



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal
crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Marcos Bocanegra, Vanessa Edith (orcid.org/0009-0005-6433-7192)

ASESORES:

Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline (orcid.org/0000-0003-2833-5665)

Mtro. Mejía Falcon, Victor Edicson (orcid.org/0009-0001-5557-0903)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito. A mi Akirita, por su compañía, y por mostrarme su valentía y ganas de vivir.

A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión, por la enseñanza y por guiarme en mi camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Su fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

Agradezco a mis asesores de tesis. Su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a mi experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación. Su guía constante y su fe inquebrantable en mis habilidades me han motivado a alcanzar alturas que nunca imaginé. No tengo palabras para expresar mi gratitud por su inmenso apoyo durante este viaje.

Gracias infinitas a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Su amor y sacrificio han sido la luz que guio mi camino a través de este viaje académico.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023", cuyo autor es MARCOS BOCANEGRA VANESSA EDITH, constatoque la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 21 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ELIANA JACKELINE GUZMÁN AVALOS DNI: 19100573 ORCID: 0000-0003-2833-5665	Firmado electrónicamente por: EGUZMANAV el 22- 02-2024 21:02:48

Código documento Trilce: TRI - 0704246





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, MARCOS BOCANEGRA VANESSA EDITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023", 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 citatextual 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, nicopiados.

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.

Nombres y Apellidos	Firma
VANESSA EDITH MARCOS BOCANEGRA DNI: 42269450 ORCID: 0009-0005-6433-7192	Firmado electrónicamente por: VMARCOSB el 21-12- 2023 11:54:50

Código documento Trilce: TRI - 0704262



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1.** Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo..... **22**
- Tabla 2.** La calidad de servicio en los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.....**23**
- Tabla 3.** Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.....**24**
- Tabla 4.** Fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.....**25**
- Tabla 5.** Capacidad de respuesta y la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.....**26**
- Tabla 6.** Seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.....**27**
- Tabla 7.** Empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.....**28**
- Tabla 8.** Elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.....**29**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica que reciben hemodiálisis en una clínica de Trujillo, periodo octubre – diciembre 2023. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental, descriptivo correlacional, y de corte transversal, con dos variables de estudio: Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes. La muestra fue de 61 pacientes del SIS, se empleó como técnica la encuesta, y como tipo de instrumento el cuestionario, los cuales constan de 22 ítems (1era variable) y 17 ítems (2da variable). Para la confiabilidad de la prueba piloto se utilizó el coeficiente de Cronbach, cuyo resultado para el primer instrumento fue 0.8448, y 0.9072 para el segundo, con un grado de confiabilidad aceptable.

Los resultados fueron que el 34.4% de los pacientes calificaron la calidad de servicio como buena, mientras que el 62.3% la evaluaron como regular. La medida de correlación de Rho de Spearman fue de 0.514, con un valor de $p < 0.000$, indicando una correlación positiva, moderada y significativa. Los resultados revelaron una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de los pacientes, insuficiencia renal crónica, servicio de hemodiálisis.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of patients with chronic renal failure who receive hemodialysis in a clinic in Trujillo, period October – December 2023. The type of research was applied, non-experimental, descriptive correlational, and cross-sectional, with two study variables: Quality of service and patient satisfaction. The sample consisted of 61 SIS patients, the survey was used as a technique, and the questionnaire as an instrument type, which consisted of 22 items (1st variable) and 17 items (2nd variable). For the reliability of the pilot test, Cronbach's coefficient was used, whose result for the first instrument was 0.8448, and 0.9072 for the second, with an acceptable degree of reliability.

The results were that 34.4% of patients rated the quality of service as good, while 62.3% rated it as fair. Spearman's Rho correlation measure was 0.514, with a $p < 0.000$ value, indicating a positive, moderate, and significant correlation. The results revealed a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of patients with chronic renal failure on hemodialysis.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, chronic renal failure, hemodialysis service.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de un servicio en los hospitales se basa en proporcionar un servicio o producto que supere las expectativas del paciente, atendiendo de manera consciente todas sus necesidades en cada aspecto para asegurar una atención óptima (Reaño, 2021)

A nivel internacional, según Cobo et al. (2018) menciona la calidad con el ofrecimiento del servicio en el sector salud es un asunto de relevancia para todos los actores involucrados en este proceso. En este orden de ideas, el usuario viene siendo el personaje más importante cuando se presta un servicio, y este deber ser atendido en el momento oportuno, de forma eficaz y de calidad para cumplir con lo que esperan. Numpaque & Rocha (2016) señala que la prioridad en la calidad de un servicio de salud debe considerarse desde la perspectiva de los usuarios y pacientes, en las que se debe considerar las necesidades que pueden originarse al utilizar dicho servicio.

La evaluación de la calidad de los servicios de salud sigue siendo de interés en constante evolución. Este análisis se apoya en metodologías y técnicas provenientes de las ciencias sociales, abordando las perspectivas de evaluación de los profesionales, y la valoración de los usuarios. En relación con esta última, se emplean dos modelos de satisfacción de los usuarios, basado en el concepto de calidad Donabedian, y el desarrollado por Parasuraman. (Pedraza et al. 2014).

Así mismo, afirma que, a nivel global, aproximadamente el 10% de la población padece enfermedad renal. También señala que la insuficiencia renal es una afección prevenible, pero su desarrollo es gradual y asintomático, siendo detectada solo en etapas avanzadas que requieren tratamientos costosos como la hemodiálisis o el trasplante de riñón. Igualmente, se hace referencia en la actualidad, la enfermedad renal crónica (ERC) se ubica en la sexta posición y según las cifras brindadas por la Federación Internacional de Fundaciones del Riñón (NKF, 2020), es causante de la muerte de 850 millones de personas a más, cuya tendencia es creciente año tras año. Mientras que la IRA (lesión renal aguda), que

repercute en más de 13 millones de personas, representa el principal contribuyente de progresión a una enfermedad renal crónica

Por ende, en el mundo la calidad de servicio proporcionado a los pacientes con insuficiencia renal es una preocupación, puesto que afecta a gran número de la población teniendo consecuencias graves si no se gestiona adecuadamente. Los pacientes con insuficiencia renal aquejan problemas en cuanto a la calidad de servicio como: acceso limitado a la atención médica, diagnóstico tardío, falta de educación y concienciación, calidad desigual de los servicios. La calidad de servicio que reciben pacientes que padecen insuficiencia renal es un desafío global que requiere una atención continua por parte de los sistemas de salud, los gobiernos, los profesionales de la salud y las organizaciones de pacientes para mejorar el acceso, la educación y la coordinación de la atención, con el objetivo de brindar una atención de alta calidad a quienes padecen esta enfermedad (Costa et al., 2016).

La atención médica requiere que se preste una atención fundamental a la satisfacción del paciente con insuficiencia renal, y existen diversas problemáticas en todo el mundo que pueden afectarla. Algunas de las preocupaciones comunes relacionadas con la satisfacción del paciente referente a la enfermedad renal son: acceso a la atención adecuada, calidad de servicio, calidad de vida reducida, problemas psicosociales, educación insuficiente, toma de decisiones centralizadas, inexistente apoyo social. También es importante fomentar la educación y participación proactiva en los pacientes (Romero et al., 2019).

Esto se alinea con un estudio realizado en el año 2021 sobre tratamiento de hemodiálisis en Pakistán, la mayoría de estos pacientes expresaron estar contentos con su decisión de recibir hemodiálisis como terapia y con la atención recibida en el centro de diálisis. No obstante, se detectó un resultado considerable en la calidad de vida en cuanto a aspectos económicos y psicosociales. Aquellos empleados y casados con ingresos sólidos disfrutaban de una mejor calidad de vida. Además, se identificaron deficiencias en el entorno de la unidad y en la educación sobre salud. A pesar de avances de la medicina y la creación de nuevas técnicas que han

surgido para mejorar la diálisis, el éxito de la hemodiálisis todavía no ha alcanzado un nivel óptimo, por ello es pertinente desarrollar una cultura de mejora continua para lograr efectos de mejora en los pacientes (Iqbal et al, 2021).

Además, se menciona que América Latina tiene la mayor incidencia de casos de enfermedad renal crónica, convirtiéndose en la segunda causa de muerte dentro de las enfermedades no transmisibles en la población latinoamericana. Esta tendencia solo es superada por infecciones, violencia y accidentes en términos de causas de mortalidad. La calidad de servicio que poseen los pacientes con insuficiencia renal puede verse afectada por una serie de problemas y desafíos: acceso limitado a la atención médica, escasez de recursos y equipos, falta de seguimiento adecuado. Mejorar la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal en América Latina requiere abordar estos problemas a través de una atención médica más accesible, asequible y centrada en el paciente, así como proporcionar apoyo emocional y educativo adecuado. También es importante abordar las barreras económicas y culturales que pueden afectar la satisfacción de los pacientes (Cueto, 2019).

En el contexto nacional, conforme a lo descrito por el Ministerio de Salud (Minsa, 2019), se observa la existencia de enfermedades renales en distintos grados en personas mayores de 20 años, afectando a un total de 2.5 millones de individuos. La enfermedad renal crónica representa un significativo desafío para la salud pública. En el Perú, no se ha implementado hasta la fecha un programa nacional de salud renal. Se cuenta con pruebas que respaldan la eficacia del enfoque multidisciplinario en la atención de la ERC, el cual ha demostrado la mejora de calidad de cuidado y descenso en cuanto a su avance, así como disminuir la mortalidad por diversas causas. Para mejorar la satisfacción del paciente con insuficiencia renal, es esencial abordar estos factores y trabajar en el incremento de prestaciones de servicios médicos, educación del paciente y el apoyo emocional. Además, el detectar a tiempo y prevenir la insuficiencia renal reduce la carga de enfermedad mejorando la calidad de vida que pueden llevar aquellos pacientes (Bravos, 2023).

Localmente la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal, dependen de varios factores. Estos incluyen la infraestructura hospitalaria, la cartera de servicios de los establecimientos de salud, el trato del personal de salud, la comunicación con los pacientes y el acceso a tratamientos. Actualmente existe una gran cantidad de pacientes con diagnóstico de insuficiencia renal crónica que requieren tratamiento de hemodiálisis ambulatoria. Sin embargo, los establecimientos de salud públicos en Trujillo no cuentan con terapias de hemodiálisis ambulatorio debido a la falta de infraestructura y equipamiento necesario. Como resultado, estos pacientes deben recibir sus atenciones en centro privados que si brindan el servicio de terapia ambulatoria.

Es por ello que, a fin de continuar con la mejora en la atención de los afiliados al SIS que requieren tratamiento de hemodiálisis, el FISSAL, mediante contrataciones que ha venido realizando con algunas clínicas del distrito de Trujillo, viene garantizando que dicha población pueda acceder a las terapias de hemodiálisis ambulatoria, a través de la atención en centros particulares. Se ha notado que algunos pacientes de hemodiálisis expresan insatisfacción con el centro asignado, la frecuencia y horario de las sesiones; información deficiente. Por otro lado, los profesionales médicos alegan estar sobrecargados y enfocados en los aspectos técnicos, descuidando el trato humanizado. Existe un descontento por parte de los pacientes y una sobrecarga de trabajo por parte del personal médico, lo que afecta la atención humanizada.

Ante esta realidad se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en una clínica de Trujillo, en los meses de octubre – diciembre del año 2023?

La investigación expuesta se justifica en el aporte teórico, puesto que radica la importancia de entender cómo la calidad de atención impacta directamente a la satisfacción de pacientes que están afectados por insuficiencia renal.

Además, se justifica desde una perspectiva metodológica, que, al medir la satisfacción del paciente de manera cuantitativa, se hace uso de encuestas estructuradas y análisis estadísticos para evaluar de manera numérica la satisfacción y calidad de servicio, estando a disposición de otros investigadores el presente estudio.

Por otra parte, su aporte de la gestión de servicios de salud, se beneficia de evaluar y optimizar recursos, reducir costos operativos, garantizar el cumplimiento de regulaciones, mejorar la eficiencia en la programación de citas y la satisfacción del personal, atraer y retener talento médico, mejorar la reputación y tomar decisiones basadas en datos. Estas acciones contribuyen a una gestión efectiva de los servicios de salud y, en última instancia, a una mayor calidad de servicio para los pacientes con insuficiencia renal.

Asimismo, se constituyó como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en una clínica de Trujillo, en los meses de octubre – diciembre 2023. Del mismo modo, se elaboraron los siguientes objetivos específicos: identificar la calidad de servicio en los pacientes con insuficiencia renal crónica en el área de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; identificar la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; establecer la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; establecer la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el área de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; establecer la relación entre la dimensión de seguridad de calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; establecer la relación entre dimensión empatía de calidad de servicio con la satisfacción de pacientes con insuficiencia renal crónica en el área de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; establecer

la relación entre elementos tangibles de calidad de servicio con satisfacción en pacientes con insuficiencia renal crónica en el área de hemodiálisis atendidos en clínica de Trujillo.

Por otra parte, se planteó como hipótesis general: La relación es significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica atendidos en una clínica de Trujillo, durante el periodo octubre – diciembre 2023. Así mismo como hipótesis específicas tenemos que, la relación es significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; la relación es significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio con la satisfacción de pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; la relación es significativa entre la dimensión de seguridad de la calidad de servicio con la satisfacción de pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo; la relación es significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio hemodiálisis en una clínica de Trujillo; la relación es significativa entre la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción de pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al ámbito internacional, Huamán et al. (2023), Madrid, cuyo estudio planteó como objetivo saber la respuesta de pacientes del servicio de hemodiálisis de un hospital del estado, con relación a la percepción calidad y grado de satisfacción; empleó un estudio cuantitativo no experimental, con una metodología descriptiva -correlacional, de corte transversal. Aplicó sus herramientas a una muestra de 60 pacientes, adaptando una encuesta SERVQUAL para evaluar la calidad de atención, encontrando una relación positiva muy significativa entre calidad y satisfacción del paciente ($r = 0,385$ y $p = 0.0023$). Concluye que a mayor grado de calidad mayor será el grado satisfacción en los pacientes de hemodiálisis.

Así mismo, Ramos et al. (2022) en México, en su artículo, tuvo el objetivo de evaluar la complacencia de los pacientes intervenidos con hemodiálisis en un establecimiento hospitalario de alto nivel, vinculó su estudio a la calidad del servicio brindado. El diseño de investigación fue descriptivo, transversal, donde participaron 146 pacientes, se utilizó un cuestionario SERVQHOS-E. En los resultados satisfechos el 99.3%, insatisfechos 0.7%. Así también todos los pacientes satisfechos consideran que recomendaría el área. Se concluye que los pacientes de hemodiálisis están satisfechos en mayor porcentaje con la atención que se les brinda.

Por otro lado, Martín et al. (2020) en Europa - España, en el artículo cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción de pacientes que llevan tratamiento de cirugía renal (TRS), en un centro hospitalario de hemodiálisis; estudio descriptivo y transversal, participaron pacientes con problemas renales. Se empleó el cuestionario de SUCE (Satisfacción de Usuarios de Consultas Externas), obtuvo como resultado que la satisfacción general, la muestra se mostró que el 50% estuvo "muy satisfecho" y la otra mitad quedó "satisfecho". Concluye así que todos los pacientes están satisfechos o muy satisfechos con calidad del servicio brindada, y hay un alto nivel de conocimientos proporcionada con respecto a la intervención en hemodiálisis.

En latinoamericano, Navarrete (2018) en Ecuador en su investigación, tuvo como objetivo examinar las razones que influyen sobre la satisfacción de los pacientes que se realizan hemodiálisis, utilizando el modelo SERVQUAL; estudio descriptivo. Los resultados encontrados es que los pacientes según las dimensiones investigadas están satisfechos, a diferencia de la dimensión facilidad de transporte para llegar a la Unidad. Concluyendo que la eficiencia, puntualidad, compromiso del personal y tiempo de espera como factores fundamentales. impactan sobre la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal.

Mientras que como antecedentes nacionales se seleccionó el estudio de Sottec (2023) en Perú-Lima, su propósito fue evaluar la vinculación entre la calidad del servicio de diálisis y el bienestar de los pacientes; estudio no experimental, con una población de 172 pacientes de diálisis. Los resultados descriptivos indican, el 62.8% de los pacientes consideró el servicio como eficiente, mientras que el 52.9% calificó su calidad de vida como regular. Por otra parte, su prueba de normalidad de sus datos no mostraron una distribución normal. Aplicó la correlación de Spearman, el cual reveló altamente significativa con un p valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.302, indicando una relación positiva de baja intensidad. Concluyó que una mejora en la calidad de servicio tiene un efecto moderado en la calidad de vida de pacientes de diálisis.

También, Valdiviezo (2022) en Perú-Piura, tuvo como propósito establecer la conexión entre la satisfacción de los pacientes y atención de enfermería con un enfoque humanizado. Estudio no experimental, básica. La población y la muestra consistieron en un total de 150 pacientes. Se crearon dos instrumentos para recopilar datos, los mismos que validado por expertos y demostraron una confiabilidad alta. Los resultados revelaron la existencia de una correlación significativa. ($Rho=0.386$; $p<0.5$) entre la satisfacción del paciente y la atención humanizada. Como conclusión determinó que la satisfacción de un paciente desempeña un papel fundamental en la percepción de atención humanizada, caracterizándose por un trato respetuoso, empático, apoyo psicológico y físico, así como una actitud proactiva.

Igualmente, Huaycochea (2018) en Perú-Lima, en su trabajo e investigación, marcó el objetivo investigar relación calidad de servicio y satisfacción de usuarios externos del área de emergencia. Estudio descriptivo, transversal-correlacional. Se recurrió a encuestas y al cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio. La población de muestra estuvo compuesta por 2,152 usuarios, por la amplitud empleó la metodología de muestreo aleatorio simple aplicada para calcular estimaciones de proporciones. Como resultado, obtuvo la comprobación existente de una relación de nivel directa y estadísticamente significativa respecto a las variables, con un $r = 0.650$ y el valor de $p = 0.000$ (menor a 0.05). Con un 99% de probabilidad, se confirma y valida la hipótesis de que esta relación es efectivamente cierta.

Además, Tapia (2018) en Perú-Tacna, planteó en su tesis como objetivo establecer la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos. Para ello desarrollo un estudio no experimental, transversal y correlacional. Seleccionando como muestra 200 usuarios externos, a los cuales se les aplicó encuestas utilizando un cuestionario SERVQUAL. Obteniendo como resultados que, en las diferentes dimensiones de calidad de servicio, se incrementó el nivel de satisfacción. En cuanto al nivel de satisfacción, el 50.50% de los usuarios se mostró indiferente, mientras que el 42.00% expresó estar satisfecho. En cuanto la calidad de servicio, el 65% afirmaron que es regular, mientras que un 31% indicaron que es mala. Concluyendo que existe una relación entre nivel de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios externos, corroborándose estadísticamente al obtener un valor $Rho=0.476$ y $p<0.5$ respectivamente.

A nivel local, encontramos la investigación de León (2020), Trujillo. Quién formuló como objetivo establecer la relación entre la calidad brindada por el área de enfermería y la satisfacción de los pacientes de la unidad de hemodiálisis; el diseño fue correlacional simple, participo una muestra de 56 pacientes; utilizando un instrumento validado. Los resultados encontrados fue que el 48.2% considera la calidad de atención buena, con una tendencia al nivel "excelente"; así mismo 71.4% está satisfecho, 28.6% insatisfacción. Concluye que la calidad proporcionada posee una relación directa con la satisfacción del usuario, $Rho 0.970$ y p de 0.000.

Así también, Pizarro (2018), en La Libertad, planteó en su investigación conocer la aceptación de los pacientes en el servicio de hemodiálisis mediante la evaluación de la calidad de atención brindada; su diseño de investigación fue transversal y descriptiva. La muestra fue de 67 con insuficiencia renal. Entre los resultados el 83.58% tiene alto nivel de satisfacción, 13.43% tiene nivel medio de satisfacción y 2.99% satisfacción baja. Además, se encontró que el 80% tiene adecuada calidad de atención, 20% inadecuada. Concluyendo, que los usuarios tienen un alto grado de satisfacción, no encontraron dificultades significativas.

En cuanto a la variable calidad de servicio; la excelencia del servicio se basa en las ideas de varios expertos en calidad. Philip Crosby se centra en la satisfacción o insatisfacción de clientes en relación con el servicio prestado. Edwards Deming aboga por la mejora constante de los servicios ofrecidos como elemento clave de la calidad. Joseph Juran enfatiza que la calidad se refleja en la satisfacción del cliente. Por último, Kaoru Ishikawa identificó aquellas causas y efectos de los problemas en los servicios, contribuyendo a su mejora (Méndez, 2013).

Por otro lado, en la actualidad, la prestación de servicios del sector público se ha convertido en un factor importante para alcanzar metas y cumplir con las regulaciones gubernamentales. Tanto las organizaciones públicas como privadas operan en el rubro de la salud tienen un fuerte interés en abordar la calidad desde la perspectiva de usuarios. En este contexto, la calidad de servicio implica la evaluación de diversos indicadores, siendo la satisfacción del usuario el más común para emplear una valoración a la calidad de atención médica (Avalos, 2010).

Así también Campos et al. (2019), señala que son elementos de calidad la infraestructura, estructura de organización, plan de limpieza, puntualidad, dedicación, cortesía, desarrollo de procesos, gestión de pagos, la sensación de seguridad y confianza transmitida, competitividad y experiencia del colaborador a cargo, así como la información brindada, entre otros. Por otro lado, Gröndahl et al, (2019) y Kalánková et al. (2019) fueron definidos como suministro de atención de calidad

alta con el fin de preservar o restaurar estado de las personas con IRC, considerando las posibles implicaciones y beneficios vinculados a los métodos empleados.

Por otro lado, al respecto de las teorías sobre calidad de servicio, encontramos a Pérez (2018), quien considera que la calidad es evaluar de forma completa a una organización y que se logra mediante la aplicación continua de metodologías innovadoras de relevancia, con el propósito que las expectativas de los usuarios sean superadas en términos de impacto en los servicios médicos. Por otro parte, según la definición consiste en cotejar las expectativas con el rendimiento efectivo, siendo la calidad del servicio una manera de evaluar cuán adecuadamente se alinea la prestación del servicio con las expectativas del cliente (Lewis et al.,2021).

Además, la definición de calidad de servicio, de acuerdo con Giese y Cote (2019), hace referencia a la asistencia brindada por el personal a los clientes y usuarios que desean utilizar el servicio. Esto implica entender y lograr satisfacer cada necesidad de los clientes, así como comprender cómo lo perciben. Por otro lado, la calidad de servicio hace alusión a la cantidad y diversidad de labores que un empleado realiza de manera efectiva en la prestación de un servicio, considerando los recursos como materiales y capital humano disponibles en la empresa (Olvera & Scherer, 2009).

Por otra parte, la calidad de servicios de salud representa un elemento estratégico crucial la eficacia de las entidades dentro del ámbito y se contempla como un factor de ventaja en la competencia que requiere una evaluación y mejora constante. Cuando los pacientes tienen una firme apreciación de excelencia en la atención de servicios de salud, es más probable que regresen al hospital en caso de necesidad y que recomienden la institución a sus seres queridos. Por esta razón, la atención médica se destaca por su carácter delicado y los riesgos inherentes, lo que resalta la necesidad de evaluar la comprensión de los pacientes sobre los servicios recibidos (Lee & Yom, 2007).

De igual manera, es posible identificar cinco dimensiones pertinentes junto con los estándares utilizados para llevar a cabo la medición y apreciar la excelencia en cuanto la prestación de servicio. SERVQUAL es un modelo de encuesta que establece dimensiones como en la calidad de servicio, siendo: fiabilidad: hace referencia a la capacidad de proporcionar un servicio oportuno y confiable, garantizando de tal manera cuidado de manera consistente. Otra dimensión es la capacidad de respuesta, la cual implica disposición y voluntad de atender al usuario de manera rápida y oportuna, demostrando una actitud proactiva.

Además, la seguridad se relaciona con la confianza en los usuarios de alguna prestación de servicios, alcanzándose con el uso de conocimientos y habilidades adecuados. Cuando se trata de empatía, también se hace referencia a una atención personalizada que se brinda a usuarios de una organización y muestra una preocupación por las necesidades individuales. Por último, cuando hablamos de elementos tangibles, nos referimos a los equipos, personal y materiales de comunicación que se encuentran físicamente ubicados en el entorno donde se pretende prestar el servicio a los usuarios. (Anteco Consultores, 2012).

Existen otros modelos y métodos para evaluar variables de calidad de servicio, como es la metodología Gronroos propuesto por Christian Gronroos. Este modelo centraliza la relación proveedor de servicios y cliente como personaje esencial. Esta perspectiva enfatiza la importancia que tiene la calidad en interacción entre otras variables y cree que la calidad del servicio se basa en la percepción del cliente.

También existe el modelo de Calidad de Servicio de Parasuraman, Zeithaml, Berry, SERVPERF y el modelo de Calidad Técnica y Función. Cada uno de los mencionados se centraliza en la calidad técnica (aspectos tangibles del servicio) y funcional (aspectos relacionados con la interacción y el proceso del servicio).

Por otro lado, la calidad del servicio se considera necesaria, para establecer una relación positiva con un paciente, generar confianza, asegurar la satisfacción, cumplir con las regulaciones y brindar servicios o atención que beneficien al

individuo y a la sociedad en su conjunto. Asimismo, la calidad de la atención se define por un conjunto de elementos y estándares aplicables en una variedad de entornos, incluidos los de atención médica, servicio al usuario, educación, entre otros entornos. (FIDE, 2023).

Por ello hospitales buscan ofrecer servicios de alta calidad que sean seguros, eficientes y centrados en las necesidades de las personas. Esto implica que la atención debe ser oportuna, equitativa, integral y efectiva. Los hospitales están revisando y reenfocando sus procesos logísticos para que la atención sea más accesible, transparente y satisfactoria desde la perspectiva de los usuarios y pacientes. La prestación de atención de calidad implica que las personas estén capacitadas e informadas para tomar decisiones sobre su propia atención médica. En relación a este tema, según Nadiri y Hussain (2016), señalan que, si se logra elevar la calidad de los servicios hospitalarios, se podría incrementar la eficacia, atraer a más pacientes, mejorar el estado de salud de estos y fortalecer la confianza que tienen en el hospital (Reaño, 2021).

En cuanto a la variable satisfacción, hace referencia al grado de expectativas de un usuario son satisfechas con respecto al cuidado que se les brinda en una institución de salud (Mero et al., 2021).

En este mismo contexto, la teoría de la satisfacción mide el grado que se cumplen las expectativas del cliente después de utilizar un producto o servicio. Cabe señalar que satisfacción se puede medir de diferentes formas, siendo las encuestas y escala Likert los métodos más habituales, según lo señalado por Espejo (2018).

Se ha observado que la teoría de la satisfacción es más relevante en el campo de médico que en otros campos. Esto se debe como se mencionó anteriormente, una satisfacción adecuada se relaciona de forma directa con una atención adecuada al paciente, argumentándose en un estudio de 2019 de Hamming et al. Pero es necesario examinar cuidadosamente las variables sobre las que estas teorías forman una base sólida, como se señala en el trabajo de Ramírez (2017).

Comprender el nivel de satisfacción permite identificar aquellas áreas en que se debe mejorar y reforzar los aspectos positivos para crear un sistema de atención que cumpla con cada uno de los requerimientos de los pacientes. La búsqueda de la excelencia en la atención sanitaria es un objetivo primordial. La satisfacción del paciente cumple un rol de indicador importante y es utilizado en la calidad de atención sanitaria. Por otra parte, afecta los resultados clínicos, la fidelidad de pacientes e incrementa los índices de reclamos por negligencia, afectando la atención médica oportuna, eficiente y centralizada en el paciente. Además, la satisfacción del paciente es un indicador indirecto de la función médica y hospitalario. (Ortega, 2023).

El propósito de la evaluación de la satisfacción del paciente es identificar posibles deficiencias desde el punto de vista del paciente y evaluar la calidad de la atención. Es muy importante que los profesionales sanitarios se centren en satisfacer las necesidades de sus pacientes. La puntualidad de la atención, el tiempo dedicado a responder preguntas, el nivel de interés mostrado y el seguimiento del estado de salud, especialmente hemodinámico, son factores importantes en esta evaluación. Analizar las percepciones de los pacientes sobre la atención proporcionada por el personal de enfermería se convirtió en una estrategia de mejora en cualquier área donde fuera necesario fortalecer las actividades. (Massip et al., 2008).

Respecto a la satisfacción del usuario, señalar que tal concepto tiene varias definiciones, como la dada por Febres y Mercado (2020), donde la satisfacción del paciente se convierte en un indicador que refleja el nivel de calidad de servicio de salud. Según Rey (2000), esta evaluación se basa en una percepción subjetiva y emocional del beneficiario. Según Zuloaga et al. (2010), lo describen de la siguiente manera: La evaluación del servicio de salud brindado y del estado de salud se basa en las expectativas del usuario. Por tanto, podemos estar seguros de que la satisfacción se relaciona con la experiencia personal. La satisfacción del paciente está determinada por si se cumplieron las expectativas de una persona sobre algo. Se considera que los pacientes están satisfechos cuando se cumplen sus expectativas después de recibir atención médica.

Además, el autor sugiere que se deben tener en cuenta tres dimensiones en la evaluación: la dimensión interpersonal, referida a la interacción entre profesionales y usuarios, tomando en cuenta los valores de la sociedad y normas morales acorde a la ética profesional. Esto incluye el uso de métodos y protocolos diseñados para brindar un trato humano e individualizado para promover el crecimiento del humanismo en la práctica profesional. En tanto en la dimensión técnica, está orientada a la destreza de emplear conocimiento y la tecnología por parte del profesional de salud. También la dimensión entorno que es la capacidad para brindar atención de calidad por parte de la institución al usuario, garantizando de tal modo su comodidad, en cuanto la limpieza y disponibilidad de espacios físicos adecuados, respaldándose en los recursos y equipos (Massip et al., 2008).

En cuanto la satisfacción del usuario se ha convertido en un tema de relevancia para evaluar los de servicios de salud y calidad de ella. En la última década, se ha reconocido como una variable fundamental en la evaluación de los servicios de salud pública (Seclén y Darras, 2005).

Por otro lado, la calidad de los servicios significa que los pacientes reciban asistencia médica de forma oportuna. La accesibilidad de atención es fundamental para la satisfacción de un paciente. Además, la calidad de servicio se considera un proceso de mejora continua en el que se recopilan y evalúan continuamente datos para identificar aquellas áreas en la que se debe mejorar los servicios de atención médica. Medir la satisfacción del paciente a través de encuestas y comentarios directos de los pacientes es primordial para medir la calidad de servicio y poder comprender sus experiencias y expectativas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, puesto que su objetivo principal es abordar y resolver situaciones o problemas identificados mediante la implementación de estrategias de solución. En este caso, al identificar las deficiencias en la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, se busca mejorar la calidad del servicio mediante las estrategias desarrolladas como resultado de la investigación (Hernández, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Es un estudio no experimental, dado que las variables no serán manipuladas en ninguna circunstancia, sino que serán observadas en su lugar de origen, y los datos se recolectaron en un mismo periodo; es correlacional dado que su finalidad fue determinar la relación de dos variables; y es transversal, pues los datos se recolectaron en un único punto temporal y la información se obtiene en una sola ocasión (García, 2020).

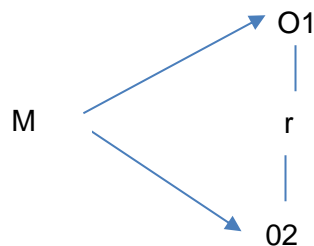
En el esquema podemos visualizarlo de la siguiente manera:

M: Muestra

O1: Observación de calidad del servicio

O2: Observación de satisfacción del paciente

R: Correlación



3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Considera 5 dimensiones las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles. De las cuales se reparten en indicadores y de estos se adquieren los 22 ítems. Utilizando como rango de medición de la información el ordinal

Variable 2: Satisfacción de paciente

Consta de 3 dimensiones (interpersonal, técnica, entorno) de las cuales se reparten en indicadores y de estos se adquieren los 17 ítems. Utilizando como rango de medición de la información el ordinal. Asimismo, se operacionalizó las variables de estudios (Ver Anexo 1)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Participaron 72 pacientes que tienen insuficiencia renal crónica y que acuden al servicio de hemodiálisis en Clínica de Trujillo.

- **Criterio de inclusión**

Pacientes de cualquier sexo.

Pacientes afiliados al seguro integral de salud.

Pacientes diagnosticados con insuficiencia renal crónica.

Pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis.

Pacientes dispuestos a participar en la investigación.

Pacientes que mantengan un estado mental en condiciones óptimas.

Pacientes con edades que oscilen entre los 18 y los 80 años.

- **Criterio de exclusión**

Pacientes sin un diagnóstico de insuficiencia renal crónica.

Pacientes que no sean asegurados del SIS.

Pacientes que no estén recibiendo tratamiento de hemodiálisis.

Pacientes que no estén dispuestos a participar en la investigación.

Pacientes cuyo estado mental que no resulte apropiado para la investigación.

Pacientes que tengan menos de 18 años o que superen los 80 años de edad.

3.3.2 Muestra

Para este estudio estuvo constituida por 61 pacientes del SIS, quienes garantizarán la idoneidad de los resultados, para ello se empleó "fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones", para elegir el tamaño ideal de la demostración. (Anexo 7)

3.3.3 Muestreo

Se consideró un muestreo probabilístico, tipo aleatorio de diseño simple, donde la probabilidad de selección de cada elemento del universo para formar parte de la muestra es no conocida (Arias, 2006). Tal enfoque de muestreo se centra en las características relacionadas con los objetivos de estudio, sin depender de la probabilidad.

3.3.4 Unidad Análisis

Lo conforma cada paciente que acude al servicio de hemodiálisis a la Clínica de Trujillo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En cuanto al cuestionario sobre calidad de servicio, las preguntas fueron extraídas de la "Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo" del MINSA 2011, para ello se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, en la que se consideró las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y

Elementos tangibles, compuesta por 22 ítems. Las respuestas se medirán mediante una escala de Likert, cuya medición se dispuso en 3 rangos en forma proporcional: Mala, 70-83 pts.; Regular, 84-96 pts.; y Buena, 97-110 pts. (Ver Anexo 2).

La variable satisfacción del paciente, fue evaluado con un cuestionario (Donabedian,2005) modificado, compuesto por 17 ítems, que se agrupan en tres dimensiones: el aspecto interpersonal, el aspecto técnico y el entorno, se evalúa utilizando una escala de cinco opciones en el formato de Likert (Ospina et al., 2005), cuya medición se dispuso en 3 rangos en forma proporcional: Nada satisfecho,60-68 pts.; Poco satisfecho, 69-76 pts.; Muy satisfecho,77-85 pts. (Anexo 3) . Para el caso de ambos instrumentos, fueron validados por juicio de 4 expertos (Anexo 5). Asimismo, se comprobó la confiabilidad de los mismos, mediante una prueba piloto con 20 participantes, cuyo Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.82, para el caso del instrumento de calidad de servicio; y 0.9 para el instrumento de satisfacción del paciente, por lo que se comprobó que los instrumentos resultaron confiables. (Ver Anexo 8)

3.5 Procedimientos

La investigadora llevó a cabo el desarrollo de la investigación, incluyendo la aplicación de sus cuestionarios para recopilar información. Para explicar el proceso en sus etapas iniciales, se estableció una coordinación con los responsables de la clínica privada en Trujillo. Estos aprobaron el documento en cuestión y nos permitieron seleccionar libremente, los momentos y días para aplicar los instrumentos durante las horas de operación de la clínica.

Cuando llegó el momento de obtener los datos, se gestionó la autorización requerida y se estableció comunicación con el equipo que estaba trabajando en ese momento para evitar interrupciones. La recolección de datos comenzó en las áreas de hemodiálisis, y, además, se brindó información a los pacientes que estaban siendo tratados con hemodiálisis debido a su enfermedad renal, sobre los aspectos generales de la investigación. Se explicó la relevancia de su participación, lo cual los llevó a contribuir de manera voluntaria.

En cuanto a la administración de los cuestionarios, estos se llevaron a cabo después de una presentación previa, recepción y obtención del consentimiento informado, que fue proporcionado por la investigadora a cada uno de los pacientes. Durante este proceso, se explicó el manejo adecuado de los datos, la confidencialidad de la información y el propósito de la investigación. La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera individual, y en caso de que los pacientes tuvieran dificultades para completarlos, recibieron la asistencia de la investigadora. Esto permitió completar las encuestas en un período de dos semanas, ya que el horario de disponibilidad de la investigadora fue variable. Finalmente, al concluir la etapa de recopilación de datos, se realizó la revisión y conteo de las encuestas para asegurarse de que estuvieran completas y bien llenadas. Después de eso, se introdujeron las respuestas en una hoja de cálculo mediante el software Microsoft Excel (2021).

3.6 Método de análisis de datos

Con el fin de realizar estos procedimientos, se usó el programa SPSS en su versión N° 26 para realizar el análisis de datos. Se utilizó la frecuencia relativa y absoluta también se utilizó el Rho de Spearman considerando un P menos a 0.005 para proporcionar una descripción de las variables relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción del usuario. En lo que respecta al análisis estadístico inferencial, se realizó una evaluación de la normalidad de los datos para determinar si podía aplicarse un enfoque de análisis estadístico paramétrico o no paramétrico. Los resultados obtenidos se presentaron en tablas con respectivos gráficos.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio ha sido pensado, considerando las consideraciones éticas esenciales para salvaguardar la integridad social, psicológica y física de todas las personas involucradas en la investigación. Se espera que cumpla con los procedimientos, normativas y estándares éticos establecidos por la UCV, según lo indicado en la Resolución de Consejo 0262-2020 – UCV (Studocu, 2023)

Principio de beneficencia: El objetivo es promover el bienestar y evitar cualquier daño o perjuicio a los demás, contribuyendo al proceso de atención de alta calidad.

Principio de no maleficencia: Implica la responsabilidad de no causar daño a los demás. En este estudio, la recopilación y análisis de datos se llevarán a cabo sin causar perjuicio ni a los pacientes ni a la institución.

Principio de autonomía: Se asegurará el respeto por la autonomía del participante, permitiéndole tomar decisiones basadas en sus valores y creencias personales.

Principio de justicia: El personal médico se esforzará por repartir los recursos y ventajas de manera justa entre los pacientes, adaptando la atención y el tiempo según las necesidades individuales de cada paciente

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023

Satisfacción del paciente	Calidad de servicio								Coeficiente de correlación
	Mala		Regular		Buena		Total		
	N	%	n	%	n	%	n	%	
Nada Satisfecho	1	1.6%	11	18.0%	0	0.0%	12	19.7%	r = ,514
Poco Satisfecho	0	0.0%	16	26.2%	5	8.2%	21	34.4%	
Muy Satisfecho	1	1.6%	11	18.0%	16	26.2%	28	45.9%	
Total	2	3.3%	38	62.3%	21	34.4%	61	100.0%	p = ,000

Nota: Relación entre calidad de servicio y satisfacción

La tabla n°1 evidencia el nivel de satisfacción de pacientes respecto a la calidad de servicio que se brinda en la clínica Trujillo. En la que se puede observar que el 19,7% de los pacientes se encuentran completamente insatisfecho, el 34,4% está relativamente insatisfecho. El 45,9% de los pacientes dijo estar muy satisfecho.

Por otra parte, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,514. Demostrando la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción en pacientes con insuficiencia renal crónica que reciben hemodiálisis en Clínica Trujillo.

Tabla 2

La calidad de servicio en los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo, 2023

Nivel de Calidad de servicio	n	%
Mala	2	3.3%
Regular	38	62.3%
Buena	21	34.4%
Total	61	100.0%

Nota. Niveles de calidad de servicio.

En la presente tabla, se evidencian los siguientes resultados respecto a calidad de servicio: El 62,3 por ciento, o 38 pacientes, dijeron regular, en comparación con el 34,4 por ciento, o 21 pacientes, que respondieron buena; lo que indica que la clínica de Trujillo cuenta con una calidad de servicio eficaz, están cumpliendo con las expectativas y necesidades de la mayoría de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el tratamiento de hemodiálisis.

Tabla 3

Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo, 2023

Satisfacción del paciente	n	%
Nada Satisfecho	12	19.7%
Poco Satisfecho	21	34.4%
Muy Satisfecho	28	45.9%
Total	61	100.0%

Nota: Niveles de satisfacción de los pacientes

De acuerdo con el contenido de la presente la Tabla, en la variable Satisfacción del paciente: El 34.4% o 21 pacientes indicaron estar poco satisfechos, también es un dato importante a considerar. El 45.9% o 28 pacientes indicaron estar muy satisfechos, lo que sugiere que el tratamiento de hemodiálisis está siendo percibido de manera positiva por la mayoría de los pacientes.

Tabla 4

Fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo, 2023

Fiabilidad de la calidad de servicio	Satisfacción del paciente								Coeficiente de correlación
	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Muy Satisfecho		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mala	8	13.1%	9	14.8%	7	11.5%	24	39.3%	r = ,390
Regular	4	6.6%	10	16.4%	12	19.7%	26	42.6%	
Buena	0	0.0%	2	3.3%	9	14.8%	11	18.0%	
Total	12	19.7%	21	34.4%	28	45.9%	61	100.0%	p = ,002

Nota: Relación entre Fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción

En la presente tabla se observa que el 39.3% de los pacientes indica como mala la fiabilidad de la calidad de servicio, de ellos el 13.1% se encuentran nada satisfecho, el 14.8% poco satisfecho y el 11.5% muy satisfecho; el 42.6% indica como regular la fiabilidad de la calidad de servicio, de ellos el 6.6% se encuentran nada satisfecho, el 16.4% poco satisfecho y el 19.7% muy satisfecho; el 18% de los pacientes indica como buena la fiabilidad de la calidad de servicio, de ellos el 3.3% se encuentran poco satisfecho y el 14.8% muy satisfecho

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,390. Esta indica que la relación es positiva, baja y significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.

Tabla 5

Capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo, 2023

Capacidad de respuesta de la calidad de servicio	Satisfacción del paciente								Coeficiente de correlación
	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Muy Satisfecho		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mala	9	14.8%	12	19.7%	10	16.4%	31	50.8%	r = ,483
Regular	3	4.9%	6	9.8%	10	16.4%	19	31.1%	
Buena	0	0.0%	3	4.9%	8	13.1%	11	18.0%	
Total	12	19.7%	21	34.4%	28	45.9%	61	100.0%	p = ,000

Nota: Relación entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción

En la presente tabla se observa que el 50.8% de los pacientes indica como mala la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, de ellos el 14.8% se encuentran nada satisfecho, el 19.7% poco satisfecho y el 16.4% muy satisfecho; el 31.1% indica como regular la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, de ellos el 4.9% se encuentran nada satisfecho, el 9.8% poco satisfecho y el 16.4% muy satisfecho; el 18% de los pacientes indica como buena la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, de ellos el 4.9% se encuentran poco satisfecho y el 13.1% muy satisfecho

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,483. Esta indica que la relación es positiva, moderada y significativa entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.

Tabla 6

Seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo, 2023

Seguridad de la calidad de servicio	Satisfacción del paciente								Coeficiente de correlación
	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Muy Satisfecho		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mala	3	4.9%	9	14.8%	6	9.8%	18	29.5%	r = ,444
Regular	8	13.1%	5	8.2%	4	6.6%	17	27.9%	
Buena	1	1.6%	7	11.5%	18	29.5%	26	42.6%	
Total	12	19.7%	21	34.4%	28	45.9%	61	100.0%	p = ,000

Nota: Relación entre seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción

En la presente tabla se observa que el 29.5% de los pacientes indica como mala la seguridad de la calidad de servicio, de ellos el 4.9% se encuentran nada satisfecho, el 14.8% poco satisfecho y el 9.8% muy satisfecho; el 27.9% indica como regular seguridad de la calidad de servicio, de ellos el 13.1% se encuentran nada satisfecho, el 8.2% poco satisfecho y el 6.6% muy satisfecho; el 42.6% de los pacientes indica como buena la seguridad de la calidad de servicio, de ellos el 11.5% se encuentran poco satisfecho y el 29.5% muy satisfecho

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,444. Esta indica que la relación es positiva, moderada y significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.

Tabla 7

Empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo, 2023

Empatía de la calidad de servicio	Satisfacción del paciente						Total		Coeficiente de correlación
	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Muy Satisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mala	9	14.8%	11	18.0%	11	18.0%	31	50.8%	r = ,396
Regular	3	4.9%	7	11.5%	6	9.8%	16	26.2%	
Buena	0	0.0%	3	4.9%	11	18.0%	14	23.0%	
Total	12	19.7%	21	34.4%	28	45.9%	61	100.0%	p = ,002

Nota: Relación entre empatía de la calidad de servicio y la satisfacción

En la presente tabla se observa que el 50.8% de los pacientes indica como mala la empatía de la calidad de servicio, de ellos el 14.8% se encuentran nada satisfecho, el 18% poco satisfecho y el 18% muy satisfecho; el 26.2% indica como regular la empatía de la calidad de servicio, de ellos el 4.9% se encuentran nada satisfecho, el 11.5% poco satisfecho y el 9.8% muy satisfecho; el 23.0% de los pacientes indica como buena la empatía de la calidad de servicio, de ellos el 4.9% se encuentran poco satisfecho y el 18% muy satisfecho

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,396. Esta indica que la relación es positiva, baja y significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.

Tabla 8

Elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo, 2023

Elementos tangibles de la calidad de servicio	Satisfacción del paciente								Coeficiente de correlación
	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Muy Satisfecho		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mala	7	11.5%	12	19.7%	6	9.8%	25	41.0%	r = ,540
Regular	5	8.2%	5	8.2%	8	13.1%	18	29.5%	
Buena	0	0.0%	4	6.6%	14	23.0%	18	29.5%	
Total	12	19.7%	21	34.4%	28	45.9%	61	100.0%	p = ,000

Nota: Relación entre elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción

En la presente tabla se observa que el 41% de los pacientes indica como mala los elementos tangibles de la calidad de servicio, de ellos el 11.5% se encuentran nada satisfecho, el 19.7% poco satisfecho y el 9.8% muy satisfecho; el 29.5% indica como regular los elementos tangibles de la calidad de servicio, de ellos el 8.2% se encuentran nada satisfecho, el 8.2% poco satisfecho y el 13.1% muy satisfecho; el 23.0% de los pacientes indica como buena los elementos tangibles de la calidad de servicio, de ellos el 6.6% se encuentran poco satisfecho y el 23% muy satisfecho

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,540. Esta indica que la relación es positiva, moderada y significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo.

V. DISCUSIÓN

En la tabla n°1 al respecto de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica se demostró una relación positiva, moderada y significativa con un Rho de 0. 514. Resultado similar obtuvo Huamán (2023) en su estudio de investigación, en la que su valor Rho fue de 0. 385. Así como la investigación de Tapia (2018) quien planteó el mismo objetivo y aplicó encuestas empleando el cuestionario SERVQUAL teniendo como resultado la existencia de una relación entre nivel de calidad del servicio y satisfacción , la cual corroboró estadísticamente al obtener un valor $Rho=0.476$, por ende, se deduce que, a mayor calidad de servicio, mayor será el nivel de satisfacción de los pacientes. Estas investigaciones, se sustentan en la teoría expuesta por Marroquí (2016) que la metodología empleada permite abordar y resolver situaciones o problemas identificados mediante la implementación de soluciones estratégicas. Sin tener excepción de la población de estudio.

En la tabla n°2 respecto al nivel de calidad de servicio, mayor porcentaje fue el nivel regular con 62.3% seguido de bueno con un 34.4%. estudios relacionados al tema tenemos a Sottec (2023) que en su investigación mide la calidad de servicio en los pacientes que se realizan diálisis, con calificación diferente quien obtuvo 52.9% como eficiente. Ambas investigaciones la relación es de baja intensidad. Evidenciándose lo expuesto por Gröndahl et al, (2019) y Kalánková et al. (2019) quienes sostienen que, en el ámbito médico, la calidad de servicio puede ser definido como el suministro de atención de la más alta calidad con el objetivo de preservar o restaurar la salud del paciente. Entonces, la calidad implica la valorización completa que una organización logra mediante la continua integración de elementos innovadores. Su propósito es sobrepasar las expectativas de la población y usuarios. en lo que respecta a la provisión e impacto de los servicios de atención médica, según lo afirmado por Pérez (2018).

En la tabla n°3 respecto a la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal se evidencia que el 34.4% están poco satisfechos, mientras que el 45.9% muy satisfechos. Estudios similares tenemos el de Pizarro (2018) en su investigación encontró 83.58% con un nivel alto de satisfacción, mientras que Ramos (2022) empleó una encuesta Servghos un modelo de encuesta diferente aplicado a los pacientes con hemodiálisis en un centro hospitalario, encontrando 99.3% satisfechos, y solo el 0.7% insatisfecho. Es importante destacar que la técnica de recolección de datos (encuesta) y la escala de medición de Linkert es uno de los métodos más comunes y confiables para obtener un resultado como lo sostiene Espejo (2018). Por otro lado, Mero (2021) sostiene que la satisfacción de los pacientes hace referencia al grado en que las expectativas de un usuario son satisfechas en relación al cuidado que se les brinda en un centro de salud.

En la tabla n°4 se expone el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio relacionado con la satisfacción de los pacientes. demostrando que el 18% consideran que la fiabilidad es buena, el 42.6% regular y el 39.3% mala. Por otra parte, se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman teniendo un valor de 0,390, indicando una relación positiva, de intensidad baja y significativa. Similar resultado obtuvo Navarrete (2018) en su investigación, en la que los pacientes expresan su satisfacción con la fiabilidad, así mismo Martín (2020) en su investigación obtuvo como resultado que el 50% de los pacientes se encuentran satisfechos y muy confiables de la información proporcionada al tratamiento de hemodiálisis. Esto se puede afirmar en lo sustentado por Costa (2016) que la fiabilidad es la capacidad de proporcionar un servicio de manera precisa y confiable, el cual garantiza el desarrollo correcto de las actividades y de manera constante.

En la tabla n°5 respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, encontrando que el 31.1% afirman que capacidad de respuesta es regular y el 18% es buena. Así mismo se demostró una relación positiva, moderada y significativa, Rho de Spearman de 0,483. $P < 0.000$. Al respecto se deduce que la atención de las necesidades del tratamiento de hemodiálisis es rápida y con eficacia. Resultados diferentes se encontró en la investigación de Navarrete (2018), puesto que la facilidad de transporte para llegar

al centro hospitalario relacionada a la capacidad de respuesta, es deficiente, por lo que no es eficiente al llegar a tiempo generando insatisfacción en los pacientes. Lo encontrado en las investigaciones se reafirma en la teoría, tal como lo difundió Cusi (2018) donde alude que la capacidad de respuesta implica disposición y voluntad de atender al usuario de manera ágil y oportuna, mostrando una actitud receptiva hacia sus necesidades.

En la tabla n°6, respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes, se demostró que el 42.6% indica un nivel bueno, mientras que el 27.9% y 29.5% como regular y mala respectivamente. Se demostró que hay una relación positiva, moderada y significativa Rho de Spearman 0,444, $P < 0.000$. Por su parte León (2020) en su investigación, obtuvo un coeficiente mayor 0.955 y un valor de $p = 0.000$, lo que indica una correlación positiva, alta y significativa. Los resultados presentados obedecen a la confianza y credibilidad que se desarrolla en los pacientes al brindarle un servicio de debe basar en conocimientos y habilidades correctas como lo fundamenta Febres (2020).

En la tabla n°7 respecto a la relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes. Demostrando que el 23% afirman que es buena y el 26.2% regular, Así también se obtuvo Rho de Spearman de 0,396, $P < 0.002$ lo que indica que la relación es positiva, baja y significativa; lo que evidencia que la atención no satisface completamente las necesidades emocionales o de apoyo. Similares resultados obtuvieron Tapia (2018) y Valdiviezo (2022) en sus investigaciones al obtener un coeficiente de correlación de 0.476 y 0.386 respectivamente, mientras que Sottec (2023) en su investigación obtuvo como resultado que el 64.0% de los pacientes afirman que la empatía es eficiente. Sin embargo, en las investigaciones antes mencionadas se concluye que percepción de una atención empática y humanizada, se caracteriza por un trato respetuoso, de apoyo psicológico y físico, así como una actitud proactiva. Guardando relación con lo expuesto por Nadiri (2016) que hace referencia a que la empatía consiste en la atención personalizada que una organización ofrece a sus usuarios, evidenciando una auténtica preocupación por sus necesidades individuales.

En la tabla n°8 “relación entre elementos tangibles con la satisfacción”, se demostró una relación positiva, moderada y significativa considerable por obtener un Rho de Spearman de 0,540, $P < 0.000$. Mismos resultados encontró Valdiviezo (2022) respecto a la dimensión aspectos tangibles y cuidado humanizado del paciente, cuyo Rho 0,610 con un p-valor $< 0,1$; es decir, determinando una relación estadísticamente directa. Por lo tanto, los aspectos tangibles es un factor importante para el cuidado humanizado del personal de enfermería. Tal y como lo sostiene también Aiteco Consultores (2012) y Numpaque (2016).

Los resultados obtenidos del programa estadístico SPSS, así como del Rho de Spearman en la presente investigación permitió aceptar la hipótesis planteada. Concluyendo que la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo es significativa. Cabe mencionar que el estudio a comparación del realizado por León (2020) y Huaycochea (2018) empleó además del Rho de Spearman el SPSS, sin embargo, obtuvieron el mismo resultado de relación directa y muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción. Contrastándose lo expuesto por Ortega (2023) en su artículo científico que la satisfacción del usuario es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud públicas expectativas de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio se relaciona de forma significativa con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica, medida de correlación de Rho Spearman: 0.514, $P < 0.000$.
2. La calidad de servicio de los pacientes con enfermedad renal crónica en el servicio de hemodiálisis en mayor porcentaje, fue del 62,3 por ciento regular, seguido de 34.4 por ciento calificado como buena.
3. La satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en la clínica, el 34.4% de los pacientes resultó estar poco satisfecho, mientras que el 45.9% refirieron estar muy satisfechos, lo que sugiere que el tratamiento de hemodiálisis es percibido positivamente por casi la mitad de pacientes.
4. La dimensión fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis, medida de correlación de Rho Spearman: 0.390, $P < 0.002$.
5. La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis, medida de correlación de Rho Spearman: 0.483, $P < 0.000$
6. La dimensión seguridad de la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis, medida de correlación de Rho Spearman: 0.444, $P < 0.000$
7. La dimensión empatía de la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis, medida de correlación de Rho Spearman: 0.396, $P < 0.002$
8. La dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis, medida de correlación de Rho Spearman: 0.540, $P < 0.000$

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar un control periódico de la gestión de la calidad de servicio basándose en indicadores de por lo menos un periodo trimestral, el cual permita monitorear la satisfacción que están originando en los pacientes.
- Implementar un programa de fortalecimiento del trato al usuario que acude al centro de hemodiálisis, el cual se desarrolle de manera mensual.
- Brindar capacitación continua al personal médico y de enfermería para mejorar la calidad de servicio y la empatía hacia los pacientes. Esta formación constante les permitirá mantenerse actualizados en las mejores prácticas clínicas y desarrollar habilidades de comunicación empática. Asimismo, contribuirá a fortalecer su compromiso con la excelencia en la atención médica.
- Desarrollar e implementar protocolos de calidad que aborden específicamente las necesidades y preocupaciones de los pacientes con insuficiencia renal crónica, promover la participación activa de los pacientes, mejorar la comunicación y la educación en la atención primaria, y desarrollar capacidades de atención para enfermedades crónicas.
- Establecer un sistema regular de monitoreo de la satisfacción del paciente para identificar áreas de mejora de manera proactiva.
- Optimizar la accesibilidad a los servicios y reducir los tiempos de espera tanto como sea posible para mejorar la experiencia del paciente. La optimización de estos aspectos no solo implica hacer que los servicios sean más fácilmente accesibles, sino también trabajar en la eficiencia de los procesos para minimizar cualquier espera innecesaria. Este enfoque busca no solo satisfacer las necesidades médicas del paciente, sino también mejorar su comodidad y la eficacia de su interacción con los servicios de atención médica.

REFERENCIAS

- Aiteco Consultores SL. (2012). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*.
Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Arias, J. (2006). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2).
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online*. Arias Gonzáles, José Luis.
Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Atmowardoyo, H. (2010). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204,. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/266996418.pdf>
- Avalos García, M. (2010). Calidad y gestión de servicios de salud La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. . *Revista Horizonte Sanitario*, 9(1).
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3.a ed.)*. Patria.
- Bravo Zúñiga, J. (2023). Enfoque multidisciplinario en la atención de pacientes con enfermedad renal crónica. Una revisión narrativa. *Revista Médica Herediana, Lima*, 34(1), 40-46. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v34i1.4451>
- Campos, F., Gálvez, N., & Velásquez, J. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis NEFRO CIX SAC 2018. *Revista Científica de Enfermería Curae*, 2(2), 2–10. Obtenido de <https://acortar.link/BUopCW>
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá - UB, Tunja, Colombia*. Obtenido de <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- Costa, G. M., Pinheiro, M. B., Medeiros, S. M., & Costa, R. R. (2016). Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis. *Revista Enfermería Global, Murcia España*, 15(43), 59-72. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000300003
- Cueto, A. (2019). La Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión y los retos de la enfermedad renal crónica en nuestra región. *Nefrol Latinoam*, 16(2). Obtenido de https://www.nefrologialatinoamericana.com/frame_esp.php?id=14
- Cusi, J., & Seras, E. (2018). *Calidad de Atención y Nivel de Adherencia al Tratamiento de Pacientes con Tuberculosis Pulmonar*. Hospital Regional de Ayacucho. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29228>
- Espejo, M., & Viera-da-Silva, L. (2018). The satisfaction of the user in health services evaluation: Essay on the imposition of problems. *Saúde em Debate*, 42, 331–340. Obtenido de <https://acortar.link/MgE3FT>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana*, 20(3), 397–403. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract

- Federación Internacional de Fundaciones del Riñón. (2020). *La enfermedad renal crónica (ERC)*. Obtenido de National Kidney Foundation.:
<https://www.kidney.org/espanol>
- FIDE. (2023). *La importancia de la calidad en el sector salud*. Obtenido de
<https://www.fide.edu.pe/blog/detalle/la-importancia-de-la-calidad-en-el-sector-salud/>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. . *Academy of Marketing Science*, 1.
- Gröndahl, W., Muurinen, H., Katajisto, J., Suhonen, R., & Leino, H. (2019). Perceived quality of nursing care and patient education: A cross-sectional study of hospitalised surgical patients in Finland. *BMJ open*, 9(4). Obtenido de <https://bmjopen.bmj.com/content/9/4/e023108.abstract>
- Hernández S., R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & L., M. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Huaman Carhuas, L., Melo Flores, C., & Gutiérrez Carranza, M. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Revista Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159-66. Obtenido de <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518>
- Huaycochea Cuba, T. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33816>
- Iqbal, M., Iqbal, Q., Iqbal, S., & Ashraf, S. (2021). Hemodialysis as long term treatment: Patients satisfaction and its impact on quality of life. *Pak J Med Sci Q*, 37(2), 398–402. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33679921/>
- Kalánková, D., Kirwan, M., Bartoníčková, D., Cubelo, F., Žiaková, F., & Kurucová, R. (2019). Missed, rationed or unfinished nursing care: A scoping review of patient outcomes. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 1783–1797. Obtenido de <https://acortar.link/gHIYTD>
- Lee, M. A., & Yom Young, H. (2007). A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 545-555. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748906000988?via%3Dihub>
- León Suárez, L. (2020). *Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44846>
- Lewis, C. C., Mettert, K., & Lyon, A. R. (2021). Determining the influence of intervention characteristics on implementation success requires reliable and valid measures: Results from a systematic review. *Implementation Research and Practice*, 2. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/2633489521994197>

- Luzardo, M., & Jiménez, M. (2018). *Manual de inferencia estadística*. Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/4111>
- Marroquí, J. (2016). Métodos de investigación. *Revista de Investigación y Educación en Enfermería*. .
- Martin Cano, M., Rico Azuaga, N. M., & Romero Gómez, L. (2020). Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología. *Revista Enfermería Docente*(112), 22-27. Obtenido de <https://ciberindex.com/index.php/ed/article/view/11222ed>
- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R., Llantá Abreu, M. d., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cub Salud Publica*, 34(4), 1–10.
- Méndez Rosey, J. C. (2013). *Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby*. Obtenido de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Mero, C., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(2). Obtenido de <https://acortar.link/2RUguP>
- Ministerio de Salud. (2019). *Más de dos millones de peruanos mayores de 20 años padecen Enfermedad Renal Crónica*. Obtenido de gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/26511-mas-de-dos-millones-de-peruanos-mayores-de-20-anos-padecen-enfermedad-renal-cronica>
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2016). Zone of Tolerance for Healthcare Services: A Diagnostic Model of Public and Private Hospital Service Quality. *ResearchGate*, 37(2), 245--280. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317579926_Zone_of_Tolerance_for_Healthcare_Services_A_Diagnostic_Model_of_Public_and_Private_Hospital_Service_Quality
- Navarrete Angulo, N. V. (2018). *La Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en Relación a la Calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11963>
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina. Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5.ª ed.)*. . Ediciones de la U.
- Olvera Romero, I., & Scherer Leibold, O. (2009). *El cliente y la calidad en el servicio*. Editorial Trillas Sa De Cv.
- Ortega, C. (2023). *Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
- Ospina, B., Sandoval, J., Aristizábal, C., & Ramírez, M. (2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. *Investig Educ En Enferm*, 23(1), 14-29.
- Pedraza Melo, A., Lavín Verástegui, J., González Tapia, A., & Bernal González, I.

- (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *10*(2), 76-89.
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos de un hospital público de Lima*. Universidad César Vallejo.
- Pizarro Vásquez, F. L. (2018). *Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11700>
- Ramírez, D. (2017). La responsabilidad social de los Hospitales del Estado frente a las teorías de la gerencia del valor. Caso aplicado ESE Hospital Venancio Díaz Díaz. *Revista Geon*, *4*(1). Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/issue/view/5>
- Ramos Ramírez, M. E., Méndez Cázares, J. A., & Castro Valverde, K. I. (2022). Satisfacción con la calidad del servicios en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro Soc*, *30*(3), 54-59. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/esSiqueira/biblio-1379493>
- Reaño Villalobos, R. S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896>
- Rey, C. (2000). La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza . *Anales de Documentación*, *3*, 139-153.
- Romero Ruiz, A. B., Sevillano Jiménez, A., & Cardador Trocoli, C. (2019). Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Revista Enfermería Nefrológica, Madrid España*, *22*(21), 112-123. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4321/s2254-28842019000200002>
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. . Del Castillo Galarza, Raúl Santiago.
- Seclén Palacin, J., & Darras, C. (2023). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000*. Paper presented at the Anales de la Facultad de Medicina.
- Sottec Roque, V. (2023). *Calidad del servicio de diálisis y calidad de vida de los pacientes del hospital de EsSalud, Cusco 2022*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108728>
- Tapia Condori, V. (2018). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre de Tacna, año 2018*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29234>
- Valdiviezo Sanchez, J. A. (2022). *Satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en el área de hemodiálisis del Hospital Teófilo Dávila – Machala -Ecuador - 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102742>
- Zuloaga Mendiola, R., de la Fuente Rodríguez, A., Hoyos Valencia, Y., & León Rodríguez, C. (2010). La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Revista ELSEVIER*, *42*(4), 242-243. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-satisfaccion-del-usuario-instrumento-S0212656709003679>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
CALIDAD DE SERVICIO	Es una comparación entre las expectativas y el desempeño real, donde la calidad de servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del cliente (Lewis et al.,2021).	Es juzgar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas, se puede evaluar o medir mediante un cuestionario que aborde aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.	Fiabilidad	- Eficiencia - Efectividad	Ordinal con escala Likert de 5 ítems	Buena: 97-110 puntos Regular: 84-96 puntos Mala: 70-83 puntos
			Capacidad de respuesta	- Interés - Comprensión		
			Seguridad	- Consideración - Atención meticulosa - Prontitud en la respuesta - Credibilidad - Tolerancia		
			Empatía	-Comprensión -Orientación -Disponibilidad		
			Elementos tangibles	-Señalización -Orientación -Equipos -Limpieza		
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	La evaluación de la atención médica y el estado de salud proporcionados, se lleva a cabo de acuerdo con las expectativas del usuario a medida que avanzan. (Zuloaga et al., 2010).	Es el nivel en el cual una entidad cumple con las expectativas y percepciones de un usuario, y esto puede ser evaluado utilizando un cuestionario que aborde la dimensiones: interpersonal, técnica y entorno.	Interpersonal	- Información - Comunicación - Horarios - Trato	Ordinal con escala Likert de 5 ítems	Muy satisfecho: 77-85 puntos Poco satisfecho: 69-76 puntos Nada satisfecho: 60-68 puntos
			Técnica	-Aspecto del personal -Rapidez en la atención -Nivel de instrucción alpaciente		
			Entorno	-Ambiente personal -Señalización -Limpieza		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTE CON
INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN
CLINICA TRUJILLO, 2023

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor: MINSA (2011). Modificado Marcos V. (2023)

INSTRUCCIONES:

Estimado(a) paciente, le pedimos que complete con sinceridad los datos que se solicitan a continuación, seleccionando la respuesta que mejor refleje su opinión en el espacio correspondiente. Queremos asegurarle que la información que recopilamos se mantendrá estrictamente confidencial y solo se utilizará con fines de investigación. Agradecemos de antemano su colaboración en el estudio que estamos llevando a cabo, por lo que se le pide responda marcando con una aspa o X la alternativa con la que mejor se identifica:

Las opciones de respuesta son las siguientes:

1	Nunca	2	Casi Nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Fue sencillo conseguir la cita?					
2	¿Se respetó el cronograma de atención y el orden de llegada?					
3	¿En la unidad de hemodiálisis el personal que recibe, le explicó los procedimientos a seguir para la atención?					
4	¿El personal de la Unidad de Hemodiálisis cumplió con su cita programada?					
5	¿El personal de la unidad de hemodiálisis está permanentemente durante el procedimiento?					
CAPACIDAD RESPUESTA						
6	¿En admisión de la unidad de hemodiálisis la atención fue rápida?					
7	¿El tiempo durante el procedimiento de hemodiálisis fue el indicado?					
8	¿El informe sobre el tratamiento de hemodiálisis que recibí, fue entregado en un tiempo razonable?					
9	¿Considera que el personal médico muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?					
SEGURIDAD						
10	¿Se garantizó la privacidad en la Unidad de Hemodiálisis?					
11	¿El personal proporcionó sesiones de hemodiálisis exhaustivas y completas para los pacientes con insuficiencia renal crónica?					
12	¿El equipo que le atendió le otorgó el tiempo requerido para abordar sus preguntas?					
13	¿Sintió confianza en el personal que le atendió?					
14	¿El personal demostró paciencia y respeto durante su atención?					

EMPATÍA						
15	¿Las personas encargadas de proporcionar información le orientaron de manera precisa y comprensible sobre los procedimientos necesarios para su atención en la Unidad de Hemodiálisis?					
16	¿Durante su atención lo trataron con respecto y amabilidad?					
17	¿Fue comprensible las indicaciones brindadas por el personal de la unidad de hemodiálisis?					
18	¿En la unidad de hemodiálisis la atención fue como lo esperaba?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	¿La señalización, que incluye carteles, publicidad y letreros, estuvo apropiada?					
20	¿El personal en la clínica de Hemodiálisis estuvo identificable por un uniforme o insignia?					
21	¿En la clínica de Hemodiálisis, se contó con equipos y materiales necesarios para su atención?					
22	¿La Unidad de Hemodiálisis se mantuvo en condiciones de limpieza y comodidad en sus instalaciones?					

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Variable/dimensiones	Categorías de valoración		
	Mala	Regular	Buena
Calidad del servicio	70-83 pts.	84-96 pts.	97-110 pts.
Fiabilidad	5-11 pts.	12-18 pts.	19-25 pts.
Capacidad de respuesta	4-9 pts.	10-15 pts.	16-20 pts.
Seguridad	5-11 pts.	12-18 pts.	19-25 pts.
Empatía	4-9 pts.	10-15 pts.	16-20 pts.
Elementos tangibles	4-9 pts.	10-15 pts.	16-20 pts.

¡Gracias por su participación!

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTE CON INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN CLÍNICA TRUJILLO, 2023

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Autor: Donabedian (2005). Modificado Marcos V. (2023)

INSTRUCCIONES: Estimado(a) paciente, le pedimos que complete con sinceridad los datos que se solicitan a continuación, seleccionando la respuesta que mejor refleje su opinión en el espacio correspondiente. Queremos asegurarle que la información que recopilemos se mantendrá estrictamente confidencial y solo se utilizará con fines de investigación. Agradecemos de antemano su colaboración en el estudio que estamos llevando a cabo, por lo que se le pide responda marcando con una aspa o X la alternativa con la que mejor se identifica:

Las opciones de respuesta son las siguientes:

1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre

	INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
1	¿A los pacientes con insuficiencia renal crónica que ingresan a la Unidad de Hemodiálisis les proporcionaron información sobre el proceso de atención?					
2	¿Fue comprensible la explicación sobre el procedimiento que iba a recibir en la Unidad de Hemodiálisis?					
3	¿Considera que los horarios de atención fueron adecuados para sus necesidades?					
4	¿El personal de la Unidad de Hemodiálisis se dirigía a usted utilizando su nombre y apellidos?					
5	¿El trato recibido por parte del personal de la Unidad de Hemodiálisis, para Ud. es el adecuado?					
6	¿Recomendaría esta Unidad a familiares o amigos para su atención médica?					
	TÉCNICA					
7	¿El conocimiento de la enfermera le transmite confianza?					
8	¿La enfermera administra el tratamiento de acuerdo con el horario establecido por el servicio?					
9	¿La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)?					
10	¿Se siente seguro (a) con los cuidados que le brinda el personal médico?					
11	¿El personal médico le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar?					
12	¿El personal médico absuelve sus dudas?					
	ENTORNO					
13	¿Los espacios en los que estuvo eran confortables, amplios, bien ventilados, iluminados y limpios?					

14	¿Las máquinas de hemodiálisis funcionan adecuadamente; y se cuenta con todos los insumos necesarios?					
15	¿Los muebles para su atención de hemodiálisis fueron confortables?					
16	¿Las señalizaciones (carteles y flechas) en la Unidad son apropiadas?					
17	¿Se mantiene una buena limpieza en las instalaciones de la unidad?					

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Variable/dimensiones	Categorías de valoración		
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho
Satisfacción de paciente	60-68 pts.	69-76 pts.	77-85 pts.
Interpersonal	6-14 pts.	15-23 pts.	24-30 pts.
Técnica	6-14 pts.	15-23 pts.	24-30 pts.
Entorno	5-11 pts.	12-18 pts.	19-25 pts.

¡Gracias por su participación!

**Anexo 4. Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: **“Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023”** Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo. El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: **“Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis atendidos en una clínica de Trujillo”** Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se le indican y llenar los instrumentos de medición proporcionados por la responsable del estudio.

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuras investigaciones al permitir brindarles una mayor información. Además, para el desarrollo del conocimiento científico, toda información brindada es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética.

En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable. Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Sr.....

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

ENCUESTADO

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADORA

Nombre: VANESSA EDITH MARCOS BOCANEGRA

Firma: _____ Fecha: _____

ANEXO 5

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“SATISFACCIÓN DE PACIENTES “**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Hugo David Valencia Marifias			
Grado profesional:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	<input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica	<input checked="" type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
	Educativa	<input type="checkbox"/>	Organizacional	<input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Oncología Quirúrgica, Docencia Médica			
Institución donde labora:	IREN Norte, UPAO			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	<input type="checkbox"/>		
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	EFFECTIVIDAD DE UN MODELO DE PORTAFOLIO EN EL RENDIMIENTO DEL ECOE VIRTUAL			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Satisfacción de pacientes
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clinica privada
Significación:	La encuesta está compuesta por 3 dimensiones: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DE PACIENTES	INTERPERSONAL	Se refiere a la interacción entre el profesional y el usuario, respetando los valores y normas de la sociedad según la ética profesional. Esto involucra los métodos y protocolos que se utilizan para ofrecer un trato humano y personalizado, con el objetivo de fomentar el crecimiento humanístico en la práctica profesional (Massip et al., 2008).
	TECNICA	Hace referencia a la habilidad del profesional de la salud para utilizar su conocimiento y la tecnología de manera efectiva, eficiente y con un alto grado de profesionalismo durante la atención (Massip et al., 2008).
	ENTORNO	Se refiere a la capacidad de la institución para ofrecer una atención de alta calidad y efectiva al usuario, asegurando la comodidad, limpieza y disponibilidad de espacios físicos adecuados, respaldados por recursos y equipos suficientes (Massip et al., 2008).

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“SATISFACCIÓN DE PACIENTES”** elaborado por Donabedian en el año 2005, y modificado por Marcos Bocanegra Vanessa, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

- Primera dimensión: INTERPERSONAL
- Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERPERSONAL	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	
	Pregunta 6	4	4	4	

- Segunda dimensión: TECNICA
- Objetivos de la Dimensión Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TECNICA	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	
	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	

- Tercera dimensión: ENTORNO
- Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ENTORNO	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	
	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	


 Hugo Valencia
 Firma del evaluador
 DNI09859242

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO "

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Hugo David Valencia Mariñas
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Oncología quirúrgica, Docencia medica
Institución donde labora:	IREN Norte, UPAO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	EFFECTIVIDAD DE UN MODELO DE PORTAFOLIO EN EL RENDIMIENTO DEL ECOE VIRTUAL Ultima publicación

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Calidad de Servicio
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clínica Privada
Significación:	La encuesta está compuesta por 5 dimensiones: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene el servidor para ejecutar el servicio segura y eficientemente, libre de infracciones, en el que el usuario se puede fiar. El proveedor debe cumplir con lo esperado sin necesidad de volver a trabajar
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta, es la disposición positiva que los empleados de la institución tienen con los clientes o usuarios, para proporcionar un buen servicio
	Seguridad	conocimiento de los empleados y su capacidad para transmitir confianza. Es la capacidad de la institución en hacer que el usuario sienta que puede poner sus problemas en manos del profesional, pues confía en que sería resuelto de manera eficiente, hasta lograr su total satisfacción
	Empatía	Está relacionada con el hecho de que las organizaciones, se preocupen por el usuario y lo ayuden de manera individualizada, con capacidad de demostrar interés y atención personal. La empatía incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo para atender las necesidades de los usuarios
	Elementos tangibles	Corresponde a los elementos físicos que prueban la existencia del servicio y que consolidan la percepción del usuario, ya sea de manera positiva o negativa

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "CALIDAD DE SERVICIO" elaborado por el MINSA en el 2011 y modificado Marcos Bocanegra Vanessa, en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

- Primera dimensión: FIABILIDAD

- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
FIABILIDAD	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pregunta 6	4	4	4	
	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	
	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EMPATIA	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	
	Pregunta 18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ELEMENTOS TANGIBLES	Pregunta 19	4	4	4	
	Pregunta 20	4	4	4	
	Pregunta 21	4	4	4	
	Pregunta 22	4	4	4	


 Hugo Valencia
 Firma del evaluador
 DNI09859242

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Maria Luisa Olivo Mlloa		
Grado profesional:	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica	<input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>
	Educativa	<input type="checkbox"/>	Organizacional <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria en Investigación		
Institución donde labora:	Universidad Privada Antenor Orrego		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	<input type="checkbox"/>	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Sí; Código ORCID 0000-0002-8300-0633		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Calidad de servicio
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clínica Privada
Significación:	5 dimensiones: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
CALIDAD DEL SERVICIO	Fiabilidad	Capacidad de proporcionar un servicio de manera precisa y confiable, garantizando que se realice con cuidado y de manera consistente.
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de atender al usuario de manera ágil y oportuna, mostrando una actitud receptiva hacia sus necesidades.
	Seguridad	Confianza y credibilidad que se genera en los usuarios al brindar el servicio, lo cual se logra mediante la aplicación de conocimientos y habilidades adecuadas.
	Empatía	Atención personalizada que la organización brinda a sus usuarios, demostrando una preocupación genuina por sus necesidades individuales.
	Elementos tangibles	Presencia física de equipos, personal y materiales de comunicación en las instalaciones destinadas a la prestación del servicio al usuario

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "CALIDAD DEL SERVICIO" modificado del MINSA 20211, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

- Primera dimensión: FIABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
FIABILIDAD	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pregunta 6	4	4	4	
	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	
	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EMPATIA	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	
	Pregunta 18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ELEMENTOS TANGIBLES	Pregunta 19	4	4	4	
	Pregunta 20	4	4	4	
	Pregunta 21	4	4	4	
	Pregunta 22	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 1809192

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "SATISFACCIÓN DE PACIENTES"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Mariadulisa Olivo Milla.		
Grado profesional:	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica	<input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>
	Educativa	<input type="checkbox"/>	Organizacional <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria en Investigación		
Institución donde labora:	Universidad Privada Anderson Orrego		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Si, código ORCID 0000-0002-8300-0633		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Satisfacción de pacientes
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clínica privada
Significación:	3 dimensiones: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DE PACIENTES	INTERPERSONAL	Interacción entre el profesional y el usuario, respetando los valores y normas de la sociedad según la ética profesional. Esto involucra los métodos y protocolos que se utilizan para ofrecer un trato humano y personalizado, con el objetivo de fomentar el crecimiento humanístico en la práctica profesional (Massip et al., 2008).
	TECNICA	Habilidad del profesional de la salud para utilizar su conocimiento y la tecnología de manera efectiva, eficiente y con un alto grado de profesionalismo durante la atención (Massip et al., 2008).
	ENTORNO	Capacidad de la institución para ofrecer una atención de alta calidad y efectiva al usuario, asegurando la comodidad, limpieza y disponibilidad de espacios físicos adecuados, respaldados por recursos y equipos suficientes (Massip et al., 2008).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“SATISFACCIÓN DE PACIENTES”** modificado de Donabedian (2005) en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

- Primera dimensión: INTERPERSONAL
- Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERPERSONAL	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	
	Pregunta 6	4	4	4	

- Segunda dimensión: TECNICA
- Objetivos de la Dimensión Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TECNICA	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	
	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	

• Tercera dimensión: ENTORNO

• Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ENTORNO	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	
	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 18099192

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Menses Palomino Melva.		
Grado profesional:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/> Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica	<input checked="" type="checkbox"/> Social	()
	Educativa	() Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, Administrativa		
Institución donde labora:	Red de Salud Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	-		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Calidad de servicio
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clínica Privada
Significación:	5 dimensiones: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
CALIDAD DEL SERVICIO	Fiabilidad	Capacidad de proporcionar un servicio de manera precisa y confiable, garantizando que se realice con cuidado y de manera consistente.
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de atender al usuario de manera ágil y oportuna, mostrando una actitud receptiva hacia sus necesidades.
	Seguridad	Confianza y credibilidad que se genera en los usuarios al brindar el servicio, lo cual se logra mediante la aplicación de conocimientos y habilidades adecuadas.
	Empatía	Atención personalizada que la organización brinda a sus usuarios, demostrando una preocupación genuina por sus necesidades individuales.
	Elementos tangibles	Presencia física de equipos, personal y materiales de comunicación en las instalaciones destinadas a la prestación del servicio al usuario

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "CALIDAD DE SERVICIO" modificado del MINSA 20211, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

- Primera dimensión: FIABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
FIABILIDAD	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pregunta 6	4	4	4	
	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	
	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EMPATIA	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	
	Pregunta 18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ELEMENTOS TANGIBLES	Pregunta 19	4	4	4	
	Pregunta 20	4	4	4	
	Pregunta 21	4	4	4	
	Pregunta 22	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI 28266477

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "SATISFACCIÓN DE PACIENTES"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Mercedes Palomino Melva		
Grado profesional:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/> Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica	<input checked="" type="checkbox"/> Social	()
	Educativa	() Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, administrativa		
Institución donde labora:	Red de Salud Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	-		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Satisfacción de pacientes
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clínica privada
Significación:	3 dimensiones: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DE PACIENTES	INTERPERSONAL	Interacción entre el profesional y el usuario, respetando los valores y normas de la sociedad según la ética profesional. Esto involucra los métodos y protocolos que se utilizan para ofrecer un trato humano y personalizado, con el objetivo de fomentar el crecimiento humanístico en la práctica profesional (Massip et al., 2008).
	TECNICA	Habilidad del profesional de la salud para utilizar su conocimiento y la tecnología de manera efectiva, eficiente y con un alto grado de profesionalismo durante la atención (Massip et al., 2008).
	ENTORNO	Capacidad de la institución para ofrecer una atención de alta calidad y efectiva al usuario, asegurando la comodidad, limpieza y disponibilidad de espacios físicos adecuados, respaldados por recursos y equipos suficientes (Massip et al., 2008).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“SATISFACCIÓN DE PACIENTES”** modificado de Donabedian (2005) en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

- Primera dimensión: INTERPERSONAL
- Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERPERSONAL	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	
	Pregunta 6	4	4	4	

- Segunda dimensión: TECNICA
- Objetivos de la Dimensión Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TECNICA	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	
	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	

- Tercera dimensión: ENTORNO
- Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ENTORNO	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	
	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 28266477

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sheyla J. Llamoga Cuenca
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Área asistencial y docencia universitaria
Institución donde labora:	Clínica San Antonio y UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Calidad de Servicio
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clínica Privada
Significación:	La encuesta está compuesta por 5 dimensiones: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
CALIDAD DEL SERVICIO	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene el servidor para ejecutar el servicio segura y eficientemente, libre de infracciones, en el que el usuario se puede fiar. El proveedor debe cumplir con lo esperado sin necesidad de volver a trabajar
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta, es la disposición positiva que los empleados de la institución tienen con los clientes o usuarios, para proporcionar un buen servicio
	Seguridad	conocimiento de los empleados y su capacidad para transmitir confianza. Es la capacidad de la institución en hacer que el usuario sienta que puede poner sus problemas en manos del profesional, pues confía en que sería resuelto de manera eficiente, hasta lograr su total satisfacción
	Empatía	Está relacionada con el hecho de que las organizaciones, se preocupen por el usuario y lo ayuden de manera individualizada, con capacidad de demostrar interés y atención personal. La empatía incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo para atender las necesidades de los usuarios
	Elementos tangibles	Corresponde a los elementos físicos que prueban la existencia del servicio y que consolidan la percepción del usuario, ya sea de manera positiva o negativa

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "CALIDAD DE ATENCION" elaborado por el MINSA en el 2011 y modificado Marcos Bocanegra Vanessa, en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Fiabilidad (5 ítems) – Capacidad de respuesta (4 ítems) – Seguridad (5 ítems) – Empatía (4 ítems) – Elementos tangibles (4 ítems)

- Primera dimensión: FIABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
FIABILIDAD	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pregunta 6	4	4	4	
	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	
	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EMPATIA	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	
	Pregunta 18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ELEMENTOS TANGIBLES	Pregunta 19	4	4	4	
	Pregunta 20	4	4	4	
	Pregunta 21	4	4	4	
	Pregunta 22	4	4	4	

L. Lomosa Buencia

Firma del evaluador

DNI: 43449757

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “SATISFACCIÓN DE PACIENTES “

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sheyla Jacqueline Llamoga Cuenca
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Área asistencial y docencia universitaria
Institución donde labora:	Clínica San Antonio y UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Satisfacción de pacientes
Autor(a):	Vanessa Edith Marcos Bocanegra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clínica privada
Significación:	La encuesta está compuesta por 3 dimensiones: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

4. Soporte teórico

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DE PACIENTES	INTERPERSONAL	Se refiere a la interacción entre el profesional y el usuario, respetando los valores y normas de la sociedad según la ética profesional. Esto involucra los métodos y protocolos que se utilizan para ofrecer un trato humano y personalizado, con el objetivo de fomentar el crecimiento humanístico en la práctica profesional (Massip et al., 2008).
	TECNICA	Hace referencia a la habilidad del profesional de la salud para utilizar su conocimiento y la tecnología de manera efectiva, eficiente y con un alto grado de profesionalismo durante la atención (Massip et al., 2008).
	ENTORNO	Se refiere a la capacidad de la institución para ofrecer una atención de alta calidad y efectiva al usuario, asegurando la comodidad, limpieza y disponibilidad de espacios físicos adecuados, respaldados por recursos y equipos suficientes (Massip et al., 2008).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“SATISFACCIÓN DE PACIENTES”** elaborado por Donabedian en el año 2005, y modificado por Marcos Bocanegra Vanessa, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Interpersonal (6 ítems) – Técnica (6 ítems) – Entorno (5 ítems)

- Primera dimensión: INTERPERSONAL
- Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERPERSONAL	Pregunta 1	4	4	4	
	Pregunta 2	4	4	4	
	Pregunta 3	4	4	4	
	Pregunta 4	4	4	4	
	Pregunta 5	4	4	4	
	Pregunta 6	4	4	4	

- Segunda dimensión: TECNICA
- Objetivos de la Dimensión Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TECNICA	Pregunta 7	4	4	4	
	Pregunta 8	4	4	4	
	Pregunta 9	4	4	4	
	Pregunta 10	4	4	4	
	Pregunta 11	4	4	4	
	Pregunta 12	4	4	4	

- Tercera dimensión: ENTORNO
- Objetivos de la Dimensión: Satisfacción del paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ENTORNO	Pregunta 13	4	4	4	
	Pregunta 14	4	4	4	
	Pregunta 15	4	4	4	
	Pregunta 16	4	4	4	
	Pregunta 17	4	4	4	

Elomosa Puenca P

Firma del evaluador

DNI: 43449757

Anexo 7. Cálculo de tamaño de muestra

Determinación del tamaño de la muestra:

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

Donde:

n= Lmuestra

N = Lpoblación (72)

Z = Nivel de confiabilidad (1.96).

d= Nivel de exactitud total (0.05).

p = La estimación de la fracción de la población que se está estudiando (0.5).

q= La proporción en la población de referencia que no presenta la característica bajo investigación (1 - p).

$$n = \frac{72 * 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2 * (72 - 1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 61$$

La muestra para este estudio estará conformada por 61 pacientes del SIS, quienes garantizarán la idoneidad de los resultados.

ANEXO 8. PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN.

V1: CALIDAD DE SERVICIO

Item	criterios	CALIFICACIONES DE LOS JUECES				promedio	V	I.C. AL 95% , Z: 1.96	
		JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4			LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
1	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
2	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
3	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
4	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
5	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
6	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
7	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
8	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
9	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
10	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
11	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
12	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
13	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
14	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
15	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
16	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00

Nro de jueces	4
rango	3

JUEZ 1 Mg.Olivo Ulloa
 JUEZ 2 Mg.Meneses Palomino
 JUEZ 3 Dr Valencia
 JUEZ 4 Dra. Llamoga

	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
17	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
18	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
19	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
20	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
21	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
22	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00

V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO	1.00
-------------------------------------	------

V1: CALIDAD DE SERVICIO

V2:SATISFACCION DEL PACIENTE

item	criterios	CALIFICACIONES DE LOS JUECES				promedio	V	I.C. AL 95% , Z: 1.96	
		JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4			LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
1	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
2	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
3	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
4	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
5	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
6	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
7	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
8	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
9	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
10	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
11	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
12	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
13	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
14	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00

Nro de jueces	4
rango	3

JUEZ 1 Mg.Olivo Ulloa
 JUEZ 2 Mg.Meneses Palomino
 JUEZ 3 Dr Valencia
 JUEZ 4 Dra. Llamoga

	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
15	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
16	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
17	Claridad	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.00	1.00	0.76	1.00

V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO

1.00

SATISFACCION DEL PACIE

ALFA DE CRONBACH INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

PERS	ITEM																						SUMAT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	107
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
8	2	5	1	5	5	5	4	5	4	5	1	5	3	5	1	5	5	3	5	3	5	5	87
9	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	101
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
11	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	103
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	108
16	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	108
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	108
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	107
	VAR ITEM	0.74	0.23	0.93	0.09	0.05	0.29	0.09	0.05	0.09	0.05	0.84	0.00	0.19	0.05	0.79	0.05	0.00	0.23	0.13	0.23	0.05	0.00
	SUM VAR	5.1375																					
	VAR SUM RES	26.5475																					

K = 22

K/(K-1) = 1.048

0.806478953

ALFA 0.844882712

ALFA DE CRONBACH INSTRUMENTO SATISFACCION DEL PACIENTE

PERS	ITEM																	SUMAT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	83
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	83
7	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71
8	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	83
9	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	82
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
11	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	76
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	83
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	83
	VAR ITEM	0.16	0.09	0.048	0.09	0.09	0.228	0.048	0.09	0.048	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.16
	SUM VAR	1.68																
	VAR SUM RES	11.5																

K = 17

K/(K-1) = 1.063

0.853913043

ALFA 0.907282609

ANEXO 9: CARTA DE ACEPTACIÓN



CENTRO DE SALUD RENAL PRIMAVERA S.A.C.

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Trujillo, 25 de octubre del 2023.

CARTA DE ACEPTACION

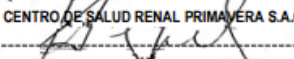
Señor
Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad Cesar Vallejo
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para representarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON INSUFICIENCIA RENAL CRONICA EN EL SERVICIO DE HEMODIALISIS EN LA CLINICA TRUJILLO, 2023”**, que está haciendo realizado por la investigadora Marcos Bocanegra, Vanessa Edith ha sido **Aprobado** para su ejecución en la Clínica Centro de Salud Renal Primavera SAC de Trujillo.

Sea propicia la ocasión para expresar a usted la muestra de mi especial consideración y estima

Atentamente,


CENTRO DE SALUD RENAL PRIMAVERA S.A.C.

RONALD ALBERTO AYQUIPA GIL
GERENTE GENERAL

Primavera