



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios  
externos del servicio de diálisis peritoneal de un Hospital de  
Piura, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTORA:**

Montoya Aguilar, Flor Elena (orcid.org/0000-0002-3504-7672)

**ASESOR:**

Dr. Calle Peña Edilberto (orcid.org/0000-0002-1970-3756)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a todas las personas que me apoyaron en la realización del mismo. Para Emilio que estuvo a mi lado.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo se culminó gracias a la colaboración de los pacientes del servicio de diálisis peritoneal, así mismo a las facilidades asignadas por parte de las autoridades del Hospital Jorge Reátegui Delgado EsSalud Piura.

A la Dra. Liliana Espinoza y a todos los Docentes que nos guiaron desde el inicio hasta la culminación de la investigación.




### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Edilberto Calle Peña, docente de la Facultad / Escuela de posgrado de Maestría de la Universidad César Vallejo filial Piura, asesor de la tesis, titulada: “Satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal de un Hospital de Piura, 2021” de la autora Montoya Aguilar Flor Elena constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% 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.

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.

Piura, 21 de julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor Calle Peña Edilberto	
DNI 03309386	
ORCID 0000-0002-1970-3756	



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MONTOYA AGUILAR FLOR ELENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal de un Hospital de Piura", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MONTOYA AGUILAR FLOR ELENA <b>DNI:</b> 09707168 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3504-7672	Firmado electrónicamente por: FEMONTOYAM el 11- 09-2023 17:04:46

Código documento Trilce: INV - 1286023

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población	12
Tabla 2.	Nivel de la dimensión expectativa	16
Tabla 3.	Nivel de los indicadores de la dimensión expectativa	17
Tabla 4.	Nivel de percepción de los usuarios externos	18
Tabla 5.	Nivel de los indicadores de la dimensión percepción	19
Tabla 6.	Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Diseño de investigación	11
Figura 2.	Dimensión expectativa	16
Figura 3.	Dimensión expectativa	17
Figura 4.	Nivel de percepción de los usuarios externos	18
Figura 5.	Nivel de los indicadores de la dimensión percepción	19
Figura 6.	Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal	20



## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal del Hospital Jorge Reátegui Delgado, Piura ,2021. Es un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, con una población de 104 pacientes que se atendían en el servicio diálisis peritoneal. Para la recogida de información se utilizó el cuestionario tipo Likert según modelo SERVQUAL para medir satisfacción propuesto por Parasuraman, Berry y Zeithaml. La información se procesó por medio del programa Spss y Excel. El estudio de la satisfacción del usuario se fundamenta en el modelo de satisfacción del usuario propuesto por Kano. Los resultados mencionan que el nivel de satisfacción según expectativas de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal es de muy alto; específicamente en los indicadores confiabilidad y seguridad. En cuanto al nivel de los indicadores según percepción, la tangibilidad y seguridad alcanzaron un valor muy alto seguido de la empatía y la fiabilidad.

**Palabras clave:** Percepción, tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad.

## **ABSTRACT**

The objective of the research is to determine the level of satisfaction according to expectations and perceptions of external users of the peritoneal dialysis service of the Jorge Reátegui Delgado Hospital, Piura, 2021. It is a quantitative study, non-experimental design, descriptive cross-sectional, with a population of 104 patients treated in the peritoneal dialysis service. For the collection of information, the Likert-type questionnaire was used according to the SERVQUAL model to measure satisfaction proposed by Parasuraman, Berry and Zeithaml. The information was processed through the Spss and Excel program. The study of user satisfaction is based on the user satisfaction model proposed by Kano. The results mention that the level of satisfaction according to expectations of external users of the peritoneal dialysis service is very high; specifically in the reliability and safety indicators. Regarding the level of the indicators according to perception, tangibility and security reached a very high value followed by empathy and reliability.

**Keywords:** Perception, tangibility, security, empathy, reliability.

## **I.INTRODUCCIÓN**

En las últimas décadas ha cobrado relevancia la relación salud-paciente como consecuencia del enfoque en los consumidores, en razón a ello, los indicadores de eficiencia, efectividad y percepción del usuario por la atención recibida en favor de su bienestar integral son muy relevantes en la gestión de la asistencia sanitaria (Seclén & Darras, 2005).

La percepción que tienen los pacientes sobre los servicios de salud es lo más importante en la atención médica (Robles Hurtado y otros (2019); Ruiz Cárdenas(2016) y para mejorar la calidad de atención en las organizaciones prestadoras de servicio tanto de gestión pública como privada y es a partir del año 1994 donde países de América Latina mostraron marcado interés al respecto (Munro-Faure & Munro-Faure, 1994).

Se conoce que la satisfacción del usuario externo es el juicio que alude a la calidad de atención recibida y que incluye como componentes las expectativas y percepciones (Bayraktarogl & Demirel, 2010).

Sin embargo, la realidad nos muestra que los pacientes expresan malestar constante ante los procedimientos y mecanismos que ocurren en los servicios de prestaciones de la salud como: el tiempo de espera para ser atendidos en consultorios externos, formas y demora a las respuestas por los trámites y para expedir citas, incomodidad por las instalaciones entre otras deficiencias que demandan los usuarios externos.

De igual manera, un estudio de Arbeláez-Rodríguez & Mendoza (2017) realizado en Ecuador menciona una moderada insatisfacción del usuario en un centro de salud asociada con una gestión directiva inadecuada, en el mismo escenario, se reporta que hay satisfacción con el servicio, pero con la presencia de aspectos a mejorar (Argudo-Pesántez y otros, 2021), en otro caso, se menciona que la satisfacción se localiza en la infraestructura y en la comodidad de los muebles y equipo (Fariño-Cortez y otros, 2018).

Asimismo, Guadalupe Rivera y otros (2018) publica en su estudio que la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención es percibida de forma moderada en el área de emergencia de un hospital.

En Perú, se reportó que la calidad de atención se asocia con la satisfacción del cliente externo de una organización (Espinoza Requejo, 2018). al igual en el mismo ámbito, en otro instituto de salud la satisfacción del paciente fue mayoritaria (Fernández-Oliva y otros, 2019). Contrariamente, en un instituto de neurología, los clientes externos en su mayoría expresaron una insatisfacción general (Robles Hurtado y otros, 2019) al igual que en un servicio de odontología (Ruiz Cárdenas, 2016).

También en Minsa, se divulgó que sus usuarios mostraron satisfacción por la atención recibida en sus establecimientos (Hernández-Vásquez y otros, 2019).

En un Hospital III de Medicina Complementaria de Iquitos, también la satisfacción sobre el servicio de salud recibida fue muy alta (Infantes Gómez, 2017), al igual que en un hospital de Chongoyape perteneciente a EsSalud (García Valverde & Gálvez Díaz, 2016) .En cambio, en otro hospital de Cajamarca, la satisfacción y la atención se evidenciaron aún en proceso (Bustamante Fustamante & Gálvez Díaz, 2017) al igual que la insatisfacción del paciente en un hospital de Chiclayo (Florián Benites y otros, 2020).

En el Hospital Jorge Reátegui Delgado de Piura, ámbito del estudio, se escucha constantemente en los pasillos quejas sobre la insuficiente cantidad de médicos, escasez de insumos y medicamentos de calidad para su tratamiento entre otras deficiencias, por lo tanto, se plantea como problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal del Hospital Jorge Reátegui Delgado de Piura, durante el año 2021?

En el ámbito de la salud, el usuario es exigente por las expectativas que tiene en cuanto al servicio que recibe para proteger su salud, es por ello que los

establecimientos deben conocer sus necesidades para atender sus expectativas (Sandoval y otros, 2018)

El estudio tiene pertinencia porque para los establecimientos que ofrecen servicios de salud resulta de vital importancia conocer la real situación de un usuario insatisfecho que no sólo afecta su permanencia, sino que comparte su disgusto a por lo menor once usuarios más, afectando inclusive la imagen de la organización (García Valverde & Gálvez Díaz, 2016).

La investigación tiene implicancia práctica porque los resultados comprometen directamente a directivos, personal administrativo, personal de enfermería, médicos y personal responsable de la atención directa para iniciar mejoras continuas en la gestión de la calidad de atención sobre la base del diagnóstico de las expectativas y percepciones que tiene el paciente y poder satisfacer adecuadamente sus necesidades de salud , lo que significa que el paciente cumpla con su tratamiento y logre su mejoría (Ministerio de Salud, 2002).

También el estudio presenta valor teórico porque comprueba los postulados de calidad de servicio desde la percepción del usuario externo propuesto por Parasuraman y otros (1991). Igualmente, el informe valida en el escenario de estudio un instrumento tipo SERVQUAL, considerado como un indicador mundial para evaluar la satisfacción del usuario (Cabellos & Chirinos, 2012) y la calidad de servicios (Robles Hurtado y otros, 2019) desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithalh (1991), adaptado y validado para ser aplicado en hospitales (Babakus & Mangold, 1992) y validado por Essalud (Gerencia Central de Prestaciones de Salud, 2016)

En consecuencia, se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal del Hospital Jorge Reátegui Delgado de Piura, durante el año 2021, como objetivos específicos se propuso identificar el nivel de la dimensión expectativa; también identificar el nivel de los indicadores de la

dimensión expectativa, igualmente conocer el nivel de percepción e identificar el nivel de los indicadores de la dimensión percepción de los usuarios externos.

## II.MARCO TEÓRICO

Como resultado de la indagación bibliográfica, se localizó que, en Ecuador, Arbeláez-Rodríguez & Mendoza (2017) en su estudio se propuso conocer la asociación entre las variables de estudio. Asumió un diseño correlacional transversal, los participantes fueron 652 usuarios y nueve directores de centros de salud, aplicaron el formato de SERVQUAL. Entre los resultados menciona que el nivel de insatisfacción moderada alcanzado fue de 89%. Asimismo, en cuanto a la insatisfacción por dimensiones, se reportó con nivel moderado en elementos tangibles, seguridad y fiabilidad; con nivel severo la capacidad para emitir respuesta y con un nivel leve la empatía.

En el mismo escenario, Argudo-Pesántez y otros (2021) en la investigación propuso medir la impresión de la satisfacción del cliente externo del CCQA a través de un estudio descriptivo con diseño no experimental y recogiendo información a través del cuestionario SERVQUAL en 80 personas que acuden al servicio. Entre los resultados se identifican insatisfacción en el tiempo que invierte los pacientes para esperar su turno, con satisfacción moderada en el nivel de capacidad para responder a resolver problemas u ocurrencias, contrariamente sienten satisfacción por la presentación de equipos de seguridad y la atención del profesional de salud.

También, Fariño-Cortez y otros (2018) en un artículo planteó como objetivo conocer la satisfacción de los clientes al servicio de salud. Asumió el enfoque cuantitativo con diseño descriptivo no experimental, el estudio se realizó con 384 pacientes, recogieron información a través del formato SERVQUAL. Los resultados destacan satisfacción en un 77% en equipamiento e infraestructura y un 83% de expectativas sobre las camillas.

En Milagro-Ecuador, Guadalupe Rivera y otros (2018) propuso identificar el nivel de la calidad y satisfacción de los pacientes que acceden al servicio. Asumieron un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo. Entre los resultados se describen que la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad son percibidas con insatisfacción a diferencia de la mayor satisfacción que se observa en la tangibilidad.

En Perú, en la ciudad de Chiclayo, Espinoza (2018) se planteó como objetivo establecer la satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán. Se orientó por un enfoque cuali-cuantitativo, diseño no experimental correlacional. Los informantes fueron 235, para la recolección de datos utilizó un cuestionario con 32 preguntas. Entre los resultados descriptivos se menciona que la satisfacción alcanzó un 58% de conformidad, en cuanto a las dimensiones, se registra en nivel de aceptación los siguientes valores: 47% en fiabilidad, 54% en seguridad, 62% de tangibilidad, 62% en empatía y capacidad de respuesta en un 57%.

En Lima -Perú, Robles y otros (2019) propuso como objetivo identificar el nivel de satisfacción. El estudio es cuantitativo y descriptivo, aplicó el cuestionario SERVQUAL en 314 pacientes. Los resultados destacan que el nivel total de insatisfacción fue de 80.6%. Respecto a las dimensiones, la insatisfacción en tangibilidad fue de 36.6%; respuesta de 46.8%; fiabilidad de 13.3%; seguridad de 14.9% y de empatía de 55.1%.

Hernández-Vásquez y otros (2019) estimó el nivel de la satisfacción y la atención de la salud en los establecimientos del MINSA. El estudio abarcó 14206 pacientes adultos, su naturaleza fue cuantitativa-analítico y transversal, la información se consideró a través de la técnica de la encuesta. Los resultados favorecen a una tendencia favorable de satisfacción (74.3%), específicamente se menciona que al mejorar la satisfacción se elevará la calidad de la atención del servicio prestado.

En el mismo contexto, Fernández-Oliva y otros (2019) propuso como objetivo conocer el clima organizacional y la satisfacción del usuario. Es un estudio cuantitativo de nivel descriptivo, utilizó el cuestionario SERVQUAL en 92 personas. Los resultados enfatizan que la satisfacción global es de 64.4% pero en cuanto al nivel de insatisfacción en la capacidad de respuesta es 45.10 %; en fiabilidad 31.5%, en seguridad 34.9%; en aspectos tangibles 35.4% y en empatía 33,2%.



En Lambayeque, Ruiz (2016) divulgó como finalidad fue conocer el nivel de satisfacción del usuario, el diseño que adoptó fue descriptivo simple, la muestra aleatoria simple estuvo conformada por 177 personas, el instrumento fue el cuestionario de 18 preguntas. Los resultados exponen que existe insatisfacción a un nivel de 37% en mayor medida en el género femenino.

En el mismo espacio geográfico, García & Gálvez (2016) comparó el nivel de satisfacción y la calidad de atención recibida. El estudio cuantitativo se realizó con 228 usuarios, se orientó con un diseño descriptivo, recogió la información con la encuesta SERVQUAL. Los resultados para Minsa indican una satisfacción general de 44.6%, en cuanto a los indicadores de satisfacción se identifican a la empatía (51.9%), seguridad (50,5%), aspectos tangibles (44.3%), fiabilidad (38.9%) y capacidad de respuesta (36.8%). Respecto a los datos obtenidos en Essalud se demuestra una satisfacción total de 71.7% así como en los indicadores seguridad (74.3%), empatía (74.2%), fiabilidad (72.1%), aspectos tangibles (68.9%) y capacidad de respuesta (68%).

En Iquitos, Infante (2017) evaluó los factores que afectan la calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes. Se trata de un estudio de corte transversal aplicado en 305 usuarios utilizando la herramienta SERVQUAL. Los niveles de satisfacción según indicadores fueron seguridad (77.1%), empatía (73.7%), elementos tangibles (73.6%), capacidad de respuesta (72.3%) y fiabilidad (68.6%). Sobre la satisfacción en general fue de 72.3%. también se demostró que la edad y el sexo se asocian a la satisfacción en pacientes adultos.

En Cajamarca, Bustamante & Gálvez (2017) en su estudio midió la calidad del servicio según el usuario a través de un estudio cuantitativo de nivel descriptivo. Manejaron la encuesta SERVQUAL con 375 personas. Los resultados de insatisfacción se localizan en seguridad (48%), empatía (46%), respuesta (38%), elementos tangibles (36%) y fiabilidad (33%). En general, la satisfacción se ubicó en proceso, con un nivel de insatisfacción de 46%.

En Chiclayo, Florián y otros (2020) desarrolla un estudio con la finalidad de proponer un plan para satisfacer al usuario externo, mejorando la atención al cliente interno. La investigación cuantitativa con diseño descriptivo manejó una muestra de 315 pacientes quienes respondieron al cuestionario SERVQUAL. La investigación muestra la alta insatisfacción de los usuarios externos en un 62.7%. También se nota insatisfacción en empatía con un 76.1% y en la fiabilidad (64.1%). En proceso de mejora se ubican los elementos tangibles con un valor de 58.2%, la capacidad de respuesta con un 58.8% y seguridad en un 56.1%.

Según la Ley N° 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud» se enfatiza que toda organización prestadora de servicio estatal o privada debe brindar a la población peruana un servicio de salud de calidad, sin distinción y de forma oportuna (Ministerio de Salud, 2010)

Al referirse teóricamente la definición sobre satisfacción, Cabellos & Chirinos (2012) mencionan que es un indicador de carácter subjetivo que tiene la persona que accede a servicio de salud. Para Robles y otros (2019) es el grado en que un paciente evalúa como efectivo el servicio de salud recibido. Según Bayraktaroglu & Demirel, (2010) es el nivel de entendimiento y aprobación sobre el beneficio recibido en la atención médica. Ruiz (2016) agrega que esta evaluación debe hacerla el usuario de manera individual y su medición debe hacerse de manera periódica.

Las teorías que explican la satisfacción del usuario coinciden en señalar que están asociadas a la atención de sus necesidades y expectativas por los servicios recibidos de las instituciones prestadoras de servicios de salud a través de indicadores como los proveedores, precio, ambientes, personas entre otros (Huerta, 2015).

Así también se localizan modelos de satisfacción del usuario, cuyo propósito es mejorar la calidad de los servicios de las instituciones, contando con la percepción de sus clientes por el nivel de atención recibida, conociendo a través de

sus respuestas la personalidad, su conformidad con la atención recibida, impresión sobre el grado de eficiencia (Carrillo y otros, 2016).

También el modelo de satisfacción del usuario propuesto por Kano surge en la década de los ochenta, se orienta a explicar el interés de mejorar el servicio brindado y tener en cuenta las particularidades del servicio obteniendo de esta manera la satisfacción de la persona. Considera cinco criterios para lograr la satisfacción: calidad unidimensional, calidad inversa, calidad requerida, calidad indiferente y calidad atractiva (Pitalagua, 2015).

Para la medición de la variable satisfacción del usuario externo, se utilizó la herramienta desarrollada por Parasumarán, Zethaml y Berry (1988) que explica que, al comparar las expectativas globales de los beneficiarios, usuarios, pacientes, clientes con sus percepciones sobre el servicio que recibe de la institución se obtiene el valor de la estimación de la calidad de servicio (Cabellos & Chirinos, 2012).

Siendo un indicador importante para mejorar la calidad de atención de las instituciones que prestan el servicio de salud, investigadores han revelado que resulta complejo su medición ya que las formas y modos como se recoge la información suele incidir en los datos que provee el informante (Cleary , 1997).

Evaluar la satisfacción como consecuencia de la atención es un insumo cada vez más necesario ya que es el punto de partida para investigaciones y propuestas en el campo de la salud (Carvajal y otros, 2011).

El modelo de escala multidimensional SERVQUAL tiene como propósito identificar la percepción del usuario sobre la prestación de un servicio (Numpaqué-Pacabaque & Rocha-Buevas, 2016). Las dimensiones del modelo son: confiabilidad, que se refiere a la habilidad de cumplir con el tipo de servicio que se le prometió al usuario; responsabilidad, que es el cumplimiento oportuno y rápido del servicio; seguridad, que es la entrega del servicio por personal capacitado que inspira confianza a través de una atención amable y cortés; empatía, que es la

entrega del servicio con una atención personalizada y bienes intangibles, vinculado a la infraestructura, equipos e instalaciones con las que cuenta el establecimiento (Valencia, 2015).

Una institución que considera las demandas y requerimientos de sus clientes estructurará un plan de decisiones para fortalecer la gestión y la administración de sus servicios (Méndez-Matovelle y otros, 2020)

La percepción del usuario se concibe como la evaluación de la satisfacción del usuario y es la respuesta actitudinal y de entendimiento que el paciente construye como consecuencia de la interacción con la prestación de servicio (Ruiz Cárdenas, 2016).

La expectativa se vincula con la atención de calidad que se brinda y la impresión de que en el establecimiento de salud el paciente no corre riesgo (Guadalupe Rivera y otros, 2018).

Para las instituciones y organizaciones prestadoras de servicio, identificar la percepción y expectativas de sus usuarios permite superar casos de insatisfacción (Munro-Faure & Munro-Faure, 1994; Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2015 ;Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2017) y proponer planes de mejoramiento para optimizar y superar las deficiencias trazando tácticas para elevar la calidad (Ríos-Cáceres y otros, 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica o también llamada pura, porque su propósito es profundizar el conocimiento de las variables en estudio (Escorcía Oyola, 2010). También es un estudio descriptivo, porque considera las características de sucesos a partir de una base teórica definida previamente (Hernández Sampieri & Otros, 1991), su alcance es modificar las teorías existentes o formular nuevas (Vera Chang y otros, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño utilizado es el no experimental, transversal descriptivo, porque recopila los datos en un solo momento de una variable en un grupo de informantes (Salgado-Lévano, 2018). Su propósito es identificar es describir la realidad problemática (Niño, 2011).

Se diagrama de la siguiente forma:



Fig. 1. Diseño de investigación

Donde:

M: 104 usuarios externos

O: Satisfacción del usuario

#### 3.2. Variables y operacionalización

Para Muñoz (2015), las variables se refieren a los fenómenos que son susceptibles de caracterización y medición.

El proceso de operacionalización permite desagregar la base abstracta de la variable en otras de medición empírica (Amiel, 2014).

## **Variable: Satisfacción del usuario**

La variable se define conceptualmente como el grado de discernimiento y aprobación del usuario al establecimiento de salud con respecto al beneficio recibido (Bayraktaroglu & Demirel, 2010).

Su definición operacional se refiere a la medición del nivel de aceptación de los pacientes a través de un cuestionario SERVQUAL que mide las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, equipos e instalaciones (Valencia, 2015).

La escala utilizada fue ordinal y se especifica en los siguientes valores: (1) Definitivamente no; (2) Probablemente no; (3) Indeciso; (4) Probablemente sí, y; (5) Definitivamente sí.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Para Colas y otros (2009) la población es el conjunto finito de participantes de la investigación y donde se pueden generalizar los resultados del estudio. Arnal & Omedes (1981) agrega que los que conforman la población deben compartir elementos comunes. Para la investigación la población estuvo conformada por 104 pacientes, usuarios del servicio de diálisis peritoneal (DIPAC) del Hospital Jorge Reátegui Delgado de Piura.

**Tabla 1**

***Población***

<b>Servicio</b>	<b>N°</b>
Servicio de diálisis peritoneal	104

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios del servicio de diálisis peritoneal (DIPAC)
- Pacientes asegurados.

### **Criterios de exclusión**

- Personal de otros servicios
- Personal administrativo
- Pacientes no asegurados

### **3.3.2. Muestra**

Para Bernal (2000) es la porción de la población que el investigador elige y de la cual se recogen los datos necesarios de la variable de estudio.

El estudio no ha utilizado muestra.

### **3.3.3 Muestreo**

Es un tipo de muestra que se selecciona a conveniencia de los objetivos de la investigación (Vilca, 2012). En el estudio no se requirió de muestreo.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Corresponde a cada usuario recurrente al servicio de diálisis peritoneal.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

#### **Encuesta**

Se considera a la vez como un método capaz de responder al problema planteado a través de procedimientos sistemáticos (Buendía Eisman y otros, 1999). El estudio asumió la encuesta porque es la técnica usualmente utilizada para estudios en las Ciencias Sociales.

### **Instrumento**

Son los recursos que tienen por objetivo recopilar información para la comprobación de hipótesis de estudio (Niño, 2011). Para Argibay (2006), un aspecto importante son las instrucciones, formas de medición y procedimientos para la interpretación.

El cuestionario es el instrumento adoptado en el estudio, su propósito es recoger información sobre el fenómeno de estudio (Icart & Pulpón, 2012).

El instrumento tiene 36 ítems, 18 para medir las expectativas y 18 para evaluar las percepciones del usuario. Utiliza el nivel de medición ordinal, se refiere a la ubicación jerárquica de las opciones de respuesta (Arias, 2006).

La confiabilidad del cuestionario es la aplicación reiterada del instrumento obteniendo el mismo resultado (Hernández Sampieri y otros, 2014). El valor de confiabilidad obtenido fue de 0,911 que se interpreta que tiene alta confiabilidad.

En cuanto a la validez de contenido, se refiere al dominio teórico que fundamenta la variable de estudio (Hernández Sampieri y otros, 2002). La validez de los instrumentos fue verificada por la estrategia juicio de expertos, siendo la docente metodóloga quién cumplió con el propósito.

### **3.5. Procedimientos**

- Para el planteamiento del estudio, se acopiaron los medios económicos y materiales para la ejecución del trabajo.
- Se realizaron las coordinaciones con las autoridades de la institución.
- Se realizaron entrevistas personales con los pacientes para explicarles la finalidad del estudio y obtener su consentimiento.
- Se aplicaron y recogieron de forma individual la información a través del cuestionario.
- Se garantizó a cada informante anonimato y confidencialidad.
- Posteriormente los datos recolectados se ordenaron para los respectivos análisis estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos recolectados siguieron los siguientes procedimientos:

- Inicialmente los datos se organizaron en una matriz de Excel de acuerdo a los códigos asignados previamente.



- En un segundo momento los datos se ingresaron al software SPP, versión 27 y se recodificaron
- Se diseñaron las tablas descriptivas de acuerdo a los objetivos planteados por cada dimensión.
- Se diseñaron los gráficos de barras de acuerdo a los datos de las tablas descriptivas.

### **3.7. Aspectos éticos**

- Según el principio de autonomía, las personas consintieron libremente su derecho a participar de la investigación, previamente se absolvió sus dudas e inquietudes respecto al propósito del estudio.
- De acuerdo al principio de no maleficencia, se garantizó a los participantes que las preguntas no aludían a información personal.
- Asimismo, según el principio de beneficencia, se explicó en la entrevista personal con cada participante que los resultados del estudio posibilitarían iniciar mejoras en el servicio de diálisis peritoneal.
- De igual forma, de acuerdo al principio de justicia, no se manipularon los datos recopilados, se garantizó el anonimato de los usuarios y los informantes firmaron el protocolo de consentimiento.

## **IV. RESULTADOS**

### **Objetivo 1**

Identificar el nivel de la dimensión expectativa de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal

**Tabla 2**

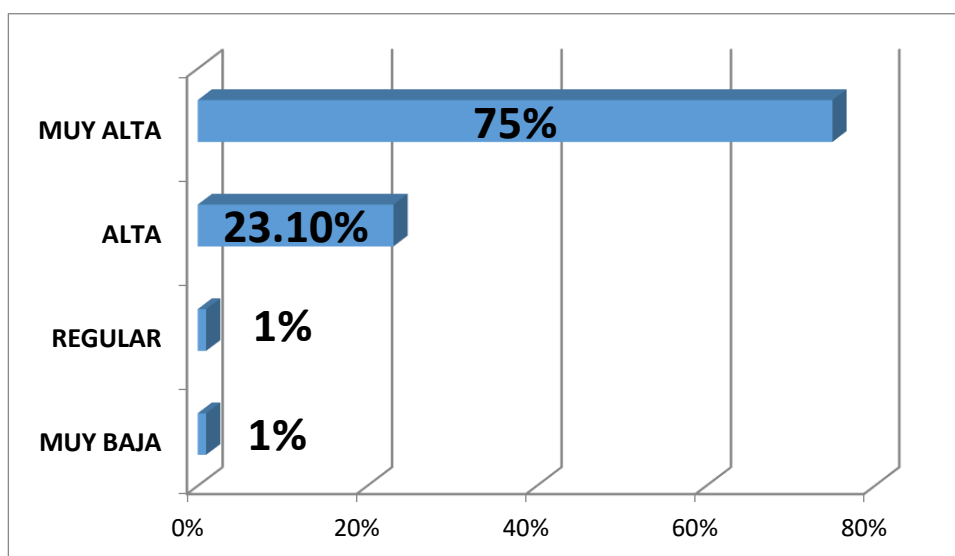
***Nivel de la dimensión expectativa***

Niveles	Frecuencia	
	Nº	%
Muy baja	1	1%
Regular	1	1%
Alta	24	23.1%
Muy alta	78	75%

*Nota*, la Tabla 2 muestra el nivel de la dimensión expectativa

**Figura 2**

***Dimensión expectativa***



*Nota*, la figura 2 muestra la dimensión expectativa

La Tabla 2 ilustra que el nivel de expectativa de los usuarios externos es muy alto (75%), se infiere que los pacientes responden positivamente al servicio de diálisis.

**Objetivo 2**

Determinar el nivel de los indicadores de la dimensión expectativa de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal

**Tabla 3**

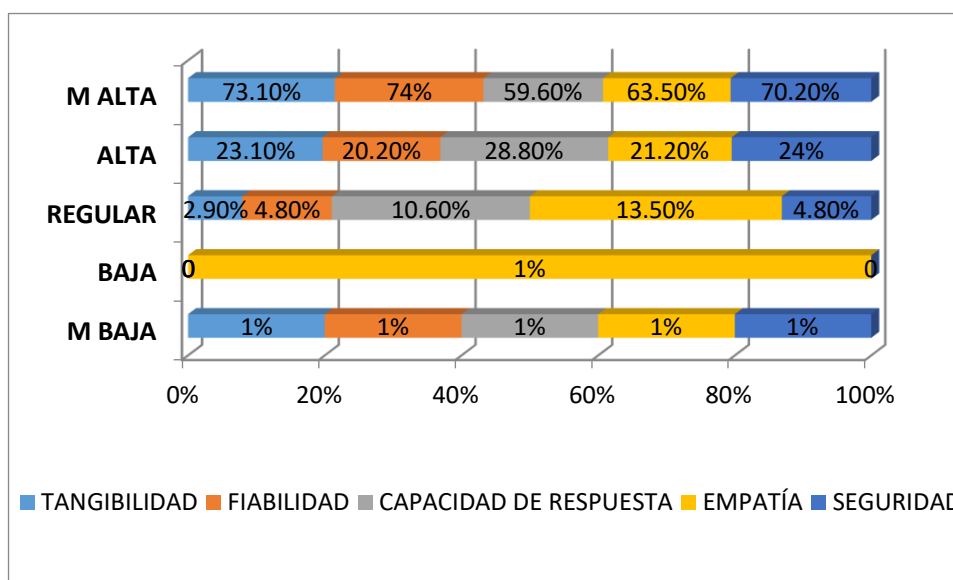
***Nivel de los indicadores de la dimensión expectativa***

Indicadores	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Tangibilidad	1	1%	0	0	3	2.9%	24	23.1%	76	73.1%
Fiabilidad	1	1%	0	0	5	4.8%	21	20.2%	77	74%
Capacidad de respuesta	1	1%	0	0	11	10.6%	30	28.8%	62	59.6%
Empatía	1	1%	1	1%	14	13.5%	22	21.2%	66	63.5%
Seguridad	1	1%	0	0	5	4.8%	25	24%	73	70.2%

*Nota*, la Tabla 3 muestra el nivel de los indicadores de la dimensión expectativa

**Figura 3**

***Dimensión expectativa***



*Nota*, la figura 3 muestra el nivel de los indicadores de la dimensión expectativa

La Tabla 3 exhibe que los indicadores se localizan en el nivel muy alto, específicamente en orden descendente se localiza la fiabilidad (74%), la tangibilidad (73.1%), la seguridad (70.2%), la empatía (63.5%) y la capacidad de respuesta (59.6%).

**Objetivo 3**

Precisar el nivel de percepción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal.

**Tabla 4**

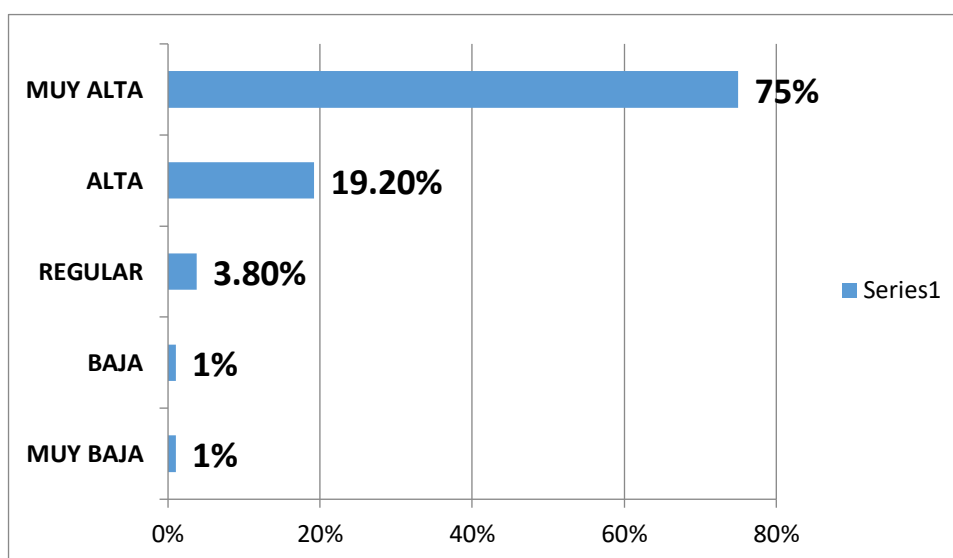
**Nivel de percepción de los usuarios externos**

Niveles	Frecuencia	
	Nº	%
Muy baja	1	1%
Baja	1	1%
Regular	4	3.8%
Alta	20	19.2%
Muy alta	78	75%

*Nota*, la Tabla 4 muestra el nivel de percepción de los usuarios externos

**Figura 4**

**Nivel de percepción de los usuarios externos**



*Nota*, la figura 4 muestra el nivel de percepción de los usuarios externos

La Tabla 4 presenta que el 75% de los usuarios tienen una percepción muy alta del del servicio de diálisis peritoneal.

**Objetivo 4**

Establecer el nivel de los indicadores de la dimensión percepción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal

**Tabla 5**

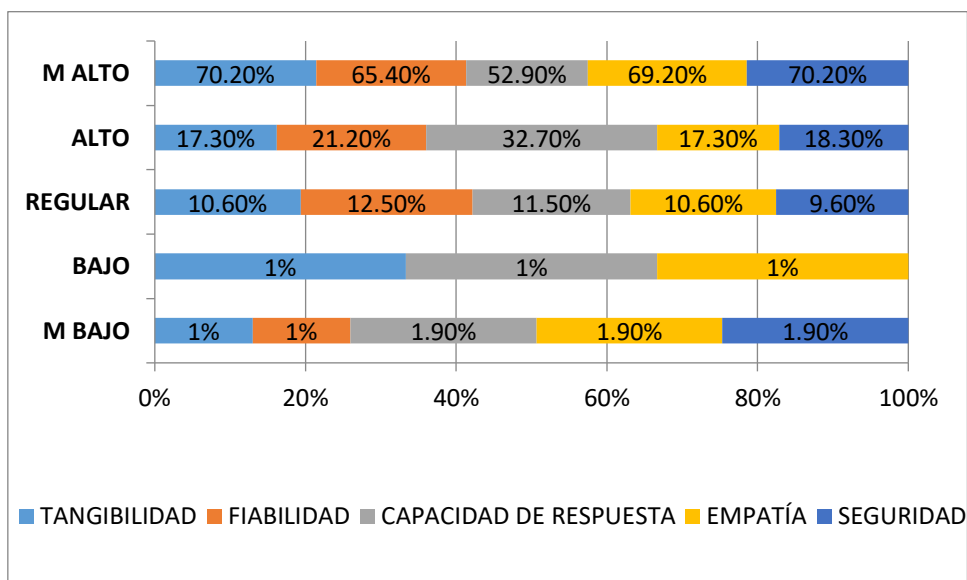
***Nivel de los indicadores de la dimensión percepción***

Indicadores	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Tangibilidad	1	1%	1	1%	11	10.6%	18	17.3%	73	70.2%
Fiabilidad	1	1%			13	12.5%	22	21.2%	68	65.4%
Capacidad de respuesta	2	1.9%	1	1%	12	11.5%	34	32.7%	55	52.9%
Empatía	2	1.9%	1	1%	11	10.6%	18	17.3%	72	69.2%
Seguridad	2	1.9%			10	9.6%	19	18.3%	73	70.2%

*Nota*, la Tabla 5 muestra el nivel de los indicadores de la dimensión percepción

**Figura 5**

***Nivel de los indicadores de la dimensión percepción***



*Nota*, la figura 5 muestra el nivel de los indicadores de la dimensión percepción

La Tabla 5 expone que los atributos de la variable se ubican en el nivel muy alto; específicamente en orden descendente se localizan la seguridad y la tangibilidad (70.2%), la empatía (69,2%), la fiabilidad (65.4%) y la capacidad de respuesta (52.9%).

**Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal del Hospital Jorge Reátegui Delgado, Piura ,2021

**Tabla 6**

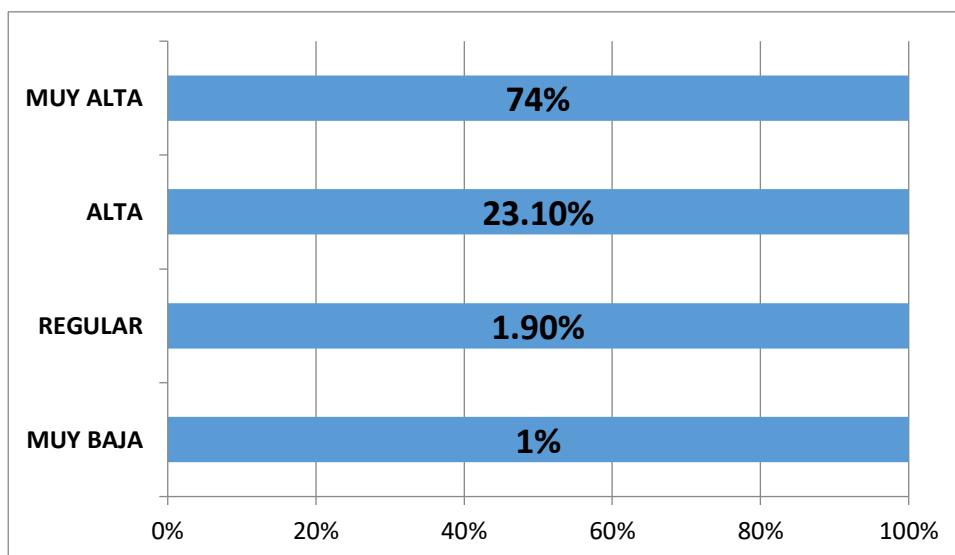
***Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal***

Niveles	Frecuencia	
	Nº	%
Muy baja	1	1%
Regular	2	1.9%
Alta	24	23.1%
Muy alta	77	74%

*Nota*, la Tabla 6 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal

**Figura 6**

***Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal***



*Nota*, la figura 6 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal

La Tabla 6 muestra que el nivel de satisfacción de los pacientes es muy alto (74%).

**V.DISCUSIÓN**

Hoy en día hay más interés por indagar por la calidad de los servicios de salud y el empoderamiento del usuario externo debido al acceso creciente a estas instituciones según las estadísticas publicadas por el Ministerio de Salud (Ministerial R., 2011), se asume que las organizaciones prestadoras de servicios tienen que replantear sus propósitos en función a las necesidades que demandan los pacientes, por lo que resulta conveniente conocer regularmente el impacto de las instituciones en los clientes externos.

Respecto al objetivo 1, sobre la dimensión expectativa, los resultados destacan una muy alta satisfacción de los usuarios externos según la Tabla 2, se puede inferir que la atención que reciben los pacientes es de calidad y el paciente se siente muy a gusto con el servicio recibido (Guadalupe Rivera y otros, 2018), porque la conformidad que el usuario expresa es de bienestar por la atención efectiva (Robles Hurtado y otros, 2019).

Esta realidad coincide con la investigación de Fariño-Cortez y otros (2018) quienes declaran un elevado nivel de satisfacción en expectativa de los usuarios (83%). Según Bayraktarogl & Demirel (2010), las expectativas y las percepciones del usuario permiten llegar a un juicio sobre la atención recibida, siendo este juicio subjetivo muy importante que depende del trato y procedimientos que observa el usuario durante su permanencia en el establecimiento de salud (Cabellos & Chirinos, 2012).

Huerta (2015) afirma que las organizaciones deben estar atentos a las necesidades y expectativas de sus clientes y tomar atención en especificaciones como ambientes, personas, precio, entre otras.

Izquierdo (2016) menciona que frecuentemente el usuario se va formando una idea del nivel de calidad de la organización en base a sus experiencias vividas, lo que escucha de otros usuarios o lo que recibe de información del mismo prestador de servicios. Esta actitud resulta determinante porque define el tipo de servicio de la institución.

En cuanto al objetivo 2, sobre los indicadores de expectativas, se refleja que existen algunos de estos rasgos con tendencia muy alta como la fiabilidad (74%), tangibilidad (73.1%) y seguridad (70.2%) según el reporte de la Tabla 3, lo que significa que los pacientes valoran mucho el tipo de servicio recibido, la confianza que generan los profesionales y los adecuados equipos e instalaciones (Valencia, 2015) con que cuenta el establecimiento.

Los valores son semejantes a lo informado por Infante (2017) en seguridad (77.1%), elementos tangibles (73.6%), y fiabilidad (68.6%); sin embargo, el escenario resulta opuesto a lo reportado por Arbeláez-Rodríguez & Mendoza (2017) que menciona un nivel de insatisfacción en elementos tangibles, seguridad y fiabilidad, asimismo coincide con Guadalupe y otros (2018) que reporta insatisfacción específicamente en seguridad y fiabilidad, por su lado también Robles y otros (2019) declaran insatisfacción en tangibilidad; y Bustamante & Gálvez (2017) en seguridad, elementos tangibles y fiabilidad.

En la misma orientación se localizan otros indicadores con tendencia de satisfacción: empatía (63.5%) y capacidad de respuesta (59.6%); se puede inferir que los usuarios experimentan una atención personalizada y oportuna, así como el cumplimiento de sus trámites en los plazos establecidos (Valencia, 2015), este resultado coincide con el estudio de Argudo-Pesántez (2021) que declara satisfacción por la respuesta para resolver los inconvenientes.

En otro caso, esta realidad discrepa con los hallazgos de insatisfacción severa de Arbeláez-Rodríguez & Mendoza (2017), Guadalupe y otros (2018), Robles y otros (2019), Fernández-Oliva y otros (2019), Bustamante & Gálvez (2017) y Florián y otros (2020). Las instituciones prestadoras de servicios en salud deben estimar las particularidades de los servicios para orientar su interés en mejorar con especificaciones puntuales y oportunas las debilidades encontradas (Pitalagua, 2015).

El Ministerio de Salud, en la última década viene implementando reformas a través de normas técnicas que aseguren la calidad de los servicios que brinda su



sector y de esta manera no sólo se garantice el acceso sino las condiciones para un aseguramiento de la salud, como derecho de toda persona según la constitución (Ministerio de Salud).

Para Sosa-Meollo y Sosa-Flores (2018) un usuario satisfecho por el servicio recibido impactará en la buena imagen de la organización y tendrá ventajas competitivas sobre otras.

Sobre el objetivo 3, la percepción de los usuarios es de muy alta satisfacción según lo que se visualiza en los hallazgos de la Tabla 4; a decir de Ruiz (2016) los usuarios responden actitudinal y afectivamente a favor de servicio de salud. El resultado coincide con los planteamientos de Robles y otros (2019) y Ruiz (2016), que enfatizan lo importante que resulta para la atención médica la apreciación y el agrado del paciente. Para Bayraktarogl & Demirel (2010) existe un entendimiento positivo en cuanto a la atención recibida, Carrillo y otros (2016) coinciden en señalar que las percepciones positivas están en relación a la atención recibida.

La importancia de la consideración de la satisfacción del paciente permite a la institución prestadora de servicio mantener una óptima relación con la sociedad, y aumentar su grado de credibilidad frente a otros servicios (Sosa-Meollo & Sosa-Flores, 2018)

Según Parasuraman y otros (1988), la calidad debe estar orientada a conocer las percepciones del usuario para adaptar las características de los bienes y servicios a su buen uso y lograr una imagen positiva al exterior. Según Adepoju y otros (2019), el paciente muestra su juicio peculiar como una apreciación de eficacia o ineficacia del bien o servicio (Fan y otros, 2017).

Respecto al objetivo 4 sobre los indicadores de la dimensión percepción, se identifican características con muy alta satisfacción como la seguridad y la tangibilidad (70.2%), la impresión que los pacientes tienen sobre el profesionalismo del personal y las instalaciones de la institución según la Tabla 5. Estos hallazgos resultan relevantes y pertinentes a la institución para proponer un plan que siga

fortaleciendo la gestión en el servicio de diálisis peritoneal (Méndez-Matovelle y otros, 2020).

Este dato coincide con los hallazgos de Argudo-Pesántez y otros (2021) que evidenció conformidad con la atención profesional y de alto nivel, así como una infraestructura idónea en el establecimiento.

En la misma perspectiva, Fariño-Cortez y otros (2018) destacan un 77% en bienes tangibles, asimismo, Espinoza (2018) menciona un 62% de satisfacción en tangibilidad, García & Gálvez (2016) aluden un 50.5% de satisfacción en seguridad en Minsa y en EsSalud un alto porcentaje de satisfacción en seguridad (74.3%), fiabilidad (72.1%) y aspectos tangibles (68.9%).

Sin embargo, es opuesto a los resultados de Fernández-Oliva y otros (2019) que encontró insatisfacción en seguridad, tangibilidad y fiabilidad, igualmente Florián y otros (2020) encontró insatisfacción en fiabilidad (64.1%) y en proceso de mejora los indicadores de tangibilidad (58.2%), y seguridad (56.1%).

Así también, los indicadores de la empatía (69,2%), y la capacidad de respuesta (52.9%) presentan una tendencia positiva de satisfacción, al igual que en la investigación de Espinoza (2018), García & Gálvez (2016) e Infante (2017).

Según Parasuraman y otros (1988) las acciones, servicios y procesos vinculados a las normas técnicas y de funciones conforman el servicio que directa o indirectamente determina la satisfacción del paciente (Teshnizi y otros, 2018).

Es importante que los establecimientos de salud, consideren estos insumos para elevar investigaciones y propuestas de mejora en el ámbito de la salud pública (Carvajal y otros, 2011).

Finalmente, sobre el objetivo general, el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de los usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal es muy alto (74%) según lo mostrado en la Tabla 6, este escenario está

en concordancia con el modelo propuesto por Kano (Pitalagua, 2015), se puede inferir que los directivos del servicio han mostrado preocupación por velar por la calidad de los servicios. La tendencia actual en la relación salud-paciente está orientada a exigir a los establecimientos gestionar con eficiencia y eficacia los servicios de salud (Seclén & Darras, 2005).

Los resultados son coincidentes con los hallazgos de Espinoza (2018) que reporta en su estudio una satisfacción de 58% de los participantes, así como la investigación de Hernández-Vásquez y otros(2019) que menciona un 74.3%, Fernández-Oliva y otros (2019) informa un valor de 64.4%, Ruiz (2016) en un 63%; Infante (2017) con un 72.3% de satisfacción y García & Gálvez (2016) con un valor de 71.7% para el caso de EsSalud.

Los resultados son contradictorios con el estudio de Arbeláez-Rodríguez & Mendoza (2017) que identificó un elevado y moderado nivel de insatisfacción (89%). También Robles y otros (2019) identifica una insatisfacción de 80.6%, García & Gálvez (2016) con un 55.4% para el caso de Minsa, Bustamante & Gálvez (2017) con un 46% de insatisfacción y Florián y otros (2020) un 62.7%.

Según el Ministerio de Educación, las organizaciones que ofrecen el servicio de salud están en la obligación legal de brindar un servicio de calidad a toda la población y hacerlo de manera oportuna y eficiente (Ministerio de Salud, 2010). Resulta importante que las evaluaciones se hagan de manera periódica para asegurar la aprobación del usuario (Ruiz, 2016).

Según Freiberg y otros (2013) la satisfacción y la percepción del usuario o cliente son constructos diferentes pero interrelacionados, corresponden a estados psicológicos de agrado del usuario (Parasuraman y otros, 1988), semejante a la sensación de las expectativas cumplidas (Oliva & Hidalgo, 2004). Se infiere que la satisfacción es un hecho personal que moviliza la actuación del usuario al ser atendidas sus necesidades (Fan y otros, 2017; Freiberg y otros, 2013).

En cuanto a los hallazgos del estudio, permitirán mejorar los planes de gestión de la administración del hospital además que aporta información sistematizada sobre a realidad que se experimenta en las instituciones prestadoras de servicio.

## **VI.CONCLUSIONES**

1. La dimensión expectativa se ubica en el nivel muy alto según el 75% de los usuarios externos del servicio de diálisis (Tabla 2).
2. Los indicadores fiabilidad (74%), tangibilidad (73.1%) y seguridad (70.2%) de la dimensión expectativas obtuvieron los más altos valores de satisfacción de los usuarios según la Tabla 3.
3. El 75% de usuarios externos perciben en el nivel muy alto el servicio de diálisis peritoneal según la Tabla 4
4. Los indicadores tangibilidad y seguridad alcanzaron el valor de satisfacción muy alta (70.2%) en la dimensión percepción del usuario externo según la Tabla 5.
5. El 74% de los usuarios externos presentan un nivel muy alto de satisfacción del servicio de diálisis peritoneal según la Tabla 6.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- A los pacientes externos, en cuanto a la dimensión expectativa con el fin de garantizar la seguridad, solicitar a los directivos y personal asignado al servicio peritoneal estandarizar las medidas básicas de atención, así como mantener un flujo continuo y un servicio personalizado.
- A los usuarios externos, respecto a los indicadores de empatía y capacidad de respuesta, requerir a la gerencia del hospital promover un trato más humano en su relación con el paciente externo, lo que implica comunicarse con los usuarios en forma efectiva y cortés y ser tolerantes ante la diversidad de pensamientos.
- A los usuarios externos, respecto a su percepción del servicio de salud demandar a la institución instaurar procedimientos basados en el bienestar que permitan crear un ambiente acogedor para los pacientes del servicio de diálisis peritoneal, manejar sus quejas en forma satisfactoria y recopilar información sobre sus preferencias.
- A los usuarios externos solicitar al hospital estructurar un plan de mejora que permita una atención más personalizada, el cumplimiento oportuno y una atención eficiente del servicio.
- A los usuarios externos, solicitar a la organización hacer evaluaciones periódicas sobre el servicio que ofrecen puesto que las percepciones de los pacientes permiten incrementar la calidad de atención en los niveles de eficacia y eficiencia.

## REFERENCIAS

- Adepoju, O., Opafunso, Z., & Ajayi, M. (2019). Primary Health Care in South West Nigeria: Evaluating service quality and patients' satisfaction. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 10(1)(DOI:10.1080/20421338.2017.1380585).
- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Fondo editorial de la Universidad Científica del Sur.
- Arbeláez-Rodríguez, G., & Mendoza, P. (Marzo de 2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Revista An Fac med*, Vol. 78(<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197> ).
- Argibay, J. (2006). *Técnicas Psicométricas. Cuestiones de validez y confiabilidad. Subjetividad y Procesos Cognitivos*. (<https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630247002.pdf>, Ed.)
- Argudo-Pesántez, B. L., Narváez-Zurita, C. I., & Vásquez-Erazo, E. J. (s.f.). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. *Cienciamatria*, 7(12)(<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/440/608>).
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación 7ª edición* (Ediciones El Pasillo C.A. ed.). Venezuela: Episteme.
- Arnal, J., & Omedes, A. (1981). *Fundamentos de estadística*. Madrid: Eds. Daimon, Manuel Tamayo.
- Babakus, E., & Mangold, W. (Febrero de 1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Revista Health Serv Res*, Vol. 26(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>).
- Bayraktaroglu, G., & Demirel, B. (2010). Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in higher education. *Qual Manag J. Revista Jan*, Vol. 17(DOI:10.1080/10686967.2010.11918260).
- Bernal, T. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Bogotá, Colombia: Prentice Hall.
- Buendía Eisman, L., Colás Bravo, P., & Hernández Pina, F. (1999). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. España.
- Bustamante Fustamante, F. L., & Gálvez Díaz, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca, Perú. *Rev Tzhoeco*, Vol. 9(<https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>).
- Cabellos, E., & Chirinos, J. (Febrero de 2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, Vol. 22-

23([http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)).

- Carrillo, F., Córdova, N., & Qui, T. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *Revista INNOVA Research Journal*, Vol. 1(<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.64>).
- Carvajal, A., Centeno, C., Watson, R., Martínez, M., & Sanz Rubiales, A. (Enero-abril de 2011). ¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud? *Revista Anales Sist San Navarra*, Vol. 34([http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272011000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272011000100007)).
- Cleary, P. (Nov de 1997). Health care quality: Incorporating consumer perspectives. *Revista JAMA Netw Open*, Vol. 278([https://www.researchgate.net/publication/278640063\\_Health\\_Care\\_Quality\\_Incorporating\\_Consumer\\_Perspectives](https://www.researchgate.net/publication/278640063_Health_Care_Quality_Incorporating_Consumer_Perspectives)).
- Colas, M., Buendía, L., & Hernández, F. (2009). *Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral*. Barcelona: Davinci.
- Escorcía Oyola, O. (2010). *Manual para la investigación*. ([http://artes.bogota.unal.edu.co/assets/cdm/docs/publicaciones/full/manual\\_investigacion.pdf](http://artes.bogota.unal.edu.co/assets/cdm/docs/publicaciones/full/manual_investigacion.pdf), Ed.) Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Espinoza Requejo, C. C. (Diciembre de 2018). Satisfacción del cliente externo en la escuela académico profesional de Turismo y Negocios. *Revista UCV-HACER*, Vol. 7(DOI: <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v7n3a9>).
- Fan, L., Gao, L., Liu, X., Zhao, S., Mu, H., Li, Z., & Lou, F. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS one*. 12(12) e0190123(doi: 10.1371/journal.pone.0190123).
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (Abril de 2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, Vol. 39(<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>).
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M., Kolevic-Roca, L., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., Chávez-Conde, L., & Mamani-Urrutia, V. (Abril de 2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Revista An Fac med*, Vol.80(<http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745> ).
- Florián Benites, N. J., Gálvez Díaz, N., & Barsallo Fernández, R. (Diciembre de 2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción



- del usuario externo en Reque-Chiclayo 2019. *Revista Tzhoecoen*, Vol. 12(<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>).
- Freiberg, H., Stover, J., de la Iglesia, G., & Fernández, M. (2013). Polychoric And Tetrachoric Correlations In Exploratory And Confirmatory Factorial Studies. *Prensa Médica Latinoamericana - ISSN 1688-4094 Ciencias Psicológicas*, VII (2)([http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212013000200005&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212013000200005&script=sci_abstract&tlng=en)).
- García Valverde, R., & Gálvez Díaz, N. (Octubre de 2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape-Perú. *Revista Tzhoecoen*, Vol. 8(<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>).
- Gerencia Central de Prestaciones de Salud. (2016). *Informe de satisfacción del usuario del servicio de Medicina Complementaria, 2015*. EsSalud, Lima, Lima.
- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (Marzo de 2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Revista Ciencia Digital*, Vol. 3(<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>).
- Hernández Sampieri, R., & Otros. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc. Graw-Hill Interamericana de México S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2002). *Metodología de la Investigación*. 3° ed. . México: McGraw-Hill Interamericana Eds.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación 6° edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, Vol. 36(<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515> ).
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Lima-Perú.
- Icart, M., & Pulpón, A. (2012). Estilo y redacción científica. En M. Icart, & A. Pulpón, *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis* (págs. 227-232). Barcelona: Universitat de Barcelona.

- Infantes Gómez, F. M. (Julio de 2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, Vol. 2([https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)).
- Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. (2015). Estadísticas 2015: <http://www.incn.gob.pe/index.php/menu-estadi/294-estadistica-2015>
- Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. (2017). *Boletín estadístico de actividades de salud*. <https://www.incn.gob.pe/2018/02/20/disponible-boletin-de-actividades-de-salud-2017/>, Ministerio de salud, Lima, Lima.
- Izquierdo Infante, G., & Sosa Lozano, L. (2016). *Nivel de Satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital li-1 Saul Garrido Rosillo Tumbes 2016*. Hospital li-1 Saul Garrido Rosillo, Tumbes, Tumbes.
- Méndez-Matovelle, A., Quevedo-Barros, M., Carangui-Veleceta, p., & Jácome-Ortega, M. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, Vol. 5(<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7608913.pdf>).
- Ministerial R. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima-Perú: i s p o n i b l e :<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Ministerio de Salud. (s.f.). *Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención 2011-2021*. Lima-Perú: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1620.pdf>.
- Ministerio de Salud. (2010). Retrieved 25 de Abril de 2019, from Aseguramiento Universal en Salud - AUS: <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>
- Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*. Ministerio de Salud, Lima-Perú, Lima.
- Munro-Faure, L., & Munro-Faure, M. (1994). ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? En L. Munro-Faure, & M. Munro-Faure, *La calidad total en acción* (págs. 17-33). Barcelona.
- Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis (3ra.ed.)*. México D.F.: Pearson Educación.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución* (Ediciones de la U. ed.). Bogotá.

- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016 de 2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina, Vol. 64*(<https://www.redalyc.org/journal/5763/576364365020/html/>).
- Oliva, C., & Hidalgo, C. (Nov. de 2004). Satisfacción Usuaría: Un Indicador De Calidad Del Modelo De Salud Familiar, Evaluada En Un Programa De Atención De Familias En Riesgo Biopsicosocial, En La Atención Primaria. *Psykhé, Vol. 13, No.2*(<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282004000200013>).
- Parasuraman, a., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Revista J Retailing, Vol. 67*(DOI: 10.4236/ajps.2014.526403).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail, Vol. 64*([https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)).
- Pitalagua, R. (2015). Comentarios sobre el modelo de Noriaki Kano: <https://n9.cl/6zvap>
- Ríos-Cáceres, A., Barreto-Galeano, A., & Martínez-Duque, A. (2016). Retrieved Marzo de 2016, from Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016.: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>
- Robles Hurtado, I., Placencia Medina, M., & Carreño Escobedo, R. (2019). Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016. *Revista Horiz Med, Vol. 19*([doi.org/10.24265](https://doi.org/10.24265)).
- Ruiz Cárdenas, J. L. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. *Revista Exp Med, Vol. 2*(<https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68>).
- Salgado-Lévano, C. (2018). *Manual de investigación*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.
- Sandoval, D., Díaz, K., Vásquez, M., Vásquez, P., Vera, L., & Yacarini, A. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque, Vol. 4*(<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6744743.pdf>).
- Seclén, A., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú,

2000. *Revista Anales FacMed Lima, Vol. 66*([http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract)).

Sosa-Meollo, C., & Sosa-Flores, J. (Setiembre de 2018). Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. *Revista Cuerpo médico HN, 11*(3)(DOI: <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.409>).

Teshnizi, S., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care, 30*(2)(doi: 10.1093/intqhc/mzx200.).

Valencia, E. (2015). Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10269>

Vera Chang, J. F., Castaño Oliva, R., & Torres Navarrete, Y. G. (2018). *Fundamentos de metodología de la investigación científica* (Ediciones Grupo Compás ed.). (<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/274>, Ed.) Ecuador: Grupo Compás.

Vilca, E. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Trujillo: eDitorial Universitaria de la Universidad Nacional de Trujillo.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Satisfacción del usuario externo	La variable se define conceptualmente como el grado de discernimiento y aprobación del usuario al establecimiento de salud con respecto al beneficio recibido (Bayraktaroglu & Demirel, 2010).	Se refiere a la medición del nivel de aceptación de los pacientes a través de un cuestionario SERVQUAL que mide las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, equipos e instalaciones (31). La escala utilizada fue ordinal.	Expectativas	Aspecto tangible	Ordinal
				Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Seguridad	
				Empatía	
			Percepción	Aspecto tangible	
				Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Seguridad	
				Empatía	

## Anexo 2: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Estimado usuario, se está realizando una encuesta con la finalidad de mejorar los servicios que brinda el servicio de Diálisis peritoneal. Para ello se le solicita su colaboración contestando con sinceridad las siguientes preguntas.

**Instrucciones:** Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente

- 1: Definitivamente no
- 2: Probablemente no
- 3: Indeciso
- 4: Probablemente si
- 5: Definitivamente si

<b>DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>TANGIBILIDAD</b>						
E1	Un buen servicio de diálisis peritoneal debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios					
E2	El local de un buen servicio de diálisis peritoneal debe ser agradable, estar limpio y ordenado					
E3	Todos los que trabajan en un buen servicio de diálisis peritoneal deben estar limpios y presentables.					
E4	En un buen servicio de diálisis peritoneal debe ser fácil identificar, debe tener letreros y señales que orienten					
<b>CONFIABILIDAD</b>						
E5	Un buen servicio de diálisis peritoneal debe cumplir con lo que ofrece.					
E6	Un buen servicio de diálisis peritoneal debe cumplir con el horario establecido					
E7	Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben auxiliar y atender al paciente en el momento que lo necesita.					
E8	Un buen servicio de diálisis peritoneal debe dar documentos sobre el tratamiento establecido					
E9	Un buen servicio de diálisis peritoneal debe contar con los medicamentos y materiales necesarios.					
<b>RESPUESTA RÁPIDA</b>						
E10	En un buen servicio de diálisis peritoneal, el personal debe informar a los familiares sobre el estado de salud del paciente					
E11	Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben responder					

	rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los acompañantes.					
E12	Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes					
<b>SEGURIDAD</b>						
E13	Los familiares deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal.					
E14	Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben conocer lo necesario para informar y orientar al familiar o acompañante.					
E15	Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben ser amables y atentos.					
E16	Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
<b>EMPATÍA</b>						
E17	Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben ser capaces de atender a cada paciente según la situación y características particulares.					
E18	En un buen servicio de diálisis peritoneal se debe pensar primero en el paciente.					

<b>DIMENSIÓN: PERCEPCIONES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>TANGIBILIDAD</b>						
E1	Este servicio de diálisis peritoneal tiene los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.					
E2	Este servicio de diálisis peritoneal es agradable, está limpio y ordenado.					
E3	Todos los que trabajan en este servicio de diálisis peritoneal están limpios y presentables.					
E4	Este servicio de diálisis peritoneal es fácil identificar, tiene letreros y señales que orienten.					
<b>CONFIABILIDAD</b>						
E5	Este servicio de diálisis peritoneal cumple con lo que ofrece.					
E6	Este servicio de diálisis peritoneal cumple con el horario establecido.					

E7	Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita.					
E8	Este servicio de diálisis peritoneal da documentos sobre el tratamiento establecido					
E9	Este servicio de diálisis peritoneal cuenta con los medicamentos y materiales necesarios.					
<b>RESPUESTA RÁPIDA</b>						
E10	En este servicio de diálisis peritoneal, el personal informa a los familiares sobre el estado de salud del paciente					
E11	Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los acompañantes.					
E12	Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal están dispuestos a ayudar a los pacientes					
<b>SEGURIDAD</b>						
E13	Los familiares deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal.					
E14	Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal conocen lo necesario para informar y orientar al familiar o acompañante.					
E15	Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal son amables y atentos.					
E16	Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal se apoyan entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
<b>EMPATÍA</b>						
E17	Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal son capaces de atender a cada paciente según la situación y características particulares.					
E18	En este servicio de diálisis peritoneal se piensa primero en el paciente.					



## **Anexo 3: FICHA TÉCNICA**

### **I. DATOS INFORMATIVOS:**

1. Tipo de Instrumento : Cuestionario
2. Institución : Hospital de Piura
3. Autores : Br. Montoya Aguilar Flor Elena
4. Administración : Usuarios externos del servicio de diálisis peritoneal

### **II. OBJETIVO:**

- Medir el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de diálisis peritoneal del Hospital Jorge Reátegui Delgado, Piura 2021

### **III. DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

#### a. Expectativas

##### Indicadores

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

#### b. Percepción

##### Indicadores

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

#### IV. INSTRUCCIONES:

1. El instrumento de satisfacción del usuario externo consta de 36 ítems evaluados por una escala ordinal que identifica grado de satisfacción, siendo 1 la respuesta extrema negativa, y 5 la respuesta extrema afirmativa.

#### V. MATERIALES:

- Ficha, lápices, lapiceros y borrador.

#### VI. EVALUACIÓN:

1. El resultado total de las dos dimensiones varía de una suma mínima de 36 puntos hasta una suma máxima de 180 puntos.
2. El resultado de la dimensión Expectativa es la suma de los 5 indicadores haciendo un total mínimo de 18 puntos hasta una suma máxima de 90 puntos.
3. El resultado de la dimensión Percepción es la suma de los 5 indicadores haciendo un total mínimo de 18 puntos hasta una suma máxima de 90 puntos.

#### Resumen:

<b>Categorías</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Percepción</b>	<b>TOTAL</b>
Muy alto	1 - 18	1 - 18	1 - 36
Alto	19 - 36	19 - 36	37 - 72
Regular	37 - 54	37 - 54	73 - 108
Bajo	55 - 72	55 - 72	109- 144
Muy bajo	73 - 90	73 - 90	145 - 180

---

**Dimensión expectativa**

---

<b>Categorías</b>	<b>Elementos tangibles</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>
Muy alto	1-4	1-5	1- 3	1- 4	1 -2
Alto	5-8	6-10	4- 6	5 - 8	3 - 4
Regular	9-12	11- 15	7 -9	9 - 12	5 - 6
Bajo	13-16	16-20	10 -12	13 - 16	7 - 8
Muy bajo	17-20	21-25	13- 15	17 - 20	9 - 10

---

**Dimensión percepción**

---

<b>Categorías</b>	<b>Elementos tangibles</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>
Muy alto	1-4	1-5	1-3	1-4	1 -2
Alto	5-8	6-10	4- 6	5 - 8	3 - 4
Regular	9-12	11- 15	7 -9	9 - 12	5 - 6
Bajo	13-16	16-20	10 -12	13 - 16	7 - 8
Muy bajo	17-20	21-25	13- 15	17 - 20	9 - 10

---

## Anexo 4

### VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

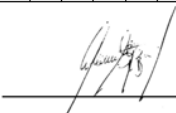
#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,911	12

Nivel de confiabilidad: Muy alta



PERCEPCIONES	<p>2. Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los acompañantes.</p> <p>3. Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes</p>						X		X		X		X			
	<p><b>SEGURIDAD</b></p> <p>1. Los familiares deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal.</p> <p>2. Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben conocer lo necesario para informar y orientar al familiar o acompañante.</p> <p>3. Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben ser amables y atentos.</p> <p>4. Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.</p>						X		X		X		X			
	<p><b>EMPATIA</b></p> <p>1. Los trabajadores de un buen servicio de diálisis peritoneal deben ser capaces de atender a cada paciente según la situación y características particulares.</p> <p>2. En un buen servicio de diálisis peritoneal se debe pensar primero en el paciente.</p>						X		X		X		X			
	<p><b>TANGIBILIDAD</b></p> <p>1. Este servicio de diálisis peritoneal tiene los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.</p> <p>2. Este servicio de diálisis peritoneal es agradable, está limpio y ordenado.</p> <p>3. Todos los que trabajan en este servicio de diálisis peritoneal están limpios y presentables.</p> <p>4. Este servicio de diálisis peritoneal es fácil identificar, tiene letreros y señales que orienten.</p>						X		X		X		X			
	<p><b>CONFIABILIDAD</b></p> <p>1. Este servicio de diálisis peritoneal cumple con lo que ofrece.</p> <p>2. Este servicio de diálisis peritoneal cumple con el horario establecido.</p>															

	<p>3. Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita.</p> <p>4. Este servicio de diálisis peritoneal da documentos sobre el tratamiento establecido</p> <p>5. Este servicio de diálisis peritoneal cuenta con los medicamentos y materiales necesarios.</p>						X		X		X		X			
	<p><b>RESPUESTA RÁPIDA</b></p> <p>1. En este servicio de diálisis peritoneal, el personal informa a los familiares sobre el estado de salud del paciente</p> <p>2. Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los acompañantes.</p> <p>3. Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal están dispuestos a ayudar a los pacientes</p>						X		X		X		X			
	<p><b>SEGURIDAD</b></p> <p>1. Los familiares deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal.</p> <p>2. Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal conocen lo necesario para informar y orientar al familiar o acompañante.</p> <p>3. Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal son amables y atentos.</p> <p>4. Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal se apoyan entre compañeros para dar la mejor atención posible.</p>						X		X		X		X			
	<p><b>EMPATIA</b></p> <p>1. Los trabajadores de este servicio de diálisis peritoneal son capaces de atender a cada paciente según la situación y características particulares.</p> <p>2. En este servicio de diálisis peritoneal se piensa primero en el paciente.</p>						X		X		X		X			
 <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>FIRMA DEL EVALUADOR</p>																