatividad vigente nacional en salud favorece la importación de máquinas de Hemodiálisis de china.					
	ADUANA					
	6. Considera que para nacionalizar la importación de equipos médicos la aduana verifica las regulaciones de salud emitidas por el MINSA.					
PRODUCTO	COSTOS					
	7. Considera que los costos de importación influyen en los servicios y tratamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, sede Chincha.					
	TECNOLOGIA					
	8. Considera que la tecnología de las máquinas para Hemodiálisis importados de China, garantizan la vida útil y rendimiento, requerido por el MINSA					
PRODUCTO	CALIDAD					
	9. Considera. que los equipos médicos que se importan y comercializan en china, son de calidad internacional.					
PRODUCTO	10. Considera que los equipos médicos chinos, son productos importados que garantizan la competitividad.					

SEÑOR(A):

La presente encuesta se realiza con fines universitarios, para recoger información sobre las variables del trabajo "Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y calidad de servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica 2021", por lo cual de antemano agradecemos su predisposición y apoyo.

INSTRUCCIONES:

Seguidamente, encontrarán diversas preguntas relacionadas al tema, las mismas que podrá responder señalando un aspa (x) la respuesta que Ud., considere conveniente.

Para efectos de valorización considere los puntajes siguientes:

Totalmente de acuerdo (5) – De Acuerdo (4) – Indiferente (3) – En Desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

CUESTIONARIO

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD

VALORES DE LA ESCALA

DIMENSIONES	INDICADORES	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
COBERTURA	DEMANDA					
	1. Considera que, con la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, satisface la Demanda de tratamiento de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C,					
	2. Considera que el nivel de cobertura en las atenciones de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C, satisface el mercado local.					
	POSICIONAMIENTO					
SATISFACCION	3. Considera que la adquisición de máquinas de Hemodiálisis de china es una estrategia de posicionamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, que genera. satisfacción al paciente					
	INSTALACIONES					
	4. Considera que la instalaciones e implementación de máquinas de Hemodiálisis de china cumplen con los estándares de calidad del MINSA					
	TIEMPO					
SATISFACCION	5. Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, reducen los tiempos de espera de los pacientes y generan confianza.					
	MAQUINAS					
	6. Considera que, las máquinas de Hemodiálisis importadas de china, por su alto rendimiento generan satisfacción en los pacientes.					
COMPETENCIA profesional	SERVICIOS					
	7. Considera que las máquinas de Hemodiálisis importadas de china, mejoran el servicio de atención a pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C					
	PERSONAL					
	8. Considera que, los pacientes con insuficiencia renal están satisfechos con la atención recibida por el personal médico especialista.					
	9. Considera que el personal médico de la Empresa Villa Rica S.A.C, tiene la capacidad profesional en la atención para pacientes con insuficiencia renal.					
COMPETENCIA profesional	ATENCIONES					
	10. Considera que, a pesar de la crisis sanitaria, la Empresa Villa Rica S.A.C mantuvo los estándares de calidad y satisfacción de los pacientes.					

ANEXO: 3: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Dr. Márquez Caro, Juan Orlando
- I.2. Especialidad del Validador: Dr. Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Yorby Fabricio Castillo Facho y César Alberto De la cruz Jave.
- I.6.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				x	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				x	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				x	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				x	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				x	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				x	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				x	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				x	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				x	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

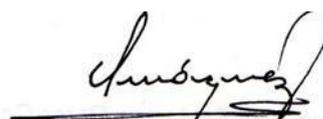
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 8 de marzo del 2022.



Dr. Márquez Caro Juan Orlando

DNI: 09075930

Teléfono: 996 956 224

PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

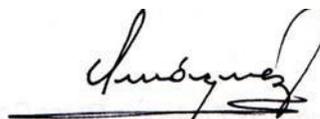
Variable 1: Importación de máquinas de hemodiálisis.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1- Considera Ud., que los procesos logísticos para la importación de máquinas de Hemodiálisis de china son eficientes.	X		
2- Considera que las máquinas de Hemodiálisis de china son compras garantizados por proveedores internacionales.	X		
3- Considera que, por la complejidad de las máquinas de Hemodiálisis, el transporte marítimo es adecuado para garantizar su operatividad.	X		
4- Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china cumple las normas internacionales exigidas por la OMC.	X		
5- Considera que la normatividad vigente nacional en salud favorece la importación de máquinas de Hemodiálisis de china.	X		
6- Considera que para nacionalizar la importación de equipos médicos la aduana verifica las regulaciones de salud emitidas por el MINSA.	X		
7- Considera que los costos de importación influyen en los servicios y tratamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, sede Chincha.	X		
8- Considera que la tecnología de las máquinas para Hemodiálisis importados de China, garantizan la vida útil y rendimiento, requerido por el MINSA	X		
9- Considera. que los equipos médicos que se importan y comercializan en china, son de calidad internacional.	X		
10- Considera que los equipos médicos chinos, son productos importados que garantizan la competitividad.	X		

Variable 2: Calidad de servicio de salud.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1- Considera que, con la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, satisface la Demanda de tratamiento de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C,	X		
2- Considera que el nivel de cobertura en las atenciones de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C, satisface el mercado local.	X		
3- Considera que la adquisición de máquinas de Hemodiálisis de china es una estrategia de posicionamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, que genera. satisfacción al paciente	X		
4- Considera que la instalaciones e implementación de máquinas de Hemodiálisis de china cumplen con los estándares de calidad del MINSA	X		
5- Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, reducen los tiempos de espera de los pacientes y generan confianza.	X		
6- Considera que, las máquinas de Hemodiálisis importadas de china, por su alto rendimiento generan satisfacción en los pacientes.	X		
7- Considera que las máquinas de Hemodiálisis importadas de China, mejoran el servicio de atención a pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C	X		
8- Considera que, los pacientes con insuficiencia renal están satisfechos con la atención recibida por el personal médico especialista.	X		
9- Considera que el personal médico de la Empresa Villa Rica S.A.C, tiene la capacidad profesional en la atención para pacientes con insuficiencia renal.	X		
10- Considera que, a pesar de la crisis sanitaria, la Empresa Villa Rica S.A.C mantuvo los estándares de calidad y satisfacción de los pacientes.	X		

Los Olivos, 8 de marzo del 2022.



Dr. Márquez Caro Juan Orlando DNI:
09075930

Teléfono: 996 956 224

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Micha Maguiña, Mary Hellen Mariela
 I.2. Especialidad del Validador: Dra. Administración
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Yorby Fabricio Castillo Facho y César Alberto De la cruz Jave.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Lima, 8 de marzo del 2022



Dra. Mary Hellen Mariela Micha Maguiña

DNI: 4147865

Teléfono: 995 801 023

PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Importación de máquinas de hemodiálisis.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1- Considera Ud., que los procesos logísticos para la importación de máquinas de Hemodiálisis de china son eficientes.	X		
2- Considera que las máquinas de Hemodiálisis de china son compras garantizados por proveedores internacionales.	X		
3- Considera que, por la complejidad de las máquinas de Hemodiálisis, el transporte marítimo es adecuado para garantizar su operatividad.	X		
4-- Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china cumple las normas internacionales exigidas por la OMC.	X		
5- Considera que la normatividad vigente nacional en salud favorece la importación de máquinas de Hemodiálisis de china.	X		
6- Considera que para nacionalizar la importación de equipos médicos la aduana verifica las regulaciones de salud emitidas por el MINSA.	X		
7- Considera que los costos de importación influyen en los servicios y tratamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, sede Chincha.	X		
8- Considera que la tecnología de las máquinas para Hemodiálisis importados de China, garantizan la vida útil y rendimiento, requerido por el MINSA.	X		
9- Considera. que los equipos médicos que se importan y comercializan en china, son de calidad internacional.	X		
10- Considera que los equipos médicos chinos, son productos importados que garantizan la competitividad.	X		

Variable 2: Calidad de servicio de salud.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1- Considera que, con la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, satisface la Demanda de tratamiento de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C,	X		
2- Considera que el nivel de cobertura en las atenciones de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C, satisface el mercado local.	X		
3- Considera que la adquisición de máquinas de Hemodiálisis de china es una estrategia de posicionamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, que genera. satisfacción al paciente.	X		
4- Considera que la instalaciones e implementación de máquinas de Hemodiálisis de china cumplen con los estándares de calidad del MINSA	X		
5- Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, reducen los tiempos de espera de los pacientes y generan confianza.	X		
6- Considera que, las máquinas de Hemodiálisis importadas de china, por su alto rendimiento generan satisfacción en los pacientes.	X		
7- Considera que las máquinas de Hemodiálisis importadas de china, mejoran el servicio de atención a pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C	X		
8- Considera que, los pacientes con insuficiencia renal están satisfechos con la atención recibida por el personal médico especialista.	X		
9-- Considera que el personal médico de la Empresa Villa Rica S.A.C, tiene la capacidad profesional en la atención para pacientes con insuficiencia renal.	X		
10- Considera que, a pesar de la crisis sanitaria, la Empresa Villa Rica S.A.C mantuvo los estándares de calidad y satisfacción de los pacientes.	X		

Lima, 8 de marzo del 2022.



Dra. Mary Hellen Mariela Micha Maguiña

DNI: 41478652

Teléfono: 995 801 023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Dr. Márquez Caro, Fernando Luis
 I.2. Especialidad del Validador: Dr. Administración
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Yorby Fabricio Castillo Facho y César Alberto De la cruz Jave.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 8 de marzo del 2022.


 Dr. Márquez Caro, Fernando Luis

DNI: 07903350

Teléfono: 985 997 741

II. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Importación de máquinas de hemodiálisis.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1- Considera Ud., que los procesos logísticos para la importación de máquinas de Hemodiálisis de china son eficientes.	x		
2- Considera que las máquinas de Hemodiálisis de china son compras garantizados por proveedores internacionales.	x		
3- Considera que, por la complejidad de las máquinas de Hemodiálisis, el transporte marítimo es adecuado para garantizar su operatividad.	x		
4- Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china cumple las normas internacionales exigidas por la OMC.	x		
5- Considera que la normatividad vigente nacional en salud favorece la importación de máquinas de Hemodiálisis de china.	x		
6- Considera que para nacionalizar la importación de equipos médicos la aduana verifica las regulaciones de salud emitidas por el MINSA.	x		
7- Considera que los costos de importación influyen en los servicios y tratamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, sede Chincha.	x		
8- Considera que la tecnología de las máquinas para Hemodiálisis importados de China, garantizan la vida útil y rendimiento, requerido por el MINSA	x		
9- Considera que los equipos médicos que se importan y comercializan en china, son de calidad internacional.	x		
10- Considera que los equipos médicos chinos, son productos importados que garantizan la competitividad.	x		

Variable 2: Calidad de servicio de salud.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1- Considera que, con la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, satisface la Demanda de tratamiento de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C,	x		
2- Considera que el nivel de cobertura en las atenciones de pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C, satisface el mercado local.	x		
3- Considera que la adquisición de máquinas de Hemodiálisis de china es una estrategia de posicionamiento de la Empresa Villa Rica S.A.C, que genera satisfacción al paciente	x		
4- Considera que la instalaciones e implementación de máquinas de Hemodiálisis de china cumplen con los estándares de calidad del MINSA	x		
5- Considera que la importación de máquinas de Hemodiálisis de china, reducen los tiempos de espera de los pacientes y generan confianza.	x		
6- Considera que, las máquinas de Hemodiálisis importadas de china, por su alto rendimiento generan satisfacción en los pacientes.	x		
7- Considera que las máquinas de Hemodiálisis importadas de china, mejoran el servicio de atención a pacientes de la Empresa Villa Rica S.A.C	x		
8- Considera que, los pacientes con insuficiencia renal están satisfechos con la atención recibida por el personal médico especialista.	x		
9- Considera que el personal médico de la Empresa Villa Rica S.A.C, tiene la capacidad profesional en la atención para pacientes con insuficiencia renal.	x		
10- Considera que, a pesar de la crisis sanitaria, la Empresa Villa Rica S.A.C mantuvo los estándares de calidad y satisfacción de los pacientes.	x		

Los Olivos, 8 de marzo del 2022.

Dr. Márquez Caro, Fernando Luis

DNI: 07903350

Teléfono: 985 997 741



ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Importación de máquinas de hemodiálisis chinas y calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021

Autores: Yorby Fabricio Castillo Facho / César Alberto De la Cruz Jave

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General ¿Cómo influye la Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y calidad del servicio en la empresa Villa Rica S.A.C sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis chinas y la cobertura de la atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la satisfacción del paciente de la empresa Villa Rica S.A.C</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación de la Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la calidad del servicio en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la cobertura de atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la satisfacción del paciente de la</p>	<p>Hipótesis General La importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la calidad del servicio de la Empresa Villa Rica SAC, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, se relacionan positiva o negativamente el año 2021,</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>Hipótesis específica 1 La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la cobertura de atención de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva o negativa</p> <p>Hipótesis específica 2 La relación entre la importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y la satisfacción del</p>	Variable 1: Importaciones de máquinas para hemodiálisis chinas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Procesos	Logísticos		(1) Total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Total acuerdo	Bajo Medio Alto
				Compras			
				Trasporte			
			Documentación	Internacional			
				Regulaciones/ Salud			
				Aduana			
			Producto	Costos			
				Tecnología			
				Calidad			
			Variable 2: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Cobertura	Demanda		(1) Total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Total acuerdo	Bajo Medio Alto			
	Calidad						
	Posicionamiento						
Satisfacción	Tiempo						
	Instalaciones						
	Maquinas						

<p>sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021?,</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021?</p>	<p>empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.</p>	<p>paciente de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva o negativa.</p> <p>Hipótesis específica 3 La relación entre la satisfacción de pacientes y la competencia profesional de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021, es positiva o negativa.</p>	<p>Competencia</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1384 188 1626 228">Servicios</td> <td data-bbox="1626 188 1760 228"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 228 1626 268">Personal</td> <td data-bbox="1626 228 1760 268"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 268 1626 651">Atenciones</td> <td data-bbox="1626 268 1760 651"></td> </tr> </table>	Servicios		Personal		Atenciones			
Servicios												
Personal												
Atenciones												
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>							
<p>Tipo: Descriptivo, Explicativo y Correlacional</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: Experimental</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población Se consideró como población a 210 pacientes que se atendieron en el mes de enero en la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021.</p> <p>Tipo de muestreo: Representativa</p> <p>Tamaño de muestra: 108</p>		<p>Variable 1: IMPORTACIONES MAQUINAS PARA HEMODIALISIS DE CHINA</p> <p>Técnicas: Datos estadísticos, Información especializada -. Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Análisis cuantitativo - Cuestionario Autor: Yorby Fabricio Castillo Facho / César Alberto De la Cruz Jave Monitoreo: Importaciones Ámbito de Aplicación: Empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021 Forma de Administración: individual</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>INFERENCIAL:</p>							

		<p>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO.</p> <p>Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Yorbi Fabricio Castillo Facho / César Alberto De la Cruz Jave Monitoreo: Ventas Ámbito de Aplicación: Empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021 Forma de Administración: individual</p>	
--	--	---	--

Fuente: Propia

ANEXO 5: CARTA DE AUTORIZACION DE LA UNIVERSIDAD A LA EMPRESA



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

LOS OLIVOS, 14 de febrero de 2022

CARTA N°001-2022/UCV-LIMA/NORTE

Señor

Milton Shuan García Gerente General Telf.920149914

Centro de Tratamiento Villa Rica SAC

**CAL. LA QUEBRANTA NRO. 191 URB. LAS VIÑAS
CHINCHA ALTA**

Asunto: Autorizar la toma de encuestas para la ejecución del Proyecto de Investigación De Negocios Internacionales.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que los Bach. Cesar Alberto De la cruz Jave y Yorbi Fabricio Castillo Facho, estudiantes de nuestra casa de estudios, del programa Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales, pueda ejecutar su investigación titulada: “IMPORTACIÓN DE MÁQUINAS DE HEMODIALISIS CHINAS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA VILLA RICA SAC,

SEDE – PROVINCIA DE CHINCHA – REGION ICA,2021” en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente.



MBA. Mgtr. Rocio Karim Collao Diaz
Coordinador Nacional Programa de Titulación
Escuela Profesional Negocios Internacionales
Universidad Cesar Vallejo

ANEXO 6: RESPUESTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chincha, 25 de marzo de 2022

Yo el sr. Milton shuan Garcia con DNI. 31666979 Gerente General de la empresa Villa Rica S.A.C ubicado en calle la quebranta nro. 191 urb. las viñasChincha Alta.

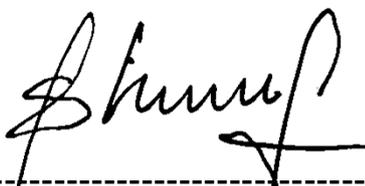
Tengo el agrado de dirigirme a Uds. Universidad Cesar Vallejo con la finalidad de informarle y de acuerdo con el documento de referencia, el cual solicita autorización para la toma de datos de nuestra empresa para su respectiva elaboración de tesis Profesional de Licenciado(s) en Negocios internacionales.

Se da por aceptada la autorización a los Sres. Yorby Fabricio Castillo Facho / César Alberto De la Cruz Jave, ambos pertenecientes al Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo, para su respectiva elaboración de tesis sobre la **Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede – Provincia de Chincha - Región Ica, 2021**

Asimismo, se autoriza el uso de nuestra información, marca comercial y posteriormente su publicación de su tesis de investigación en la Universidad Cesar Vallejo y posteriores.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal

Atte.



Milton shuan García
DNI. 31666979
Telf. 920149974

Figura 1:
Máquinas de hemodiálisis importadas de China.



Figura 2:

Tratamiento de hemodiálisis a pacientes de la empresa Villa Rica S.A.C



Figura 3:
Proceso de hemodiálisis de la empresa Villa Rica S.A.C

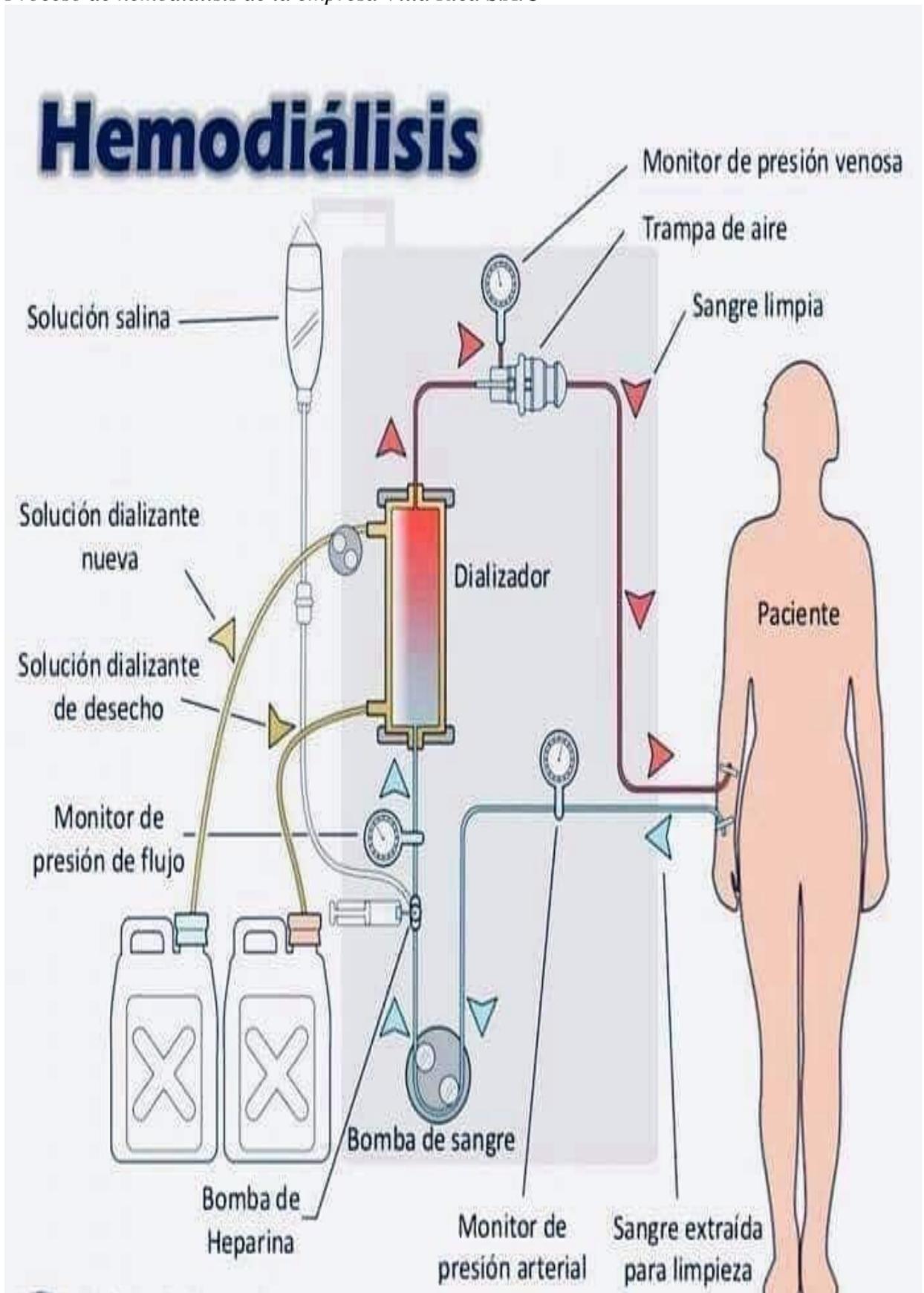
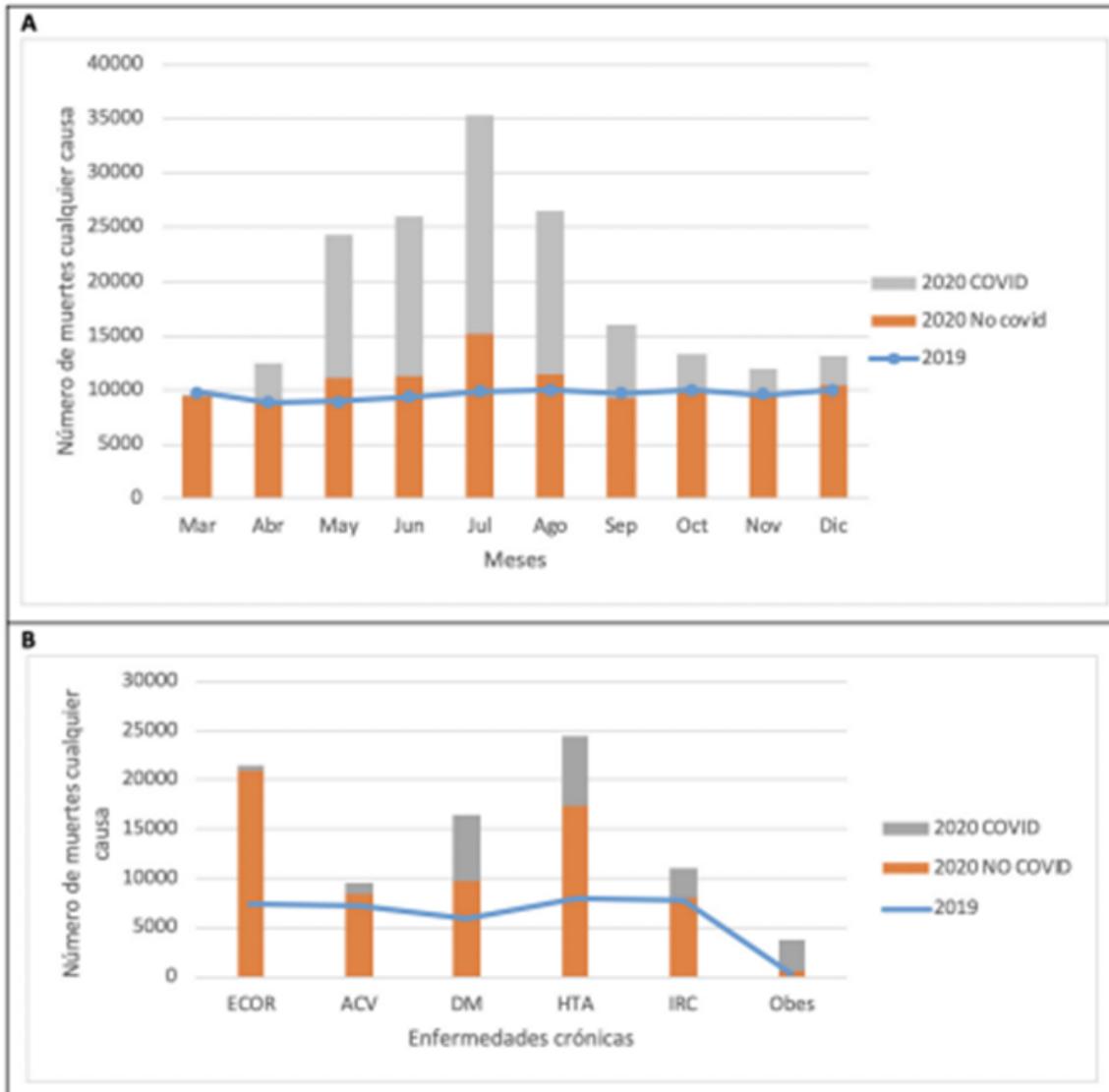


Figura 4:

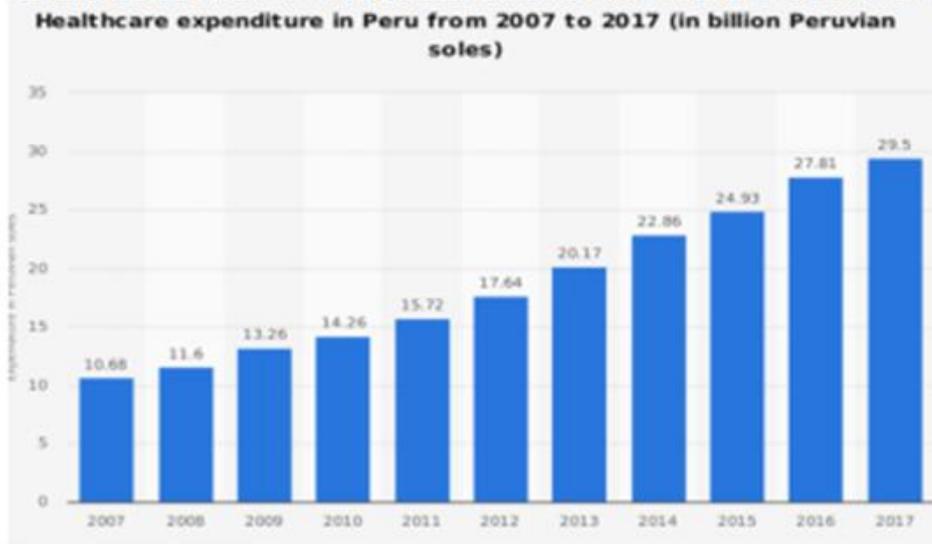
Impacto de la pandemia de la Covid-19 sobre el manejo y control de las enfermedades crónicas no transmisibles



Fuente: Revista médica herediana scielo 2021.

Figura 5:
Estadística de gastos de equipos médicos en Perú.

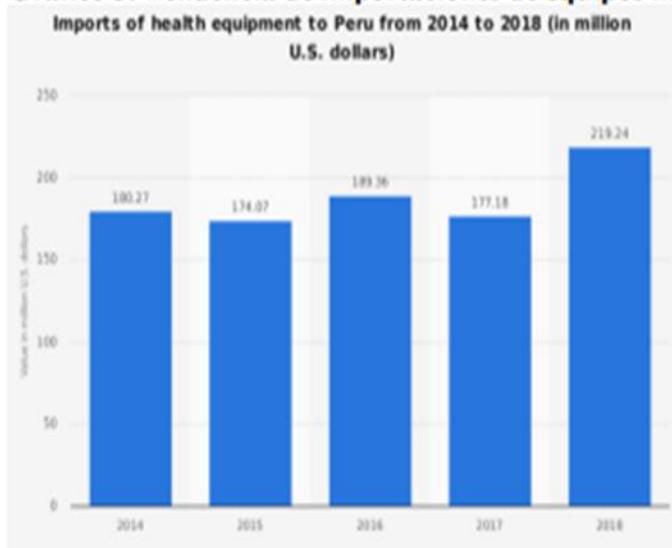
Gráfico 2. Tendencia de gastos en salud en el Perú del 2007 al 2017



Fuente: INEI (2018a).

Figura 6:
Estadística de importaciones de equipos médicos en Perú.

Gráfico 3. Tendencia de importaciones de equipos médicos en el Perú del 2014 al 2018



Fuente: INEI (2018b).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARQUEZ CARO ORLANDO JUAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Importación de máquinas de hemodiálisis Chinas y calidad del servicio de la empresa Villa Rica S.A.C, sede Provincia de Chincha - Región Ica, 2021", cuyos autores son CASTILLO FACHO YORBY FABRICIO, DE LA CRUZ JAVE CESAR ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 31 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARQUEZ CARO ORLANDO JUAN DNI: 09075930 ORCID: 00000003-4804-2528	Firmado electrónicamente por: ORMARQUEZCAR el 31-08-2022 18:36:04

Código documento Trilce: TRI - 0425383