

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES DEL SERVICIO DE UNIDAD RENAL DE UN
HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: NIÑO JESUS MARCELINO EULOGIO

ASESOR(A): DRA.HUAPALLA CESPEDES BETHSY DIANA

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORÍA

A Dios, todopoderoso, ser omnipotente, protector de la humanidad, quien me brinda fortaleza, mucha sabiduría, y obra sobre mis manos para desarrollar un cuidado humano y satisfactorio.

A mis padres, Enrique y Bernarda, en reconocimiento a su tan abnegada entrega en mi formación profesional, quienes no desmayaron en ningún momento hasta verme como profesional.

AGRADECIMIENTO

Después de un arduo aprendizaje y trabajo académico en el posgrado quiero agradecer a todas aquellas personas que aportaron de una u otra forma en el desarrollo del proyecto y el informe final de esta investigación:

A mi asesora, la Dra. Bethsy Diana, Huapalla Céspedes, una profesional con trayectoria académica, quien con unas cuantas orientaciones supo conducirme en el desarrollo del proyecto de investigación e informe final de tesis.

A mis jurados, la Dra. Violeta Benigna Rojas Bravo, la Dra. Digna Amalia Manrique de Lara Suarez y, Dra. Enit Ida Villar Carbajal, quienes tuvieron la responsabilidad que el proyecto de investigación y el informe final cumpla todos los parámetros de un proceso investigativo.

Al Director y profesionales del servicio de Unidad Renal del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco, quienes me apoyaron en la recolección de datos.

A los pacientes del servicio de “Unidad Renal”, quienes a pesar de su condición de salud tuvieron la disponibilidad inmediata de responder las interrogantes de los instrumentos.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de unidad renal del público de Huánuco, 2023. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo de diseño correlacional transversal, de tipo observacional, prospectivo, trasversal y analítico. La población muestral estuvo constituida por 62 pacientes. Se usaron 3 instrumentos: Cuestionario de “datos generales”, de “SERVQUAL adaptado” y escala de “Satisfacción del usuario”. Para el análisis inferencial se utilizó, el Tau-b Kendall, con IC 95% y un $\alpha < 0,05$. **Resultados:** La calidad de atención [$p = 0,000$; Tau-b=0,772]; la fiabilidad [$p = 0,000$; Tau-b=0,697]; la capacidad de respuesta [$p = 0,000$; Tau-b=0,660]; y la seguridad [$p = 0,000$; Tau-b=0,611] se correlacionan de forma directa y con buena intensidad con la satisfacción del paciente. La dimensión empatía [$p = 0,000$; Tau-b=0,808] se correlaciona de forma directa y con muy buena intensidad la satisfacción del paciente. La dimensión aspectos tangibles [p-valor 0,000; Tau-b=0,302] se correlacionan de forma directa y con baja intensidad con la satisfacción del paciente. **Conclusiones:** La calidad de atención y sus cofactores se correlacionan con la satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco [p-valor $< 0,005$]

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción; paciente.

ABSTRAC

Objective: To determine the correlation between the quality of care and the satisfaction of the patients of the public renal unit service of Huánuco, 2023.

Methodology: Study with a quantitative approach of cross-sectional correlational design, of an observational, prospective, cross-sectional and analytical type. The sample population consisted of 62 patients. 3 instruments were used: "General data" questionnaire, "SERVQUAL adapted" questionnaire and "User satisfaction" scale. For the inferential analysis, the Tau-b Kendall was used, with 95% CI and $\alpha < 0.05$. **Results:** The quality of care [p = 0.000; Tau-b=0.772]; reliability [p = 0.000; Tau-b=0.697]; responsiveness [p = 0.000; Tau-b=0.660]; and safety [p = 0.000; Tau-b=0.611] correlate directly and with good intensity with patient satisfaction. The empathy dimension [p = 0.000; Tau-b=0.808] is directly and very strongly correlated with patient satisfaction. The tangible aspects dimension [p-value 0.000; Tau-b=0.302] correlate directly and with low intensity with patient satisfaction. **Conclusions:** The quality of care and its cofactors are correlated with patient satisfaction in the renal unit service of the regional hospital "Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco [p-value < 0.005]

Keywords: Quality, attention, satisfaction and patient.

ÍNDICE

DEDICATORÍA	ii
AGRADECIMEINTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Fundamentación del problema	10
1.2 Justificación e importancia de la investigacion.....	12
1.2.1 Teórica.....	12
1.2.2 Práctica.....	12
1.2.3 Metodológica	12
1.3 Viabilidad de la investigación	13
1.4 Formulación del problema	13
1.4.1 Problema general	13
1.4.2 Problema específico	13
1.5 Formulación del objetivo.....	14
1.5.1 Objetivo general	14
1.5.2 Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II: SISTEMA DE HIPÓTESIS	15
2.1 Formulación de hipótesis	15
2.1.1 Hipótesis general	15
2.1.2 Hipótesis específicas.....	15
2.2 Operacionalización de variables.....	16
2.3 Definición de términos operacionales.....	17
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	18
3.1 Antecedentes de investigación.....	18
3.1.1 Internacionales.....	18
3.1.2 Nacionales	19
3.1.3 Locales.....	20
3.2 Bases teóricas.....	23

3.2.1	El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.....	23
3.2.2	La Teoría del Entorno de Florence Nightingale.....	23
3.2.3	Teoría del cuidado transpersonal de Watson.....	24
3.2.4	Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau.....	24
3.3	Bases conceptuales.....	25
3.3.1	Calidad de atención.....	25
3.3.2	Satisfacción.....	27
3.3.3	Calidad de servicios versus satisfacción.....	30
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		31
4.1	Ámbito.....	31
4.2	Tipo y nivel de investigación.....	31
4.2.1	Tipo de estudio.....	31
4.2.2	Nivel de estudio.....	31
4.3	Población y muestra.....	32
4.3.1	Descripción de la población.....	32
4.3.2	Muestra y método de muestro.....	32
4.3.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	32
4.4	Diseño de investigación.....	33
4.5	Técnicas e instrumentos.....	33
4.5.1	Técnicas.....	33
4.5.2	Instrumentos.....	33
	Validación de los instrumentos para la recolección de datos.....	35
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	37
4.6.1	Para recolectar los datos se seguirá el siguiente procedimiento:.....	37
4.6.2	Plan de tabulación y análisis de datos.....	38
4.7	Aspectos éticos.....	39
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		40
5.1	Análisis descriptivo.....	40
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	47
5.3	Discusión de resultados.....	59
5.4	Aporte científico de la investigación.....	62
CONCLUSIONES.....		63
SUGERENCIAS.....		64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS.....	71

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención proporcionada en los servicios de salud. En esa línea, conocer el grado de satisfacción nos permitirá mejorar las falencias y reafirmar las fortalezas con el propósito de desarrollar un sistema de salud que ofrezca una atención de calidad que los usuarios demandan (1).

Mejorar la calidad de atención en los servicios de salud ha sido y sigue siendo uno de las estrategias que mayores réditos ha dado a los directivos, organismos y al mismo paciente, ya que permite disminuir la inequidad en los servicios de salud y la sociedad. Donabedian, plantea que la calidad en salud, es la capacidad de los servicios de salud para proveer los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en base de los recursos disponibles y de los valores sociales vigentes, que se ven reflejados cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas. Es decir, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario (2).

La investigación tuvo como propósito conocer la satisfacción del usuario que se atiende en el servicio de Unidad Renal, y posteriormente relacionarle con la calidad de atención que brindan los profesionales del mencionado servicio.

CAPÍTULO I: Aspectos básicos del problema de investigación (Fundamentación del problema, justificación, viabilidad de la investigación, formulación del problema, formulación del objetivo).

CAPÍTULO II: Sistema de hipótesis (Formulación de hipótesis, operacionalización de variables, definición de términos operacionales).

CAPÍTULO III. Marco teórico (Antecedentes de investigación, bases teóricas, bases conceptuales)

CAPÍTULO IV: Marco metodológico (Ámbito, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos)

CAPÍTULO V: Resultados y discusión (Análisis descriptivo, análisis inferencia y/o contrastación de hipótesis, discusión de resultados, aporte científico de la investigación)

CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

La hemodiálisis es la técnica de terapia de remplazo renal (TRR) más utilizada y suficientemente contrastado y seguro de manera que, actualmente, están recibiendo este tratamiento sustitutivo alrededor de 1 millón de personas en el mundo (3), hecho que conlleva a los pacientes a frecuentar de una forma continua o intermitente al sistema de salud para recibir una atención que satisfaga su demanda de salud tanto de naturaleza tangible e intangible. Es en ese escenario que los usuarios van formando un concepto positivo o negativo tanto del contexto hospitalario y del servicio asistencial de los profesionales de la salud.

Según la Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud(4), durante los últimos años ante la gran demanda de atención de servicios de salud se evidenciaron un incremento del nivel de insatisfacción de los pacientes que buscan servicios de salud, y a la vez surgió múltiples iniciativas para la medición de la calidad de atención mediante la evaluación de la satisfacción de los usuarios con metodologías sencillas que entreguen resultados para la toma de decisiones, y a partir de la cual implementar procesos de mejora continua para una mejor calidad de atención.

Según datos del 2020 de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (5), cada año en los países de ingresos bajos y medianos se atribuyen entre 5.7 y 8.4 millones de defunciones a la deficiente calidad de atención, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. Y que, además, conlleva pérdidas de productividad por valor de US\$ 1,4 a 1,6 billones anuales.

Asimismo, la OMS(6), señala que el 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son atribuibles a la deficiente calidad de atención, mientras que las muertes

restantes son resultado de que no se utilice el sistema de salud. Además, indican que, a nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes, ya que 1 de cada 6 centros sanitarios no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención.

La OMS(7), también menciona que además de tener políticas y estrategias propicias para mejorar la calidad de atención, hace falta una buena gestión y dirección; un profesional de salud competente y motivado que cuente con apoyo; medios de financiamiento que viabilicen y fomenten una atención de calidad; sistemas de información que constantemente ejecuten labores de vigilancia; medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, y sean inocuos; y centros sanitarios accesibles y bien equipados.

La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida mediante el grado de satisfacción de los usuarios es un elemento de evaluación fundamental del actual sistema de salud. Por lo cual el estudio de investigación tiene como propósito conocer a ciencia cierta cuál es la calidad de atención del servicio de hemodiálisis y su repercusión en la satisfacción percibida de los pacientes.

Pascoe (8), señala que a satisfacción del paciente dentro del sistema de salud es un tema de interés creciente en la salud pública y gestión de servicios; asimismo, es un indicador para replantear o rectificar acciones o elementos considerados deficientes. En ese contexto la satisfacción del paciente es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el paciente construye resultado de su interacción con el servicio.

Los estudios a nivel local respecto a la calidad de atención y satisfacción del paciente en los servicios de hemodiálisis del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco están dentro de la categoría regular y deficiente, resultados que se contrasta con la experiencia vivida durante el trabajo profesional que realizó de manera esporádica en el servicio, ya que los pacientes reiteradamente manifiestan sus molestias ya

sea por la atención del profesional que labora en dicha área o por acciones de otros servicios que trabajan interconectado con la unidad renal.

1.2 **Justificación e importancia de la investigación**

1.2.1 **Teórica**

La calidad de atención y la satisfacción del usuario son cuestiones ampliamente discutidas que se remonta muchos años atrás, pero a pesar de todo el contenido teórico que existe, todavía no se ha podido canalizar aprendizajes activos en los servicios de salud en materia de calidad que se vean reflejados en una mayor satisfacción del usuario. Para lo cual, el estudio se convirtió en un indicador que evidencia la clara necesidad, que no solo está en establecer o dictaminar políticas en materia de calidad, si no que esas políticas se adecuan a la realidad de los establecimientos de salud, que sean direccionadas por profesionales con capacidad de gestión donde se logra la internalización de la calidad como un valor en todos involucrados incluyendo al paciente. Para lo cual, el estudio se respalda en la teoría más representativa en materia de calidad de la atención médica “*Modelo de la Calidad de la Atención Médica de “Avedis Donabedian”*”.

1.2.2 **Práctica**

Dado que el fin último, de una atención dentro del servicio de salud, en la cual está incluida la unidad renal, es la satisfacción de las expectativas de los usuarios, el estudio proporciona información relevante y científica que reflejan el estado actual del servicio brindado en la unidad renal del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco a fin de poner en marcha medidas correctivas de posibles deficiencias, y de potenciar las fortalezas encontradas para mejorar y transformar sus sistemas de prestación de servicios basados en evidencias.

1.2.3 **Metodológica**

Puesto que el estudio utilizó instrumentos psicométricos que son usados ampliamente, y que se cumplió con toda línea metodológica, la

investigación servirá como un antecedente para poder desarrollar estudios dentro de la misma línea de investigación.

1.3 Viabilidad de la investigación

Debido a que el estudio fue autofinanciado, no se tuvo inconvenientes en todo el proceso de la investigación.

No se encontraron limitaciones dentro de la elaboración del proyecto de investigación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?

1.4.2 Problema específico

- ¿Existe correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?
- ¿Existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?
- ¿Existe correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?
- ¿Existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?
- ¿Existe correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?

1.5 **Formulación del objetivo**

1.5.1 **Objetivo general**

Determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023

1.5.2 **Objetivos específicos**

- Establecer la correlación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.
- Identificar la correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.
- Conocer la correlación de la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.
- Medir la correlación de la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.
- Identificar la correlación de la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.
- Determinar el nivel de calidad de atención en el servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023

CAPÍTULO II: SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

H₁: Existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₀: No existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

2.1.2 Hipótesis específicas

H₁: Existe correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₀: No existe correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₁: Existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₀: No existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₁: Existe correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023

H₀: No existe correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023

H₁: Existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₀: No existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₁: Existe correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

H₀: No existe correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

2.2 Operacionalización de variables

Variable de estudio	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Scala de Stanino	Buena	Categórica Politómica Ordinal
			Regular	
			deficiente	
Variable asociada	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Satisfacción de los pacientes	Humana Técnico - científico Entorno	Scala de Stanino	Satisfecho	Categórica Politómica Ordinal
			Medianamente satisfecho	
			Insatisfecho	
Variable de caracterización		Indicador	Valor final	Tipo de variable
Edad	Edad	Directa	Años	Numérica discreta
Género	Conjunto de personas que tienen características generales comunes	Sexo	Masculino Femenino	Categórica Nominal
Estado civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su	Directa	Soltera Conviviente Casada Separada Divorciada	Categórica Politómica Nominal

	situación legal respecto a esto		Viuda	
Grado de instrucción	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso	Directa	Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitaria Sin estudios	Categoría Politécnica Ordinal
Lugar de procedencia	Origen de donde proceden el cuidador principal	Sector de origen	Rural Urbana Periurbana	Categoría Politécnica Nominal
Ocupación	Ocupación	Directa	Su casa Empleada Comerciante Otros	Categoría politécnica Nominal
Religión	Religión	Directa	Evangélico Católico Otros	Categoría Politécnica Nominal

2.3 Definición de términos operacionales

Calidad de atención: Es un conjunto de actividades que ejecutan el servicio de hemodiálisis del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el proceso de atención para lograr los resultados deseados tanto por el servicio como por los pacientes. El cual será medido mediante el SERVQUAL que valores las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en categoría buena, regular y deficiente.

Satisfacción del usuario: Es el nivel de cumplimiento por parte del servicio de hemodiálisis del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, respecto a las expectativas y percepciones del paciente en relación a los servicios que esta le ofrece, el cual será medido mediante la “Escala de satisfacción del usuario” que identifique la dimensión humana, técnica y entorno en valoraciones de satisfecha, medianamente satisfecha e insatisfecha.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de investigación

3.1.1 Internacionales

En México, 2020, Ramos et al., (9) desarrollaron un estudio titulado “Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora”, cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes. Desarrollaron un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal y prospectivo en una muestra de 146 pacientes, a quienes el cuestionario SERVQHOS-E. Sus resultados muestran respecto a la percepción de la calidad de la atención de enfermería, 99.3% estuvieron satisfechos y solo 0.7% estuvieron insatisfechos. En relación con la satisfacción global, el 100% se manifestaron satisfechos y 99.3% de los pacientes recomendaría el servicio. Concluyeron que los pacientes con hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora se encuentran satisfechos.

En España, 2015, García, Gonzáles, Fernández, Fernández, Fernández, Díaz (10) desarrollaron un estudio titulado “Satisfacción del paciente en diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal): aspectos a mejorar”, cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes de una Unidad de diálisis. Desarrollaron un estudio de tipo trasversal en una muestra de 143 pacientes, a quienes les aplicaron el cuestionario SERVQHOS modificado para HD. Sus resultados muestran que un 74% de los pacientes se mostraron muy satisfecho, un 25% satisfecho y un 1% poco satisfecho. El aspecto mejor valorado en HD fue la apariencia del personal, y el peor la información referente a la medicación; en DP lo más valorado fue el interés del personal de enfermería por los pacientes y lo peor la tecnología de los equipos. Concluyeron que los pacientes en diálisis se muestran globalmente satisfechos pero que debemos mejorar, especialmente en HD la información, sobre todo la relacionada con la medicación.

En Chile, 2011, Bastías, Burgos, Conejeros, Moncada (11) efectuaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción usuaria y calidad de vida en salud en la unidad de hemodiálisis del hospital clínico Herminda Martín de Chillán, 2011”, cuyo objetivo fue describir el nivel de satisfacción usuaria y la calidad de vida relacionada con la salud. Desarrollaron un estudio descriptivo transversal en una muestra de 64 pacientes, a quienes les aplicaron cuestionario SERVQHOS modificado, y el cuestionario SF-12. Sus resultados muestran que el 4,7% de los usuarios presentan una satisfacción regular, el 39,1% buena y el 56,3% muy buena. Concluyeron que los usuarios de la unidad presentaron un alto nivel de satisfacción usuaria y una baja calidad de vida, especialmente en el área física.

3.1.2 Nacionales

En Chiclayo, 2020, Barreda (12) desarrollo un estudio titulado “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario. Desarrolló un estudio de tipo cuantitativa con diseño correlacional en una muestra de 72 usuarios con TRS en la clínica privada Nefro salud, a quienes les aplicaron una encuesta y una guía de observación previo consentimiento informado. Sus resultados muestran que el 65,3% de usuarios tienen una buena percepción respecto a la calidad del cuidado enfermero. En relación a la satisfacción percibido por los usuarios encontraron que un 71% se sienten satisfechos con la atención que brinda el profesional de enfermería durante la hemodiálisis.

En Lima, 2017, Zambrano (13) realizó un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos del Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de atención. Desarrollo una investigación de tipo básica con diseño correlacional transversal, cuya muestra estuvo conformada por 85 usuarios externos, a quienes les aplicaron el cuestionario SERVQUAL para ambas variables. Sus

resultados muestran que el 40% de los usuarios perciben un nivel medio de calidad de servicio, el 31.8% un nivel bajo, y el 28.2% un alto nivel de calidad. Respecto a la satisfacción de la atención, el 41.2% están insatisfechos, el 38.8% medianamente satisfechos, y el 20% presentan una alta satisfacción. Concluyeron que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios con un Rho de Spearman = 0.633, y un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$).

En Lima, 2016, Navarro (14) desarrollo un estudio titulado “Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA Nefrología de la UPCH”, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención. Desarrolló un estudio de serie de casos de corte transversal, cuya muestra estuvo constituida por 93 usuarios con ERC grado V que reciben terapia de sustitución renal en las unidades de diálisis peritoneal y hemodiálisis del Hospital Cayetano Heredia y de la Clínica Médica Cayetano Heredia, a quienes les aplicaron la escala SERVQUAL modificada. Sus resultados muestran que el 7.0 % de los usuarios declararon estar completamente satisfechos con el servicio, el 92.0% mostraron insatisfacción, y el 1.0% insatisfacción completa. En cuanto a las dimensiones, la confiabilidad y la capacidad de respuesta son las que mostraron el puntaje medio más bajo y las que mostraron la menor proporción de usuarios completamente satisfechos, con un 13.98% y 21.5% respectivamente. Asimismo, estas dimensiones fueron las que mostraron un mayor porcentaje de usuarios completamente insatisfechos, con un 2.2% y 3.2% consecutivamente. Concluyeron que un bajo porcentaje de pacientes atendidos en las Unidades de Diálisis del SUA Nefrología de la UPCH muestran estar satisfechos completamente.

3.1.3 Locales

En Huánuco, 2015, Fernandez, Tiburcio, Vázquez (15) desarrollaron un estudio titulado “Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano”

Huánuco 2014”, cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Efectuaron un estudio de tipo descriptivo simple, prospectivo, trasversal en una muestra de 15 pacientes, a quienes les aplicaron un cuestionario y una escala. Sus resultados muestran que la satisfacción del paciente en cuanto a la calidad de atención, en los aspectos de trato, cortesía, tiempo de espera después de haber pedido ayuda, la importancia de lo que dice el usuario, no es tomada en cuenta por el personal, cuestiones que indican que no existe una adecuada satisfacción del paciente, pero en los aspectos de atención con criterio profesional, asistencia cuando se solicita ayuda los usuarios suelen estar satisfechos. Concluyeron de acuerdo a los resultados que la calidad de atención por parte del profesional de enfermería no es buena, y además los usuarios no se encuentran muy satisfechos con el servicio brindado por dichos profesionales.

En Huánuco, 2015, Iribarren, Miranda y Ramírez(16) desarrollaron un estudio titulado “Calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería y satisfacción del usuario, unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de cuidado que brinda el personal de Enfermería y la satisfacción del usuario. Desarrollaron un estudio de tipo observacional, descriptivo, correlacional en una muestra de 30 pacientes que recibieron sesiones de Hemodiálisis y 12 profesionales de enfermería entre licenciados y técnicos, a quienes les aplicaron un cuestionario y una guía de observación. Sus resultados respecto, que el 58,7% brindaron una calidad de atención regular y 41,7% una atención buena; en la dimensión técnica, el 83.3% brindaron una calidad de atención regular; en la dimensión interpersonal el 75.0% brindaron una calidad de atención también regular y en la dimensión amenidades, 91.7% percibieron una atención de calidad en un nivel regular. En cuanto a la satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis, 53.3% estuvieron satisfechos con la atención, y 46.7% mostraron insatisfacción con el cuidado de Enfermería. Concluyeron que no

hay relación en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario.

En Huánuco, 2015, Barrera (17) desarrollo un estudio titulado “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario. Desarrollo un estudio de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico, de diseño correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 90 pacientes que reciben sesiones de Hemodiálisis, a quienes les aplicaron una guía de entrevista, una guía de observación. Asimismo, utilizaron la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado para realizar el análisis inferencial. Sus resultados muestran que el 83,3% de los pacientes percibieron una satisfacción respecto a los cuidados que reciben del personal de enfermería. En cuando a la calidad de cuidado también el 83.3 % observo buena calidad de atención. En la dimensión técnica el 87.8% observo una calidad buena, el 12.8% mala. Respecto a la dimensión interpersonal el 84.4% observo buena calidad, y el 15.6 % mala calidad. En la dimensión entorno el 58,9% observaron buena calidad, y el 41,1 % mala calidad. Concluyeron que existe relación estadística entre e la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario.

En Huánuco, 2014, Vergaray (18), realizó un estudio sobre “Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en tratamiento de hemodiálisis del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, de tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, cuyo objetivo fue describir el nivel de calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica bajo tratamiento de hemodiálisis. Se trabajó con una muestra de 30 pacientes renales crónicos en tratamiento de hemodiálisis de la unidad renal. El instrumento utilizado fue el cuestionario de salud SF-36. Resultados: Se encontró que la calidad de vida de los pacientes se encuentra en un nivel bajo con un 73,3%, frente al 26,7% con una calidad de vida alto. Por último, la mayoría de las dimensiones presentaron niveles bajos como salud general

(93,3%), función física (70%), rol emocional (70%), función social (73,3%), dolor corporal (63,3%), vitalidad (73,3%) y salud mental (70%); mientras que la única dimensión que presentó un nivel alto fue el rol físico (53,3%).

3.2 Bases teóricas

3.2.1 El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Esta teoría propuesta por Parasuraman, Berry y Zeithaml, plantea que las condicionantes elementales en la formación de las expectativas son la comunicación boca a boca entre pacientes del servicio, las propias necesidades que desea satisfacer cada paciente, las experiencias ocurridas que pueda tener del servicio, y la comunicación externa que realiza la institución proveedora (19).

El modelo SERVQUAL es una herramienta para medir la calidad de servicio a través del cual se identifican discrepancias al comparar las expectativas que tiene el usuario antes de que el servicio sea prestado con la percepción real posterior que el servicio fue prestado, todo en consonancia a las cinco dimensiones que se categorizan las expectativas de los usuarios respecto del servicio: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía (20). Ver anexo 08.

3.2.2 La Teoría del Entorno de Florence Nightingale

Este modelo se concentra en la categorización, donde el centro pilar es el entorno del usuario o paciente. Entonces, la mayor parte de las ilustraciones de Nightingale acerca del ejercicio profesional del enfermero (a) está relacionado con la analogía del paciente con su entorno; la correlación del paciente con la enfermera, y la relación de la enfermera con el entorno del paciente. Ver anexo 08.

Según esta teoría el “entorno”, facilita la recuperación de la persona enferma y sana, llevándola a conservar y restablecer la salud. Asimismo, incluye aspectos sociales, tales como las relaciones interpersonales y emocionales, sin dejar de lado la influencia de los aspectos físicos, para alterar o no la salud de las personas. Expresa la relación de la persona con el

entorno como un todo, teniendo en cuenta las transformaciones del objeto y su desarrollo (21).

3.2.3 Teoría del cuidado transpersonal de Watson

Este modelo, de corte existencialista y humanista, concibe al cuidado como un ideal ético y moral de la enfermería; señalando que la práctica diaria del profesional de enfermería debe sustentarse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que el enfermero (a) tiene que cultivar durante su vida profesional, y al mismo tiempo debe integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad, constituyéndose de esa forma la esencia de la disciplina de enfermería. De acuerdo con este paradigma el “cuidado” es para la enfermería su razón moral, no es un procedimiento, el cuidar es un proceso intersubjetivo, interconectado, de emociones compartidas entre la enfermera y el paciente. Entregándole de esa forma al cuidado una dimensión espiritual y una abierta evocación de amor a esta acción (22).

3.2.4 Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau

De acuerdo con este modelo, los cuidados de Enfermería se sustentan en una relación interpersonal enfermera(o) – paciente, mediante un proceso terapéutico y significativo que marcha en cooperación con otros procesos humanos para alcanzar el bienestar de los pacientes, es decir las intervenciones en salud se sustentan en el desarrollo de la competencia de las relaciones interpersonales; donde los profesionales de la salud consiguen sus objetivos a través del desarrollo de las habilidades del paciente para afrontar sus problemas y conseguir un óptimo estado de salud, mediante relación interpersonal (23).

Esta teoría sustenta la calidad de atención del profesional de salud y la satisfacción percibida al paciente, ya que la relación interpersonal entre el profesional de salud y el paciente es determinante para encausar los cuidados o la atención que se brinda, y de esa manera poder alcanzar los resultados planificados.

3.3 Bases conceptuales

3.3.1 Calidad de atención

Definición:

Según la Organización Mundial de la Salud (5), la calidad de la atención es el nivel en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios esperados y que además se ajustan a conocimientos apoyados en datos probatorios, es decir, la calidad constantemente puede medirse y mejorarse a través de la prestación de una atención fundamentada en datos probatorios que consideran las preferencias y necesidades de los usuarios de los servicios.

Para la Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud de Ministerio de Salud del Perú (24), la calidad de atención es un conjunto de actividades que ejecutan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los resultados esperados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad (5,6).

Dimensiones de la calidad de atención

Los **aspectos tangibles**, son elementos físicos que el individuo o usuario percibe de la institución, es decir involucra las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad(25).

La **capacidad de respuesta**, es la disposición o habilidad de servir a los usuarios y entregarle un servicio oportuno y rápido frente a una demanda con una respuesta en un tiempo prudente y de calidad (26)

La **seguridad**, se define como la confianza que genera la actitud del personal que brinda la atención de salud demostrando conocimiento, cortesía, privacidad, y capacidad para comunicarse e inspirar confianza (27).

Toda intervención asistencial, preventiva, diagnóstica o terapéutica, debe llevarse a cabo sin causar lesiones adicionales que puedan evitarse. Es decir, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas de prevención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al paciente diferente a su dolencia inicial (28).

La **empatía** es la habilidad que posee una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender debidamente las necesidades del otro(29).

Para Anguíz (30), la empatía es la facultad de entender la vida emocional de otra persona, casi en toda su complejidad. Esto no significa necesariamente compartir las mismas opiniones y argumentos que expliquen la reacción o el estado que expresa el otro individuo. Ni siquiera expresa estar de acuerdo con la manera de interpretar las circunstancias con carga afectiva de la otra persona. La empatía implica entre otras cosas a la escucha activa, el apoyo emocional, y la comprensión. También, involucra poseer la habilidad suficiente para diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la capacidad para tomar perspectiva, tanto cognitiva como afectiva, en relación a la persona que nos expresa su estado emocional.

La **fiabilidad**, es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofertado (31).

Rezaei, Kothadiya, Tavasszy, Kroesen (32), mencionan que la fiabilidad, es una habilidad de llevar a cabo el servicio que se ofrece de modo oportuno, fiable, y preciso. Por su parte, Solano, Uzcátegui, y Sánchez

(33) señalan que la fiabilidad está conformada por la eficacia, el aseguramiento, el conocimiento de los colaboradores, su habilidad de comunicarse y brindar confianza, eficiencia, que se ofrezca un adecuado servicio a la primera vez, efectividad, repetición, volver a ejecutar el servicio las veces que sea necesario hasta que sea idóneo.

3.3.2 Satisfacción

Definición

Según la Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud del MINSA (34), la satisfacción del usuario es el nivel de cumplimiento por parte de la institución de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le brinda, es decir la satisfacción es un juicio de gran valor personal y la reacción a la percepción que reciben los usuarios en los establecimientos de salud.

La satisfacción no solo es visto como un sentimiento de saciedad, sino como un proceso complejo, que está determinada dos factores: una respuesta emocional afectiva positiva o negativa, y una aprobación o rechazo cognitivo.

Dimensiones de la satisfacción

Avedis Donabedian, plantea 3 dimensiones fundamentales, entre el personal de salud y el usuario proveedor asociado con el ambiente en la prestación de servicios.

Dimensión técnica – científica

Implica la capacidad de las organizaciones, instituciones o proveedores de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos disponibles para atender los problemas de salud, es decir, es abordar el problema o necesidades de salud de manera científica(35).

Rodríguez y Grande (36) menciona que los determinantes básicos de la calidad técnica científica son la adecuación de los cuidados que brindan y la habilidad con la que esos cuidados se prestan, es decir “hacer bien lo

que se debe hacer”. Esta dimensión incluye la habilidad, el conocimiento, la competencia, el interés, el tiempo y los recursos disponibles, es decir dependen de la toma de decisiones de los profesionales y de su capacidad e interés para llevarlas a la práctica.

Según el MINSA (37), esta dimensión está referido a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características son:

Efectividad: Eficiencia a nivel de los resultados, es decir, son logros de efectos o cambios positivos en el estado de salud.

Eficacia: Grado de cumplimiento de los objetivos planteados por el programa o institución. Obtención de logros en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación adecuada de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia: Relación entre recursos y logros. Permiten hacer seguimiento a la relación entre el logro de los resultados o productos y los recursos utilizados para su cumplimiento. Es el uso óptimo de los recursos en la consecución (obtención) del mayor nivel de logro.

Continuidad: Prestación permanente del servicio, sin suspensiones o repeticiones superfluas.

Seguridad: La manera en que se prestan los servicios de salud, definida por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del paciente.

Integralidad: Se refiere que el paciente debe recibir las atenciones de salud pertinentes con un enfoque integral.

Dimensión humana

Según Dueñas (38), esta dimensión, a pesar de ser la más importante ha sido relegada y olvidada por completo a un nivel bajo cuando abordan las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud, cosa que no debe ser así, ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar al usuario una atención integral que garantice su salud.

Para Watson (39), el cuidado humano debe sostenerse en la reciprocidad y debe poseer una calidad auténtica y única, para lo cual enfermero(a) aparte de ser científico, académico y clínico, debe ser un

agente humanitario y moral, como copartícipe en las transacciones de cuidados humanos, que le convierte en el indicado a ayudar al paciente a incrementar su armonía dentro de la mente, del alma y del cuerpo para concebir procesos de autoconocimiento.

Giannini (40), menciona que la comunicación es una cualidad del ser humano, que nos permite alcanzar una cercanía real, convirtiéndose en un atributo necesaria para el cuidado humanizado.

Un cuidado holístico significa estar ahí con el otro, es compartir sus emociones y sentimientos, es decir, es tener una visión global, integral, y multidimensional del ser humano, que incluye aspectos psicológicos, biológicos, espirituales, sociales, culturales, así como en su interrelación con el entorno(41).

Según la Dirección de Calidad de MINSA (42), esta dimensión incluye el aspecto interpersonal de la atención, cuyas características son:

- El respeto a los derechos, cultura y a las características propios de la persona.
- Información completa, objetiva, oportuna y comprensible por el paciente o acompañante.
- Interés expreso en la persona, en sus percepciones, necesidades.
- Amabilidad, empatía, trato cálido y cordial en la atención.
- Ética: De acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dimensión de Entorno:

De acuerdo al MINSA (43), esta dimensión está referida a las facilidades que la institución de salud da para una adecuada prestación de los servicios y que originan valor agregado para el paciente a costos sostenibles y razonables, es decir incluye un nivel básico de comodidad, limpieza, ambientación, privacidad, orden, y el elemento de confianza que percibe el paciente por el servicio ofertado.

Donabedian (44), señala que el ambiente físico de la atención, es decir las características del medio deben ser deseables y aceptables. De una

forma más esencial, lo aceptable o deseable del medio ambiente en que se suministra la atención, depende de nociones culturales determinadas de lo que es bueno o correcto.

Nightingale (45), respecto al entorno, señala que los enfermeros (as) deben crear y mantener un ambiente terapéutico que mejore la comodidad y recuperación del paciente.

3.3.3 Calidad de servicios versus satisfacción

El concepto de servicio según Zeithaml y Bitner (46), hace referencia a los procesos, acciones, y ejecuciones intangibles que abarcan hechos y acciones que se ejecutan para y con los usuarios.

La percepción es un proceso a través del cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo, que siempre se han de considerar en correlación con las expectativas, asimismo identificar y determinar cómo los usuarios perciben los servicios en términos de su calidad y el grado de satisfacción que experimentan en el proceso (47).

Las relaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario han sido ampliamente discutidas, en especial por Parasuraman et al. y Cronin y Baker. La literatura expone que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son conceptos interdependientes, constructos que comparten una relación cercana. La satisfacción del usuario resulta del cumplimiento con una demanda evidenciado a través de un sentimiento de saciedad, y un estado de satisfacción. Por su parte la calidad de servicio es el fundamento de la satisfacción expresada por el usuario. Hay evidencia teórica y empírica que la calidad de servicio sustenta la satisfacción y se movilizan conjuntamente pero no son constructos similares, es decir, están relacionados y dan pie a una percepción de la calidad sostenible (48).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

La toma de datos para la investigación se realizó en las instalaciones del servicio de unidad renal del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, ubicado en el jirón Hermilio Valdizán cdra. 8 del distrito, provincia y departamento de Huánuco.

4.2 Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de estudio

La clasificación se desarrolló según Supo Condori (49)

- Según la intervención del investigador: el estudio fue de tipo observacional, ya que no hubo manipulación de la variable independiente.
- Según la planificación de la medición de la variable de estudio: la investigación fue de tipo prospectivo, debido a que se planearon medir las variables a partir de fuentes primarias.
- Según el número de ocasiones en que se midió la variable de estudio: la investigación fue de tipo transversal, ya que sólo se midió una sola vez dicha variable.
- Según el número de variables de interés: la investigación fue de tipo analítico, ya que en el enunciado del estudio se tiene 2 variables (calidad de atención y satisfacción del usuario)

4.2.2 Nivel de estudio

El estudio pertenece al nivel relacional con objetivo estadístico correlacionar, ya que se buscó una relación estadística bivariado entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. Supo Condori (50)

Los resultados de las hipótesis empíricas planteadas tendrán una validez externa, ya que son inferenciales para toda población en estudio.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población estuvo constituida por todos los pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) que reciben tratamiento renal sustitutivo en el servicio de unidad renal, que, según el marco muestral son 62 pacientes.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

La muestra estuvo constituida por toda la población, ya que es un universo finito cautiva, que fueron encuestados según como van acudiendo a sus sesiones de hemodiálisis teniendo en cuenta los criterios de elegibilidad

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes mayores o iguales a 18 años de edad al momento de la encuesta
- Pacientes que acepte participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que consideran participar en otra sesión o en otro momento posterior al primer contacto.
- Pacientes con más de dos sesiones de diálisis dentro de la unidad renal.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión (Pacientes con enfermedad psiquiátrica o déficit cognitivo)
- Pacientes analfabetos
- Pacientes que se encuentren inestables durante la sesión de hemodiálisis.
- Pacientes mayores de 89 años.

4.4 Diseño de investigación

El diseño de la investigación, fue transaccional correlacional, tal como se pauta en la siguiente representación. Hernández Sampieri (51)

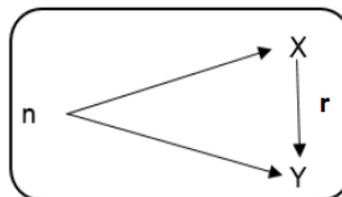
Leyenda:

n: Población muestral

X: Calidad de atención

Y: Satisfacción del usuario

r: Correlación



4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

La técnica que se utilizó para recolectar los datos de la variable “calidad de atención”, fue la psicometría ya que su herramienta, el SERVQUAL Modificada, es un instrumento ampliamente utilizada y validada.

Para la variable “satisfacción del usuario”, también se utilizó la técnica de la psicometría, ya que el instrumento que se construyó en base a los antecedentes fue una escala tipo Likert.

4.5.2 Instrumentos

- Instrumento SERVQUAL modificada y ajustada

La encuesta SERVQUAL diseñada originalmente por Parasuraman et al., en EE. UU, por su validez y confiabilidad, es el instrumento multidimensional más reconocida y utilizada para medir la calidad de atención en los servicios de salud. En América Latina la validación concluyó en 1992 por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios (52).

Este instrumento SERVQUAL modificada y ajustada tiene como objetivo contrastar lo que el usuario espera del servicio al que consulta con lo percibe de este.

El instrumento fue tomado de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo elaborado por la Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud (53), cuyo estructura contempla 5 dimensiones y 22 ítems: fiabilidad (5 ítems: 1 al 5), capacidad de respuesta (4 ítems: 6 al 9), seguridad (4 ítems: 10 al 13), empatía (5 ítems: 14 al 18) y elementos tangibles (4 ítems: 19 al 22).

Cada pregunta o ítems del instrumento SERVQUAL fue valorado en una escala tipo Likert de 3 puntos, que varía desde nunca: 1, a veces:2, y siempre:3.

Para obtener el valor final de las categorías de manera global y por dimensiones de la variable calidad de atención en buena, regular y deficiente se sumó las puntuaciones valoradas por el usuario en cada pregunta, y de acuerdo a la puntuación encontrada se les situó en una de las categorías según el indicador establecido por la baremación de la Scala de Stanino en el paquete estadístico IMB SPSS. La categoría buena fue codificada con el número 3, la categoría regular con el 2, y la categoría deficiente con el 1, para los análisis de datos.

VARIABLE	Deficiente		Regular		Buena	
Calidad de atención	41	52.11	52.12	63.05	63.06	66
Fiabilidad	8	11.12	11.13	14.10	14.11	15
Capacidad de respuesta	6	7.99	8.00	10.95	10.96	12
Seguridad	7	8.75	8.76	10.95	10.96	12
Empatía	10	12.06	12.07	14.88	14.89	15
Elementos tangibles	7	9.13	9.14	11.45	11.46	12

- Escala de satisfacción del usuario

El instrumento “Escala de satisfacción del usuario” fue elaborado bajo modelo de Donabedian, y antecedentes de investigación con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de unidad renal respecto a la calidad de atención brindada por este.

El instrumento está estructurado en tres dimensiones y 18 ítems: dimensión humana (6 ítems: 1 al 6), dimensión técnica científica (6 ítems: 7 al 12), y dimensión entorno (6 ítems: 13 al 18).

Cada ítem de la “Escala de satisfacción del usuario” fue valorado en una escala tipo Likert de tres puntos, que varía desde nunca: 1, a veces:2, y siempre:3.

Para obtener el valor final de las categorías de manera global y por dimensiones de la variable satisfacción del usuario en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho se sumaron las puntuaciones valoradas por el usuario en cada ítem, y de acuerdo al puntaje encontrado se les situó en una de las categorías de acuerdo al indicador preestablecido por la baremación de la Scala de Stanino en el paquete estadístico IMB SPSS. La categoría satisfecha fue codificada con el número 3, la categoría medianamente satisfecho con el 2, y la categoría insatisfecho con el 1, para los análisis de datos.

Scala de Stanino

Constante **0.75**

Promedio (**X**)

Desviación Estándar (\pm DE)

$a=X-0.75(\pm$ DE)

$b=X+0.75(\pm$ DE)

VARIABLE	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecha	
Satisfacción	36	44.67	44.68	52.97	52.98	54
Dimensión humana	12	14.99	15.00	17.95	17.96	18
Dimensión técnica científica	10	13.72	13.73	17.22	17.23	18
Dimensión entorno	12	15.50	15.51	16.69	17.00	18

Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Los Instrumentos “SERVQUAL modificada y ajustada para evaluar la calidad de atención”, y “Escala de satisfacción del usuario”, fueron validados en términos de relevancia, suficiencia, pertinencia, y claridad mediante un juicio de expertos. Para lo cual se eligieron a 5 profesionales con posgrado y especialistas: 1 con grado de doctora, 4 con grado de

magister salud pública y docencia universitaria y estrategia sanitaria, además con experiencia en calidad o afines, a quienes se les entregaron materiales e instructivos de validación, para posterior al levantamiento de las observaciones hechas por los expertos y/o jueces emitan una constancia de validación dando fe de su viabilidad para la recolección de datos.

Después del tiempo establecido los expertos entregaron mediante un documento las observaciones, que fueron ser levantadas para obtener una constancia de validación que da fe de que dicha herramienta se encuentra en condiciones de ser aplicados.

Por unanimidad los jueces dictaminaron que las herramientas que se utilizarán para poder recolectar los datos estarán aptos a utilizarse una vez levantadas las observaciones mínimas hechas, dando fe mediante las constancias emitidas por cada juez.

Asimismo, se realizaron una adaptación semántica (claridad, redacción, comprensión) de los ítems e instrucciones de ambos instrumentos. Además, se evaluó el tiempo requerido para su aplicación, quedando un promedio de 15 minutos por ambos instrumentos, concordando con lo que menciona la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario del MINSA”(54).

Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento SERVQUAL, desde su creación ha sido sometido a un proceso de validación y aplicabilidad en diversos estudios demostrando en todas ellas propiedades psicométricas, motivo por el cual es uno de los instrumentos ampliamente utilizados en el sector salud y considerado una herramienta válida, confiable y aplicable. Según el estudio de Cabello y Chirinos(55) dicha herramienta mostro un alfa de Cronbach de 0,98 tanto para consulta externa y emergencia. En la misma línea Navarro(56) en su estudio “Evaluación de la calidad de atención en las Unidades de Diálisis del SUA Nefrología de la UPCH” encontraron una consistencia interna con el Alfa de Cronbach de 0.84, y un Test de Comprensibilidad del 99%.

Para la validez cuantitativa de los instrumentos “SERVQUAL modificada y ajustada para evaluar la calidad de atención”, y “Escala de satisfacción del usuario”, se realizó una prueba piloto en la Unidad Renal del Hospital II Es Salud Huánuco en una muestra de 20 usuarios, a partir de la cual se establecerá la consistencia interna a través del α de Cronbach por tener valoraciones politómicas.

En base a los datos de la prueba piloto, se concluyó que la consistencia interna de los instrumentos determinado mediante el alfa de Cronbach tiene la condición de “alta respetable”, por lo que se considera un instrumento confiable para alcanzar los objetivos. A continuación, se muestra los resultados de la confiabilidad:

Variables	n° ítems	(n = 20)
		α
Calidad de atención	22	,836
Fiabilidad	5	,824
Capacidad de respuesta	4	,892
Seguridad	4	,852
Empatía	5	,822
Elementos tangibles	4	,824
Satisfacción del usuario	18	,840
Dimensión human	6	,824
Dimensión técnica científica	6	,892
Dimensión entorno	6	,862

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

4.6.1 Para recolectar los datos se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se remitió una solicitud al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco para requerir el permiso de trabajo de campo.
- Antes de aplicar los instrumentos de medición, se capacitó a los encuestadores en cuanto a las especificaciones técnicas de dichas herramientas, así como los procedimientos de su aplicación.

- Las unidades de análisis (los usuarios que acuden a las sesiones de diálisis) fueron captados según como acuden a sus sesiones de diálisis hasta completar el total de los usuarios registrados en el marco muestral, teniendo en cuenta los criterios de elegibilidad.
- Antes de que inicien los usuarios a responder los instrumentos “SERVQUAL modificada y ajustada para evaluar la calidad de atención”, y “Escala de satisfacción del usuario” se hizo firmar el consentimiento para dar fe de su participación voluntaria. Asimismo, durante todo el proceso de recolección de datos se pudo absolver las dudas de los usuarios, y posterior al tiempo promedio fijado para su diligencia se procederá a recoger los instrumentos para ser revisados.

4.6.2 Plan de tabulación y análisis de datos

Posterior a la recolectados los datos, estos fueron codificados en números arábigos para poder ser ingresados y procesados en el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 25. También, se realizaron recodificaciones de variables numéricas a categóricas según los objetivos.

Los datos fueron clasificados según el tipo de variable y escala de medición para su análisis estadístico.

Las presentaciones de los resultados del estudio fueron plasmadas en tablas y gráficos académicos según las normas Vancouver.

Para el análisis descriptivo de los datos, se utilizó las medidas de frecuencia relativa (porcentaje) y absoluta para variables categóricas; y las medidas de dispersión (desviación estándar) y medidas de tendencia central las variables numéricas.

Para probar las hipótesis estadísticas se utilizó el Tau-b de Kendall”, con un nivel de significancia del 0.05, ya que las variables del enunciado son nativamente de escala de medición ordinal, y en su defecto se utilizará el r de Pearson o Rho de Spearman.

4.7 Aspectos éticos

Para la aplicación del proyecto de investigación se remitió una solicitud al director del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, requiriendo permiso para el trabajo de campo. Asimismo, se realizó los tramites en la oficina de capacitación, investigación y docencia.

Se realizó las coordinaciones con el Departamento de Enfermería y jefe del servicio de la unidad renal para programar los días de inicio y termino de la recolección de datos, garantizándose la confidencialidad de la información, y respetando los principios bioéticos de la persona, tales como:

Principio de autonomía, que se ha concentrado a través del consentimiento informado, comprensivo, competente y voluntario de la persona que participaron en el estudio.

Principio de no maleficencia, ya que se buscó un beneficio para los pacientes. No existe riesgo de daño por tratarse de un estudio observacional.

Principio de beneficencia, se utilizó mediante la evaluación del proyecto de investigación por el comité de ética e investigación. Se respetó el protocolo o esquema dictaminada por la Universidad y, se regió bajo las normas Vancouver

Y, por último, el principio de justicia, ya que se ofreció a cada usuario las mismas condiciones, sin distensión del género, aspecto social.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

Características sociodemográficas

Tabla 1. Descripción cuantitativa de la edad de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Variable	62					
	Media	±DE	M _d	Mo	Min	Max
Edad	52,69	14,80	53,5	67	18	88

Fuente: Cuestionario sobre datos generales (Anexo 01) ±DE: Desviación Estándar Md: Mediana Mo: Moda

La tabla 1 nos muestra que el promedio de edad de los pacientes que reciben terapia de sustitución renal (TSR) es de 52,6 años con una desviación estándar de 14.8 años. La mitad de los pacientes tienen una edad menor a 53.5 años, y el otro 50% mayor a dicho valor. La edad mínima y máxima de los pacientes es de 18 y 88 años respectivamente. La edad que más se repite en la población es de 67 años.

Tabla 2. Características sociodemográficas de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Características sociodemográficas	62	
	f _i	%
Género		
Masculino	29	46,8
Femenino	33	53,2
Estado civil		
Soltero (a)	15	24,2
Conviviente	12	19,4
Casado (a)	23	37,1
Separado (a)	7	11,3
Divorciado (a)	3	4,8
Viudo (a)	3	3,2
Grado de instrucción		
Sin estudios	5	8,1
Primarias	25	40,3
Secundaria	19	30,6
Superior técnico	8	12,9
Superior universitario	5	8,1

Fuente: Cuestionario sobre datos generales (Anexo 01)

Respecto al género, más de la mitad de los pacientes (53.2%) del servicio de unidad renal son mujeres, y el 46.8% son varones. En cuanto al estado civil el 37.1% de los pacientes son casados (as), el 24.2% solteros (as) y el 19,4% convivientes. Respecto al grado de instrucción, el 40.3% tienen primaria, el 30.6% secundaria. También, hubo pacientes sin estudios (8.1%).

Tabla 3. Características sociodemográficas de la edad de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Características sociodemográficas	62	
	f _i	%
Lugar de procedencia		
Rural	25	40,3
Urbana	23	37,1
Periurbana	14	22,6
Ocupación		
Ama de casa	18	29,0
Empleado (a)	5	8,1
Comerciante	31	50,0
Otros	8	12,9
Religión		
Evangélico	31	50,0
Católico	29	46,8
Otro	2	3,2

Fuente: Cuestionario sobre datos generales (Anexo 01)

Respecto al lugar de procedencia, el 40.3% de los pacientes proceden del área rural, el 37.1% del área urbana, y el 22.6% del área periurbana. En cuanto a la ocupación se observa que la mayoría con un 50% son comerciantes. En relación a la religión, el 50% de los pacientes son evangélicos, el 46.8% católicos, y el 3.2% profesan otro tipo de religión.

Variable calidad de atención**Tabla 4. Calidad de atención de los profesionales del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.**

Calidad de atención	62	
	f _i	%
Deficiente	15	24,2
Regular	31	50,0
Buena	16	25,8

Fuente: Instrumento SERVQUAL adaptado (Anexo 02)

La tabla nos muestra que la calidad de atención de los profesionales del servicio de unidad renal del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco según la percepción de los pacientes es regular en un 50%, buena en un 25.8%, y deficiente en un 24.2%. Se observa que la mayoría de los pacientes tienen una percepción regular respecto a la calidad de atención.

Tabla 5. Dimensión fiabilidad de la calidad de atención de los profesionales del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión fiabilidad	62	
	f _i	%
Deficiente	19	30,6
Regular	22	35,5
Buena	21	33,9

Fuente: Instrumento SERVQUAL adaptado (Anexo 02)

La tabla nos muestra que la capacidad para cumplir el servicio que se ofrece de modo oportuno, fiable, y preciso en la unidad renal del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco según la percepción de los pacientes es regular en un 35.5%, buena en un 33.9%, y deficiente en un 30.6%. No se observa una diferencia significativa entre las categorías deficiente, regular y buena respecto a la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofertado.

Tabla 6. Dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de los profesionales del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión capacidad de respuesta	62	
	f _i	%
Deficiente	12	19,4
Regular	28	45,2
Buena	22	35,5

Fuente: Instrumento SERVQUAL adaptado (Anexo 02)

La tabla nos muestra la habilidad de los profesionales del servicio de unidad renal del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco de servir a los usuarios y entregarle un servicio de calidad, oportuno y rápido o en un tiempo prudente frente a una demanda. Al respecto, según la percepción de los pacientes se encuentra en un nivel regular con un 45.2%, el 35.5% lo califica como buena, y el 19.4% deficiente.

Tabla 7. Dimensión seguridad de la calidad de atención de los profesionales del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión seguridad	62	
	f _i	%
Deficiente	10	16,1
Regular	30	48,4
Buena	22	35,5

Fuente: Instrumento SERVQUAL adaptado (Anexo 02)

La tabla nos muestra la confianza que genera la actitud del personal que brinda la atención en términos de conocimiento, cortesía, privacidad, y capacidad para comunicarse e inspirar confianza. Al respecto, según la percepción de los pacientes se encuentra en un nivel regular con un 48.4%, el 35.5% lo califica como buena, y el 16.1% deficiente.

Tabla 8. Dimensión empatía de la calidad de atención de los profesionales del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión empatía	62	
	f _i	%
Deficiente	19	30,6
Regular	23	37,1
Buena	20	32,3

Fuente: Instrumento SERVQUAL adaptado (Anexo 02)

La tabla nos muestra la habilidad que posee una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender debidamente las necesidades del otro. Al respecto, según la percepción de los pacientes se encuentra en un nivel regular con un 37.1%, el 32.3% lo califica como buena, y el 30.6% deficiente. No se evidencia una diferencia significativa entre las categorías deficiente, regular y buena.

Tabla 9. Dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de los profesionales del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión elementos tangibles	62	
	f _i	%
Deficiente	23	37,1
Regular	18	29,0
Buena	21	33,9

Fuente: Instrumento SERVQUAL adaptado (Anexo 02)

La tabla nos muestra los elementos físicos que el usuario percibe o valora de la institución, en términos de las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Al respecto, según la percepción de los pacientes se encuentra en un nivel deficiente con un 37.1%, el 33.9% lo califica como buena, y el 29.0% regular. No se evidencia una diferencia significativa entre las categorías deficiente, regular y buena.

Variable satisfacción del paciente

Tabla 10. Satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Satisfacción del paciente	62	
	f _i	%
Insatisfecho	13	21,0
Medianamente satisfecho	28	45,2
Satisfecho	21	33,9

Fuente: Escala de Satisfacción del Usuario del Servicio de Unidad Renal (Anexo 03)

Respecto a la satisfacción del usuario, la tabla nos muestra que el 45,2% de los pacientes están medianamente satisfechos, el 33.9% están satisfechos, y el 21% muestran una insatisfacción.

Tabla 11. Dimensión humana de la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión humana	62	
	f _i	%
Insatisfecho	11	17,7
Medianamente satisfecho	21	33,9
Satisfecho	30	48,4

Fuente: Escala de Satisfacción del Usuario del Servicio de Unidad Renal (Anexo 03)

En cuanto al aspecto interpersonal de la atención que incluye el respecto, la empatía, la amabilidad, el asertividad, la solidaridad, autenticidad, y la comunicación. En esta dimensión, casi el 50% (48.4%) de los pacientes se sienten satisfechos, el 33.9% están medianamente satisfechos, y el 17.7% muestran insatisfacción.

Tabla 12. Dimensión técnica científica de la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión técnica científica	62	
	f _i	%
Insatisfecho	15	24,2
Medianamente satisfecho	29	46,8
Satisfecho	18	29,0

Fuente: Escala de Satisfacción del Usuario del Servicio de Unidad Renal (Anexo 03)

Respecto a la capacidad del servicio de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos disponibles para atender los problemas de salud de una manera científica en términos de efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, y seguridad. En esta dimensión, casi el 50% (46.8%) de los pacientes se sienten medianamente satisfechos, el 29.0% están satisfechos, y el 24.2% muestran insatisfacción.

Tabla 13. Dimensión entorno de la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión entorno	62	
	f _i	%
Insatisfecho	8	12,9
Medianamente satisfecho	32	51,6
Satisfecho	22	35,5

Fuente: Escala de Satisfacción del Usuario del Servicio de Unidad Renal (Anexo 03)

Respecto a las facilidades que el servicio brinda para una adecuada prestación atención en términos de comodidad, limpieza, ambientación, privacidad, orden, y confianza por el servicio ofertado. En esta dimensión, más del 50% (51.6%) de los pacientes se sienten medianamente satisfechos, el 35.50% están satisfechos, y el 12.9% muestran insatisfacción.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 14. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Calidad de atención	Satisfacción del paciente								Tau-b	p-valor
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Deficiente	12	19,4	3	4,8	0	0,0	15	24,2	0,772	0,000
Regular	1	1,6	23	37,1	7	11,3	31	50,0		
Buena	0	0,0	2	3,2	14	22,6	16	25,8		
Total	13	21,0	28	45,2	21	33,9	62	100,0		

Fuente: Tabla 4 y Tabla 9

La tabla de contingencia nos muestra un p-valor de 0,000; menor que el nivel de significancia planeado ($\alpha < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que plantea que “Existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente”, tal como lo demuestra la siguiente tabla, es decir, un 37.1% de los pacientes que perciben una calidad de atención regular están medianamente satisfechos; el 22.6% de los pacientes que perciben una buena calidad de atención también muestran satisfacción, y el 19.4% de los que califican la calidad de atención como deficiente también muestran insatisfacción o están insatisfechos. Asimismo, el coeficiente de Tau-b (0,772) nos indica que la intensidad de la correlación entre las variables es buena y positiva, es decir “a mayor calidad de atención mayor satisfacción del paciente o viceversa”. Además, el mapa perceptual de la figura 1 nos muestra “aquellos pacientes que percibieron una buena calidad de atención se mostraron satisfechos por la atención; los que calificaron la atención como deficiente percibieron insatisfacción por la atención, y los que calificaron la calidad de atención como regular estuvieron medianamente satisfechos.

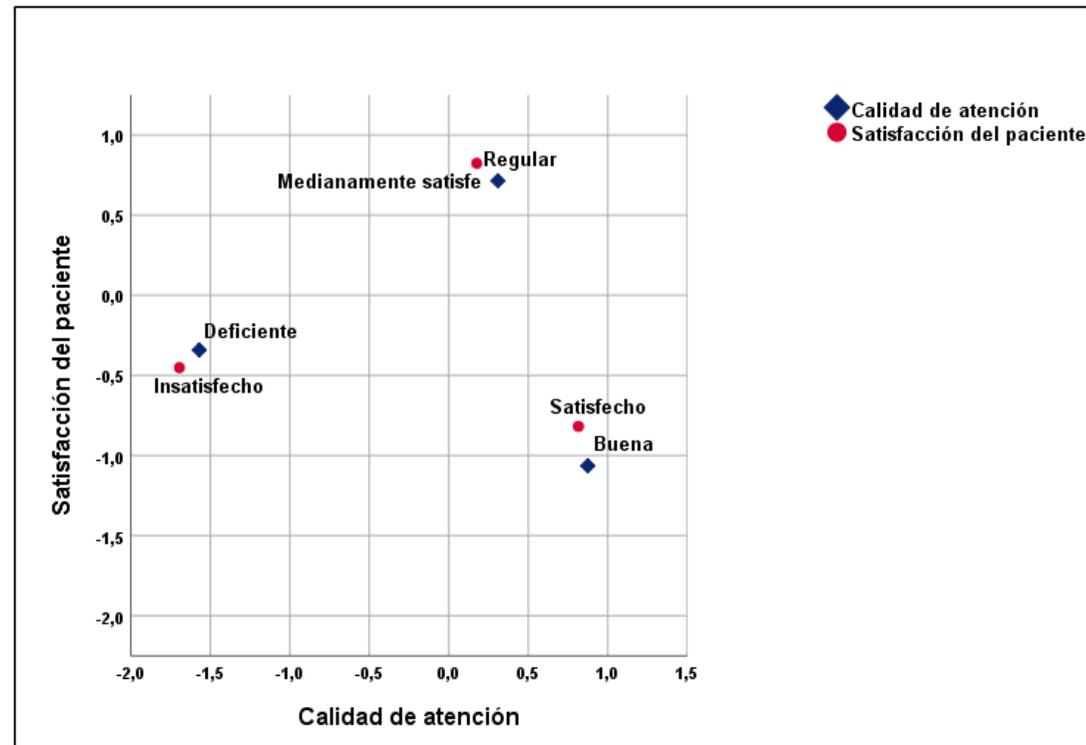


Figura 1. Tabla de correspondencia entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Tabla 15. Correlación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión fiabilidad	Satisfacción del paciente								Tau-b	p-valor
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Deficiente	11	17,7	7	11,3	1	1,6	19	30,6	0,697	0,000
Regular	2	3,2	17	27,4	3	4,8	22	35,5		
Buena	0	0,0	4	6,5	17	27,4	21	33,9		
Total	13	21,0	28	45,2	21	33,9	62	100,0		

Fuente: Tabla 4 y Tabla 9

La tabla de contingencia nos muestra un p-valor de 0,000; menor que el nivel de significancia planeado ($\alpha < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que plantea que “Existe correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente”, tal como lo demuestra la siguiente tabla, es decir, un 27.4% de los pacientes que perciben una fiabilidad regular están medianamente satisfechos; también el 27.4% de los pacientes que perciben una buena fiabilidad también muestran satisfacción, y el 17.7% de los que califican la fiabilidad como deficiente también muestran insatisfacción o están insatisfechos. Asimismo, el coeficiente de Tau-b (0,697) nos indica que la intensidad de la correlación entre las variables es buena y positiva, es decir “a mayor percepción de fiabilidad mayor satisfacción del paciente o viceversa”. Además, el mapa perceptual de la figura 2 nos muestra “aquellos pacientes que percibieron una buena fiabilidad se mostraron satisfechos por la atención; los que calificaron la fiabilidad como deficiente percibieron insatisfacción por la atención, y los que calificaron la fiabilidad como regular estuvieron medianamente satisfechos.

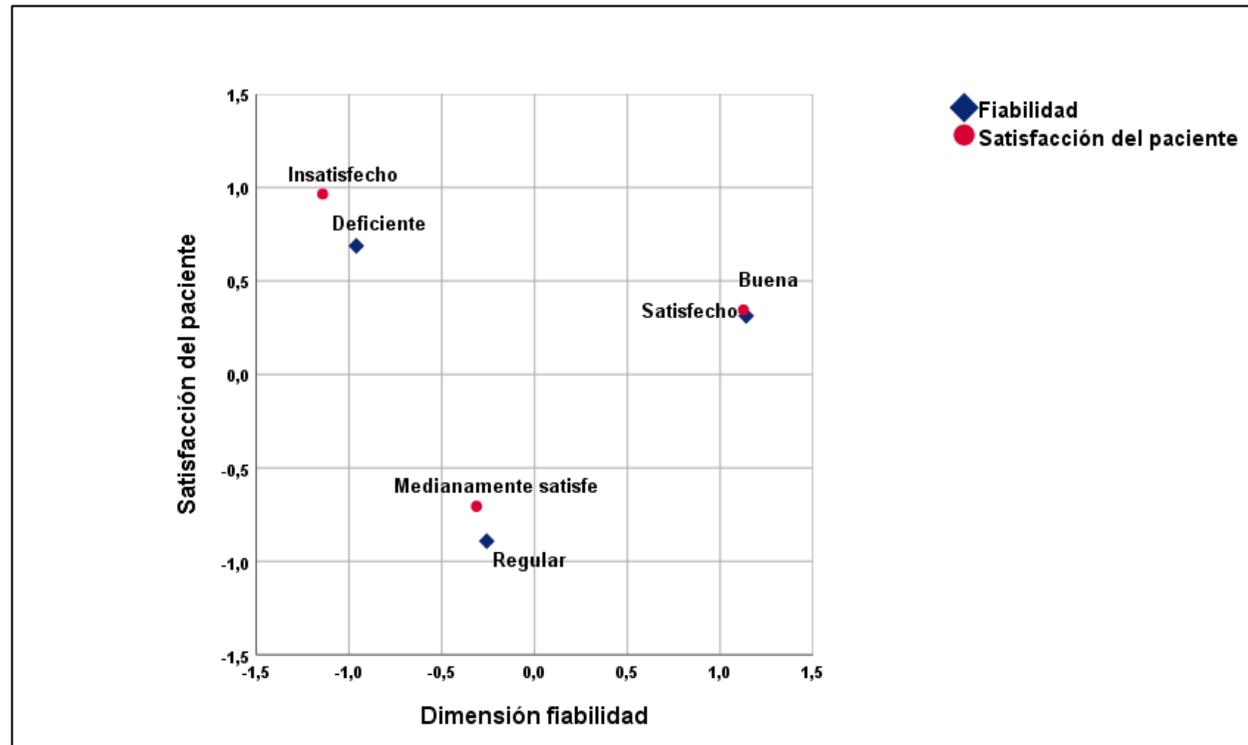


Figura 2. Tabla de correspondencia entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Tabla 16. Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente								Tau-b	p-valor
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Deficiente	4	6,5	8	12,9	0	1,6	12	19,4	0,601	0,000
Regular	9	14,5	16	25,8	3	4,8	28	45,2		
Buena	0	0,0	4	6,5	18	29,0	22	35,5		
Total	13	21,0	28	45,2	21	33,9	62	100,0		

Fuente: Tabla 4 y Tabla 9

La tabla de contingencia nos muestra un p-valor de 0,000; menor que el nivel de significancia planeado ($\alpha < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que plantea que “Existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente”, tal como lo demuestra la siguiente tabla, es decir, un 25.8% de los pacientes que perciben una capacidad de respuesta regular están medianamente satisfecho; el 29.0% de los pacientes que perciben una buena capacidad de respuesta también muestran satisfacción, y el 6.5% de los que califican la capacidad de respuesta como deficiente también muestran insatisfacción o están insatisfechos. Asimismo, el coeficiente de Tau-b (0,601) nos indica que la intensidad de la correlación entre las variables es buena y positiva, es decir “a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción del paciente o viceversa”. Además, el mapa perceptual de la figura 3 nos muestra “aquellos pacientes que percibieron una buena capacidad de respuesta se mostraron satisfechos por la atención; los que calificaron la capacidad de respuesta como deficiente percibieron insatisfacción por la atención, y los que calificaron la capacidad de respuesta como regular estuvieron medianamente satisfechos.

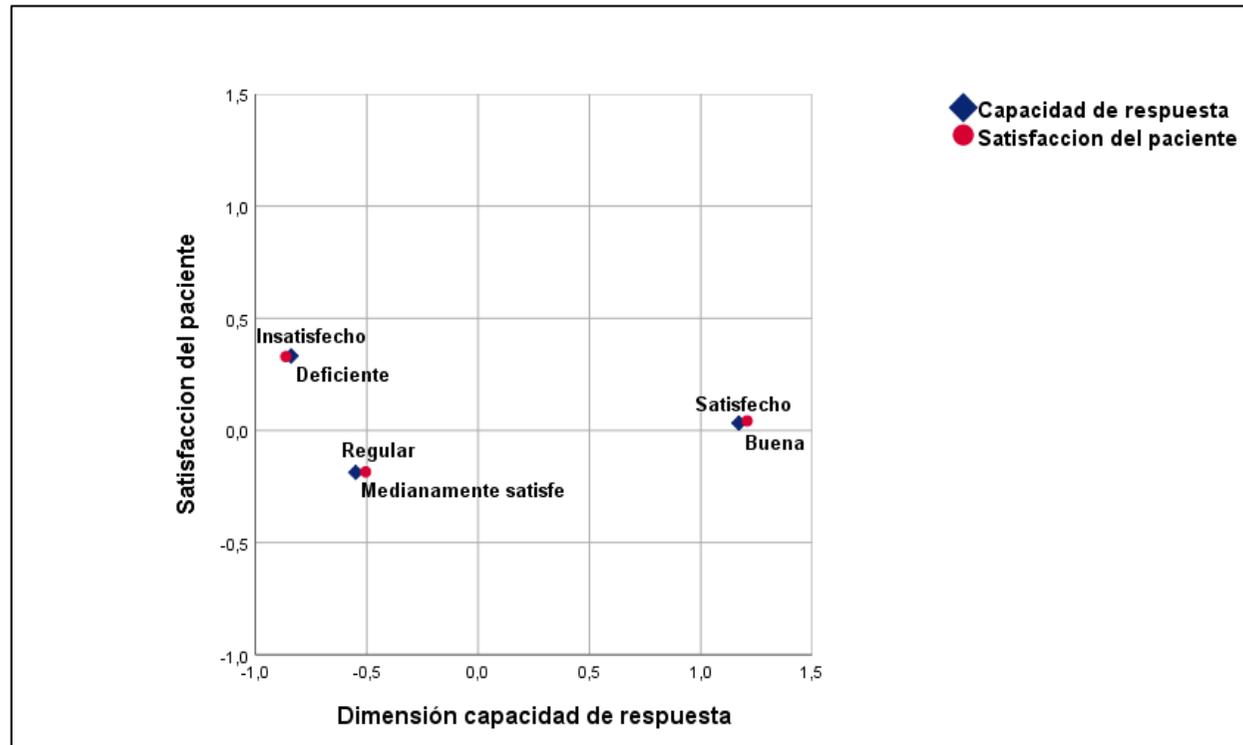


Figura 3. Tabla de correspondencia entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Tabla 17. Correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión seguridad	Satisfacción del paciente								Tau-b	p-valor
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Deficiente	8	12,9	1	1,6	1	1,6	10	16,1	0,611	0,000
Regular	5	8,1	20	32,3	5	8,1	30	48,4		
Buena	0	0,0	7	11,3	15	24,2	22	35,5		
Total	13	21,0	28	45,2	21	33,9	62	100,0		

Fuente: Tabla 4 y Tabla 9

La tabla de contingencia nos muestra un p-valor de 0,000; menor que el nivel de significancia planeado ($\alpha < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que plantea que “Existe correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente”, tal como lo demuestra la siguiente tabla, es decir, un 32.3% de los pacientes que perciben una seguridad regular están medianamente satisfechos; el 24.2% de los pacientes que perciben una buena seguridad también muestran satisfacción, y el 12.9% de los que califican la seguridad como deficiente también muestran insatisfacción o están insatisfechos. Asimismo, el coeficiente de Tau-b (0,601) nos indica que la intensidad de la correlación entre las variables es buena y positiva, es decir “a mayor seguridad mayor satisfacción del paciente o viceversa”. Además, el mapa perceptual de la figura 4 nos muestra “aquellos pacientes que percibieron una buena seguridad se mostraron satisfechos; los que calificaron la seguridad como deficiente percibieron insatisfacción, y los que calificaron la seguridad como regular estuvieron medianamente satisfechos.

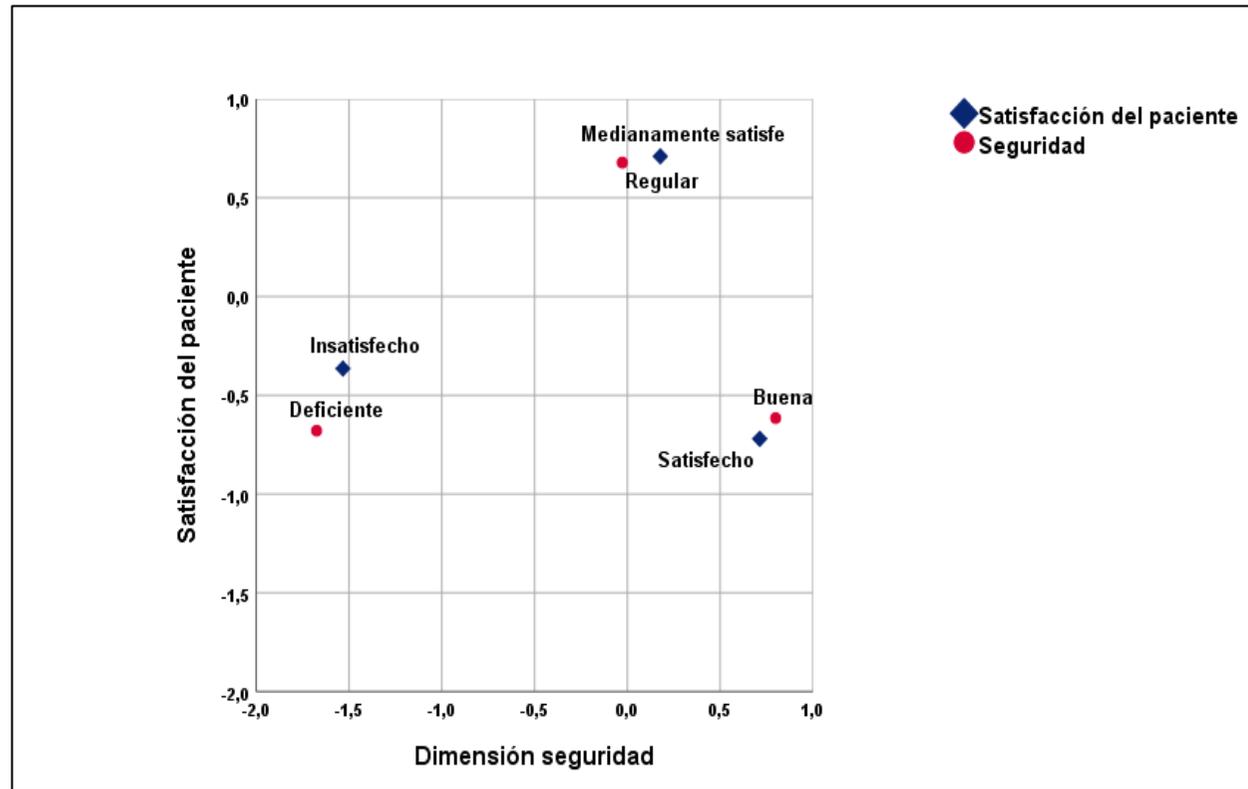


Figura 4. Tabla de correspondencia entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Tabla 18. Correlación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión empatía	Satisfacción del paciente								Tau-b	p-valor
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Deficiente	13	21,0	5	8,1	1	1,6	19	30,6	0,808	0,000
Regular	0	0,0	21	33,9	2	3,2	23	37,1		
Buena	0	0,0	2	3,2	18	29,0	20	32,3		
Total	13	21,0	28	45,2	21	33,9	62	100,0		

Fuente: Tabla 4 y Tabla 9

La tabla de contingencia nos muestra un p-valor de 0,000; menor que el nivel de significancia planeado ($\alpha < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que plantea que “Existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente”, tal como lo demuestra la siguiente tabla, es decir, un 33.9% de los pacientes que perciben una empatía regular están medianamente satisfechos; el 29.0% de los pacientes que perciben una buena empatía también muestran satisfacción, y el 21.0% de los que califican la empatía como deficiente también muestran insatisfacción o están insatisfechos. Asimismo, el coeficiente de Tau-b (0,601) nos indica que la intensidad de la correlación entre las variables es muy buena y positiva, es decir “a mayor empatía mayor satisfacción del paciente o viceversa”. Además, el mapa perceptual de la figura 5 nos muestra “aquellos pacientes que percibieron una buena empatía se mostraron satisfechos; los que calificaron la empatía como deficiente percibieron insatisfacción, y los que calificaron la empatía como regular estuvieron medianamente satisfechos.

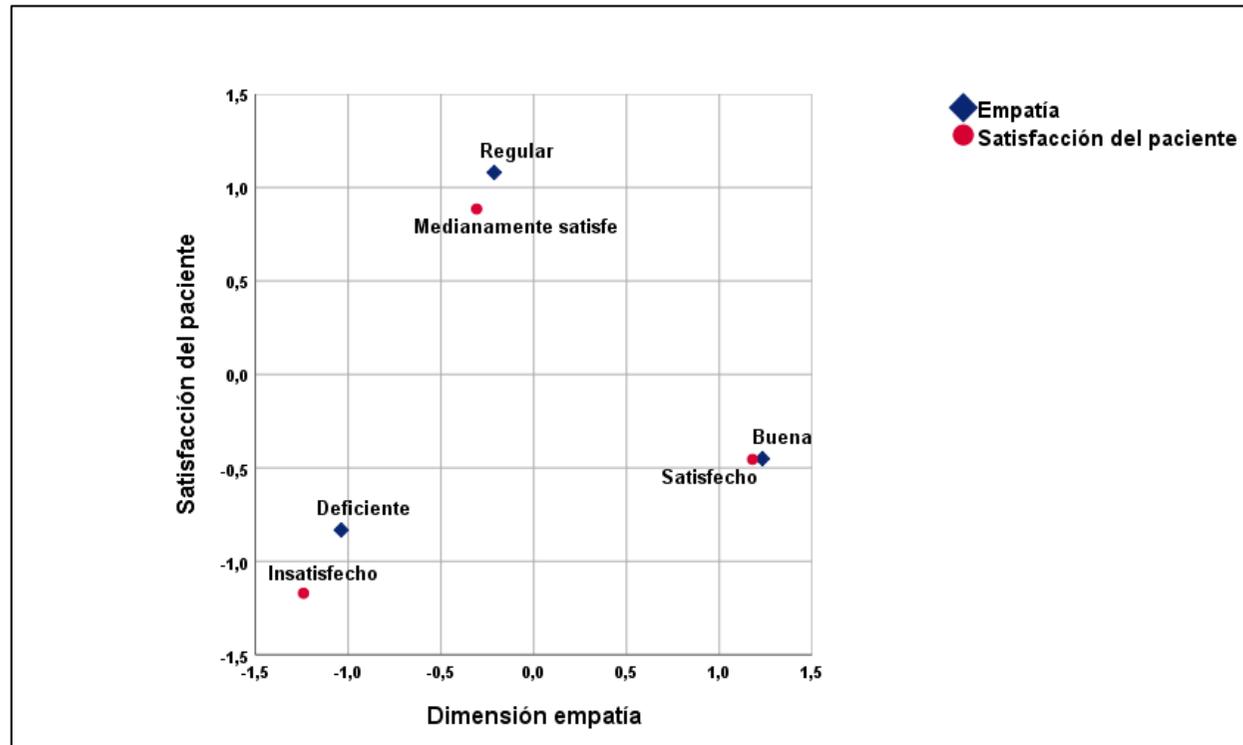


Figura 5. Tabla de correspondencia entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Tabla 19. Correlación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Dimensión elementos tangibles	Satisfacción del paciente								Tau-b	p-valor
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Deficiente	11	17,7	6	9,7	6	9,7	23	37,1	0,302	0,009
Regular	1	1,6	11	17,7	6	9,7	18	29,0		
Buena	1	1,6	11	17,7	9	14,5	21	33,9		
Total	13	21,0	28	45,2	21	33,9	62	100,0		

Fuente: Tabla 4 y Tabla 9

La tabla de contingencia nos muestra un p-valor de 0,000; menor que el nivel de significancia planeado ($\alpha < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna que plantea que “Existe correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente”, tal como lo demuestra la siguiente tabla, es decir, un 17.7% de los pacientes que perciben los elementos tangibles como regular están medianamente satisfecho; el 14.5% de los pacientes que perciben los elementos tangibles como buena también muestran satisfacción, y el 17.7% de los que califican los elementos tangibles como deficiente también muestran insatisfacción o están insatisfechos. Asimismo, el coeficiente de Tau-b (0,302) nos indica que la intensidad de la correlación entre las variables es baja y positiva, es decir los elementos tangibles no es un buen predictor para la satisfacción del paciente. Además, el mapa perceptual de la figura 6 nos muestra que la distancias entre las categorías deficiente/insatisfecho; buena/satisfecho no son muy cercanas, lo que demuestra la poca predicción que tiene los elementos tangibles sobre la satisfacción del paciente.

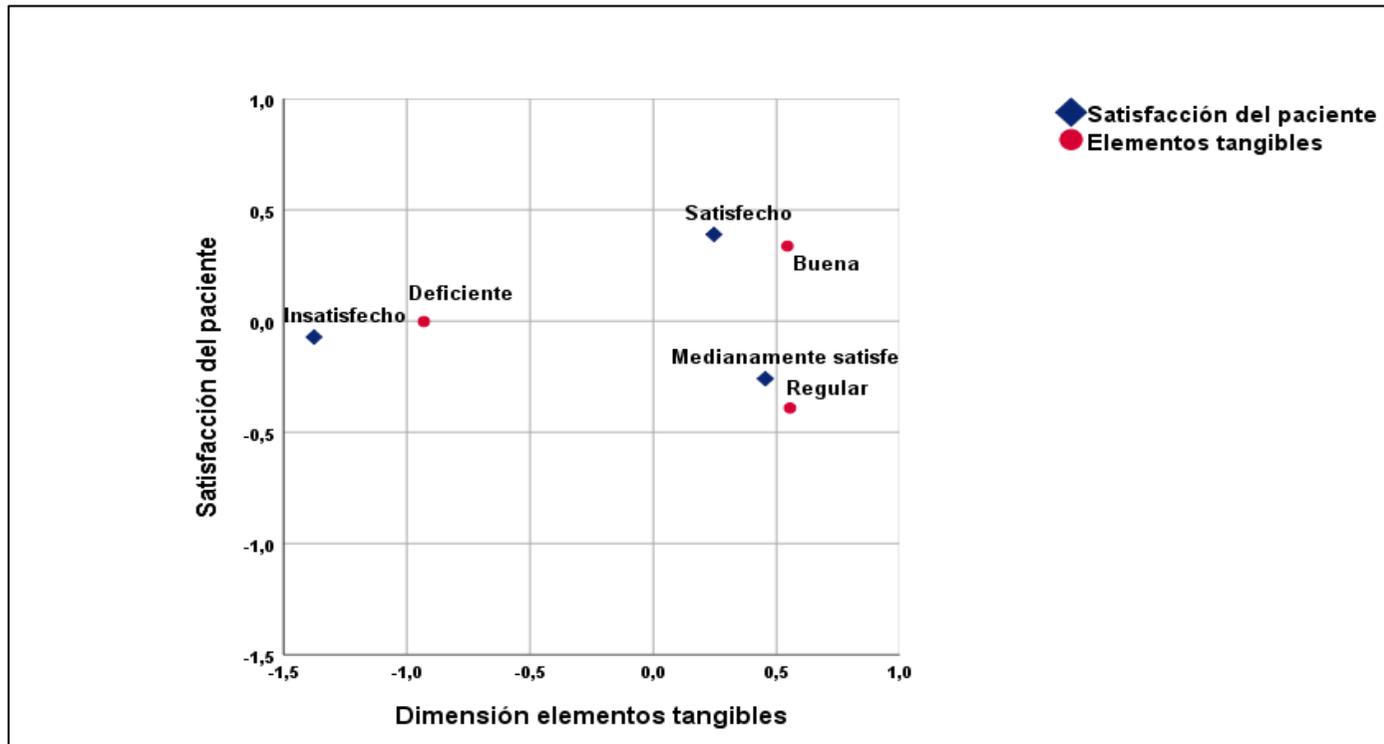


Figura 6. Tabla de correspondencia entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023

5.3 Discusión de resultados

La investigación de nivel relacional con enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, observacional, transversal y analítico de diseño correlacional alcanzó demostrar a través del ritual de la prueba estadística, en el 100.0% de las hipótesis planteadas una relación significativa entre las variables, es decir la calidad de la atención global y sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) se correlacionan de forma significativa ($p=0,000$) con intensidades desde baja, buena, y muy buena con satisfacción del paciente. Estos resultados son concordantes y apoyados por varios estudios que a continuación se detallan.

A la contrastación de **hipótesis general**, entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente se logró demostrar una correlación positiva y con buena intensidad en dichas variables. Es decir, la calidad de atención es un buen predictor para la satisfacción del paciente respecto a la atención o a mayor calidad de atención mayor será la satisfacción del paciente o viceversa [$p=0,000$; Tau-b: 0,772]. Al respecto Barreda (57), en su estudio de diseño correlacional sobre “Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud de Chiclayo en el 2020” también logro demostrar una correlación positiva y fuerte entre las dos variables ($p: 0,000$; $r: 0,956$), concluyendo que existe una relación muy dependiente entre la calidad del cuidado ofrecido por el profesional de enfermería y la satisfacción que percibe el paciente en el transcurso de su tratamiento.

En la misma línea y con resultados congruente a la investigación, pero en un ámbito de estudio distinto, Fernandez, Tiburcio, Vázquez (58) en su investigación “Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” también demostraron que “aquellas personas que tuvieron una opinión negativa de la calidad de atención no mostraron satisfacción respecto a la atención”. Concluyendo que los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, se restablecerá brindando una asistencia

afectiva y sobre todo un cuidado holístico que coopere en la satisfacción del paciente y a la vez superar la calidez del cuidado de los enfermeros, mediante una buena relación entre ambos.

Otro estudio con resultados concordantes al nuestro, es el de Zambrano (59) sobre “Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis de la Clínica Nefrodial Lima, 2017”, quien también logró demostrar en el análisis inferencial con el coeficiente de Rho de Spearman una correlación moderada y positiva entre las variables ($p = 0,000$; Rho: 0,633).

Por otro lado, Iribarren, Miranda y Ramírez (60) en su estudio con las mismas características al nuestro “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el 2015” encontraron resultados adversos a la investigación, ya que al realizar el análisis inferencial mediante el Chi cuadrado (X^2) comprobaron que no existe relación entre la calidad del cuidado ($p=0,282$), sus dimensiones: calidad técnica ($p=0,576$): calidad interpersonal ($p=0,523$), calidad del entorno o amenidades ($p=0,417$) y la satisfacción del usuario por tener una probabilidad mayor que 0,05.

Respecto a las dimensiones de la calidad de atención, el estudio logró demostrar una **correlación buena y positiva** entre la fiabilidad [$p = 0,000$; Tau-b: 0,697], la capacidad de respuesta [$p = 0,000$; Tau-b: 0,660], la seguridad [$p = 0,000$; Tau-b: 0,611] con la satisfacción del paciente. Lo que implica que estas dimensiones son un buen predictor para la satisfacción del usuario respecto a la atención. Asimismo, se halló una **correlación muy buena y positiva** entre la dimensión empatía [$p = 0,000$; Tau-b: 0,808] y la satisfacción del paciente. Lo que permite aseverar que esta dimensión es un muy buen predictor para la satisfacción del usuario. Además, se pudo demostrar una **correlación baja y positiva** entre la dimensión elementos

tangibles y la satisfacción, lo que implica un mal predictor para la satisfacción del paciente.

Respecto a las dimensiones, el estudio de Zambrano (61), también encontró resultados se avalan la investigación, ya que demostraron una **relación significativa, buena y positiva** entre la confiabilidad ($p = 0,000$; Rho: 0,614), la responsabilidad ($p = 0,000$; Rho: 0,641), la seguridad ($p = 0,000$; Rho: 0,612) y la satisfacción de atención de los usuarios externos del servicio de hemodiálisis. Lo que le permitieron concluir, que, a mayor confiabilidad, responsabilidad, seguridad mayor satisfacción del usuario respecto a la atención o viceversa”.

En cuanto a la dimensión empatía ($p = 0,000$; Rho: 0,559) y elementos tangibles ($p = 0,000$; Rho: 0,467) con la satisfacción del usuario, Zambrano (62) encontró una **relación positiva y moderada** entre dichas variables, lo que le llevo a concluir: “A mayor empatía mayor satisfacción del usuario o viceversa” y “a mayor calidad de los elementos físicos percibidos por el usuario mayor satisfacción o viceversa”.

Otro estudio que demostró resultados similares a la investigación en cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, es Zavaleta y Cueva (63), quienes encontraron una **correlación** ($p = 0,000$) **positiva muy buena** entre la Empatía ($r=0.900$), Fiabilidad ($r=0.896$), Seguridad ($r=0.896$), Capacidad de Respuesta ($r=0.814$), los Aspectos Tangibles ($r=0.809$) y la satisfacción general del usuario externo.

La correlación demostrada entre la calidad de atención en un servicio y la satisfacción del usuario está sustentada en la teoría interpersonal de Peplau (64), quien plantea que las relaciones interpersonales adecuadas entre el profesional de salud y el paciente es determinante para poder establecer una atención de calidad que se evidencia en el logro de los resultados planificados y en la satisfacción plena de los pacientes y/o usuario. En la misma línea, Watson (65) en su modelo del cuidado transpersonal señala que el profesional de enfermería en su práctica diaria

debe sustentarse sobre un sistema de valores humanísticos integrados al uso de conocimientos científicos que le permita guiar su accionar no como un mero procedimiento, si no como un proceso intersubjetivo, interconectado, de emociones compartidas, y holístico.

5.4 **Aporte científico de la investigación**

La investigación denota la predilección, la implicancia que tiene la calidad de atención con todos sus cofactores sobre la satisfacción del usuario, lo que permitirá tener un sustento teórico y práctico para poder abordar los temas de calidad en salud.

CONCLUSIONES

Posterior y en virtud al análisis podemos dilucidar que:

1. La calidad de atención se correlaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” [p=0,000; Tau-b: 0,772].
2. La fiabilidad se correlaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” [p=0,000; Tau-b: 0,697].
3. La capacidad de respuesta se correlaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” [p=0,000; Tau-b: 0,660].
4. La seguridad se correlaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” [p=0,000; Tau-b: 0,611].
5. La empatía se correlaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” [p=0,000; Tau-b: 0,808].
6. Los aspectos tangibles se correlacionan con la satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” [p=0,000; Tau-b: 0,302].
7. La calidad de atención en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2023 fue regular con un 50% de total.
8. La satisfacción del paciente en el servicio de unidad renal del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco en el 2023 fue medianamente satisfecho en un 45.2%, satisfecho en un 33.9%, e insatisfecho en un 21%.

SUGERENCIAS

- A los estudiantes universitarios y/o académicos, utilizar esta investigación como sustento teórico y metodológico para posteriores investigaciones de nivel relacional o explicativo dentro de la misma línea de investigación.
- Se sugiere a las instituciones de pre y posgrado formar profesionales con competencias en el manejo de pacientes que requieren terapia de sustitución renal, ya que estos pacientes requieren una intervención multidisciplinaria.
- Se recomienda a los directivos del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco que implementen cursos talleres nacionales e internacionales dirigidos a los profesionales del servicio de unidad renal para el desarrollo o fortalecimiento de sus capacidades cognoscitivas, procedimentales y humanísticas, ya que estos tres pilares sustentan sus funciones cotidianas.
- A los directivos del hospital, realizar las gestiones pertinentes para la implementación de un mayor número de equipos de terapia de sustitución renal conjuntamente con los servicios de profesionales especialistas en el área que cubran las demandas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397-403.
2. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397-403.
3. Lorenzo Sellarés V, Luis Rodríguez D. Nefrología al día. Enfermedad Renal Crónica. Disponible en: <https://www.nefrologiaaldia.org/136> [Internet]. [citado 16 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-enfermedad-renal-cronica-136>
4. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
5. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 28 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 28 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 28 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Pascoe GC. Satisfacción del paciente en la atención primaria de salud: revisión y análisis de la literatura. Eval Program Plann. 1983;6(3-4):185-210.

9. Ramos-Ramírez ME, Méndez-Cázares JA, Castro-Valverde KI, Flores-Vidovich YK. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2022;30(3):54-9.
10. García Castro R, González Díaz I, Fernández Merayo C, Fernández Pérez M, Fernández Peñarroya J, Díaz Corte C. Satisfacción del paciente en diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal): aspectos a mejorar. *Enferm Nefrológica.* 2015;18:131-131.
11. Bastías Cerda RA, Burgos Jara CA, Conejeros Vázquez M de los A, Moncada Oyarse JA. Nivel de satisfacción usuaria y calidad de vida en salud en la unidad de hemodiálisis del hospital clínico Herminda Martín de Chillán, 2011 [Internet]. [Chile]: Universidad del Bío Bío; 2011. Disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1052/1/Bast%C3%ADas%20Cerda%2C%20Roc%C3%ADo%20Andrea.pdf>
12. Barreda Montalvo AL, Bravo Balarezo F de M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020 [Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] [Internet]. [Trujillo]: Universidad Señor de Sipán; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Zambrano Ninahuanca E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017 [TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] [Internet]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>
14. Navarro Gonzales CL. Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA Nefrología de la UPCH [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2016. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/147/Evaluaci%C3%B3n_NavarroGonzales_CarolinaLise.pdf?sequence=3&isAllowed=y

15. Fernández Ayala A, Tiburcio Alcedo LB, Vázquez Zevallos F. Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco 2014 [Internet]. [Huánuco]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2014. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/128/2EN.ED%20056%20F39.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Irribarren Echevarría C, Miranda Díaz EL, Ramirez Bernal P. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario - unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco- 2015 [Internet]. [Huánuco]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco; 2015. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/405/2EN.CEN%2000004%20I74%20Ej.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Barrera Salazar KL. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2015 [Internet]. [Huánuco]: Universidad de Huánuco; 2016 [citado 16 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/143>
18. Vergaray Tarazona BE. Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en tratamiento de hemodiálisis del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. [Internet]. [Huánuco]: Universidad de Huánuco; 2016 [citado 16 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/99>
19. Ortiz JL. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad. [citado 14 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
20. Ortiz JL. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad [Internet]. [citado 14 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
21. Medeiros AB de A, Enders BC, Lira ALBDC. La teoría del entorno de Florence Nightingale: una crítica. Esc Anna Nery [Internet]. 2015 [citado 14 de noviembre de 2022];19(3). Disponible en:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452015000300518&lng=en&nrm=iso&tlng=en

22. Raile A, Marrier T. Teoría transpersoanl de Watson. En: Modelos y teorías en Enfermería. 7.^a ed. España: Elseiver; 2011.
23. Peplau H. Teoría de las relaciones interpersonales en Enfermería. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6^o ed. España: Elsevier – Mosby; 2007.
24. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
25. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
26. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
28. ISOTools. Conceptos fundamentales de la calidad en salud [Internet]. Software ISO. 2015 [citado 13 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>

29. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
30. Anguíz Sánchez B. Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro [Internet]. [citado 26 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/empatia>
31. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
32. Rezaei J, Kothadiya O, Tavasszy L, Kroesen M. Evaluación de la calidad de los sistemas de manejo de equipaje de las aerolíneas utilizando SERVQUAL y BWM [Internet]. 2018 [citado 13 de noviembre de 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/322083157_Quality_assessment_of_airline_baggage_handling_systems_using_SERVQUAL_and_BWM
33. Solano MsJS, Vences DCDG, Sánchez MsCU. Empleabilidad e inserción laboral de los recién graduados de la Carrera Gestión Empresarial en la Universidad Metropolitana. Univ Soc. 2017;9(4):90-6.
34. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
35. MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Sistema de Gestión de Calidad en Salud [Internet]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-2.pdf
36. Rodríguez Pérez P, Grande Arnesto M. Bases conceptuales y factores determinantes de la calidad asistencial. Los modelos de calidad en las

- organizaciones y en los servicios [Internet]. 2014. Disponible en: http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
37. MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Sistema de Gestión de Calidad en Salud [Internet]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-2.pdf
 38. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1>
 39. Watson J. Enfermería: la filosofía y la ciencia del cuidado. En: *Caring in Nursing Classics: An Essential Resource* [Internet]. Springer Publishing Company; 2012. p. 143-7. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=yTuv-tEuGE0C&oi=fnd&pg=PA143&dq=Watson+J.+Nursing:+the+philosophy+and+science+of+caring.+Colorado:+Colorado+Associated+University+Press%3B+1985.&ots=L8Cil1oCIx&sig=PhjG6J26cg-mKDOTt2hE_XMvZmY#v=onepage&q&f=false
 40. Giannini H. La metafísica eres tú. Una reflexión ética sobre la intersubjetividad [Internet]. Santiago, Chile: Catalonia; 2007 [citado 21 de marzo de 2022]. 170 p. Disponible en: <http://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/177629>
 41. Mijangos-Fuentes KI. El Paradigma Holístico de la Enfermería. *Salud y Administración*. 2014;1(2):17-22.
 42. MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Sistema de Gestión de Calidad en Salud [Internet]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-2.pdf
 43. MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Sistema de Gestión de Calidad en Salud [Internet]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-2.pdf
 44. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública México*. 1990;32(2):113-7.
 45. Nightengale F. *La Enfermería Moderna*. En: *Modelos y teorías de enfermería*. 4.^a ed. España: Elseiver; 2010.

46. Zeithaml VA, Bitner MJ. Marketing de servicios [Internet]. 2.^a ed. México: McGraw-Hill Interamericana de España; 2001 [citado 14 de noviembre de 2022]. 780 p. Disponible en: <http://www.marcialpons.es/libros/marketing-de-servicios/9789701033258/>
47. Zeithaml VA, Bitner MJ. Marketing de servicios [Internet]. 2.^a ed. México: McGraw-Hill Interamericana de España; 2001 [citado 14 de noviembre de 2022]. 780 p. Disponible en: <http://www.marcialpons.es/libros/marketing-de-servicios/9789701033258/>
48. Bustamante MA, Zerda-Barreno ER, Obando F, Tello-Sánchez MG. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*. 2019;13(2):1-15.
49. Supo Condori JA. Metodología de la Investigación Científica. 3.^a ed. Arequipa; 2018.
50. Supo Condori JA. Metodología de la Investigación Científica. 3.^a ed. Arequipa; 2018.
51. Henández Sampieri R. Metodología de la Investigación. 6.^a ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A; 2014.
52. Wigodski J. ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave* [Internet]. 2003 [citado 24 de julio de 2022];3(10). Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
53. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
54. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

55. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* 2012;23(2):88.
56. Navarro Gonzales CL. Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA Nefrología de la UPCH [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2016. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/147/Evaluaci%C3%B3n_NavarroGonzales_CarolinaLise.pdf?sequence=3&isAllowed=y
57. Barreda Montalvo AL, Bravo Balarezo F de M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020 [Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] [Internet]. [Trujillo]: Universidad Señor de Sipan; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
58. Fernandez Ayala A, Tiburcio Alcedo LB, Vázquez Zevallos F. Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del hospital regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco 2014 [Internet]. [Huánuco]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2014. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/128/2EN.ED%20056%20F39.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
59. Zambrano Ninahuanca E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017 [TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] [Internet]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>
60. Irribarren Echevarría C, Miranda Díaz EL, Ramirez Bernal P. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario - unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco- 2015 [Internet]. [Huánuco]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco; 2015. Disponible en:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/405/2EN.CEN%2000004%20I74%20Ej.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

61. Zambrano Ninahuanca E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017 [TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] [Internet]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>
62. Zambrano Ninahuanca E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017 [TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] [Internet]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>
63. Zavaleta Rodríguez M, Cueva Vidal M. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del hospital de apoyo “Elpidio Berovides Pérez” Otuzco, la Libertad marzo-abril 2016 [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3514/Zavaleta%20Rodriguez%20Marianelly%20Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
64. Watson J. La teoría de Watson del cuidado humano y las experiencias de vida subjetivas: factores carativos/procesos caritas como guía disciplinaria para la práctica profesional de enfermería. *Texto Contexto - Enferm.* 2007;16(1):129-35.
65. Watson, J. La filosofía y ciencia del cuidado Humano. Estados Unidos:Mc Graw Hill; 2008.

ANEXOS

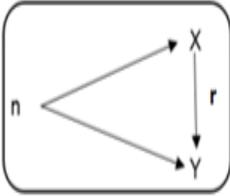
ANEXO 01

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE UNIDAD RENAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLE																												
<p>Problema General ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023? - ¿Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023? - ¿Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023? - ¿Existe relación entre la dimensión empatía y la</p>	<p>Objetivo General Determinar la correlación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p>	<p>Hipótesis General H1: Existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. H0: No existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas -H1: Existe correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. H0: No existe correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. -H1: Existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. H0: No existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. -H1: Existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. H0: No existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable de estudio</th> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Valor final</th> <th>Tipo de variable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Calidad de atención</td> <td rowspan="3">Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</td> <td rowspan="3">Scala de Stanino</td> <td>Buenas</td> <td rowspan="3">Categórica Politémica Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>deficiente</td> </tr> <tr> <th>Variable asociada</th> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Valor final</th> <th>Tipo de variable</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td rowspan="3">Humana Técnico científico Entorno</td> <td rowspan="3">Scala de Stanino</td> <td>Satisfecho</td> <td rowspan="3">Categórica Politémica Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> </tr> </tbody> </table>					Variable de estudio	Dimensión	Indicadores	Valor final	Tipo de variable	Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Scala de Stanino	Buenas	Categórica Politémica Ordinal	Regular	deficiente	Variable asociada	Dimensión	Indicadores	Valor final	Tipo de variable	Satisfacción del usuario	Humana Técnico científico Entorno	Scala de Stanino	Satisfecho	Categórica Politémica Ordinal	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
	Variable de estudio		Dimensión	Indicadores	Valor final	Tipo de variable																									
Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Scala de Stanino	Buenas	Categórica Politémica Ordinal																											
			Regular																												
			deficiente																												
Variable asociada	Dimensión	Indicadores	Valor final	Tipo de variable																											
Satisfacción del usuario	Humana Técnico científico Entorno	Scala de Stanino	Satisfecho	Categórica Politémica Ordinal																											
			Medianamente satisfecho																												
			Insatisfecho																												
	<p>- Establecer la correlación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. - Identificar la correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. - Conocer la correlación de la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023. - Medir la correlación de la dimensión empatía y la</p>																														

<p>Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?</p> <p>- ¿Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?</p> <p>- ¿Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?</p> <p>-¿Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023?</p>	<p>satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p> <p>-Identificar la correlación de la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p> <p>-Determinar el nivel de calidad de atención en el servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023</p>	<p>-H1: Existe correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023</p> <p>H0: No existe correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023</p> <p>-H1: Existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p> <p>H0: No existe correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p> <p>-H1: Existe correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023.</p> <p>H0: No existe correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023</p>	
DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Tipo de estudio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Según la participación del investigador: Observacional - Según la planificación de toma de datos: Prospectivo - De acuerdo al número de mediciones de la variable: Transversal - Por el número de variables analizadas: Analítico <p>Diseño: Correlacional transversal</p>	<p>Población:</p> <p>La población estuvo constituida por todos los pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) que reciben tratamiento renal sustitutivo en el servicio de unidad renal, que, según el marco muestral son 62 pacientes.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estará constituida por toda la población, ya que es un universo finito</p>	<p>Para la recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La técnica: Psicometría, Encuesta • Instrumento: “SERVQUAL modificada, Escala de satisfacción del usuario <p>Para el análisis de datos:</p> <p>Descriptivo. Se utilizarán las medidas de frecuencia absoluta y relativa (%) para las variables categóricas (escala de medición nominal y ordinal); y las medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar) para analizar las variables numéricas.</p>	

<p>Leyenda:</p> <p>n: Población muestral X: Calidad de atención Y: Satisfacción del usuario r: Correlación</p>  <p>The diagram consists of a rounded rectangle containing a central point labeled 'n'. Two arrows originate from 'n', one pointing to 'X' and the other to 'Y'. A vertical double-headed arrow connects 'X' and 'Y', with the letter 'r' positioned to its right, indicating a correlation between the two variables.</p>	<p>cautiva, que serán encuestados según como van acudiendo a sus sesiones de hemodiálisis teniendo en cuenta los criterios de elegibilidad</p>	<p>Inferencial. Para probar las hipótesis empíricas planteadas se utilizará el Tau-b de Kendal con un nivel de significancia del 5%.</p>
--	--	---



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE UNIDAD RENAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2023

OBJETIVO:

Determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Unidad Renal de un hospital público de Huánuco, 2023

INVESTIGADOR: MARCELINO EULOGIO NIÑO JESUS

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ANEXO 03

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

CUESTIONARIO SOBRE DATOS GENERALES

Título: Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de unidad renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Objetivo: Identificar las características sociodemográficas

Instrucciones: Sr. Sra. a continuación encontrará preguntas sobre sus características sociodemográficas, sírvase contestar las preguntas marcando con una equis (x) o escribiendo con letra legible.

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

- 1) ¿Cuál es su edad? años
- 2) ¿Usted pertenece al género?
-  Varón  Mujer
- 3) ¿Cuál es su estado civil? 
- Soltero (a) Conviviente Casada (o)
- Separado(a) Divorciado (a) Viudo (a)
- 4) ¿Cuál es su grado de instrucción?
- a) Sin estudios
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnica
- e) Superior universitaria
- 5) ¿Lugar de procedencia?
- a) Rural
- b) Urbana
- c) Periurbana
- 6) ¿A qué se dedica usted?
- a) Ama de casa
- b) Empleada
- c) Comerciante
- d) Otro. Especifique:.....

7) ¿Qué religión profesa?

- a) Evangélico
- b) Católico
- c) Otros. Especifique:.....

ANEXO 04

INSTRUMENTO SERVQUAL ADAPTADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE UNIDAD RENAL

Título: Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de unidad renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Objetivo: Determinar la calidad de atención

Instrucciones: Sr. Usuario, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en la unidad de hemodiálisis. Utilice una escala numérica del 1 al 3. Considere 1 como la menor calificación y 3 como la mayor calificación. 1: Nunca, 2: Algunas veces, 3: Siempre.

N°	Preguntas	Escala de valoración		
		1	2	3
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?			
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?			
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital o horario programado para su sesión?			
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento o unidad contó con mecanismos para atenderlo?			
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico o la unidad con los insumos para su sesión de hemodiálisis?			
6	¿Los trámites para sus sesiones fueron rápidos? o ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?			
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?			
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en la unidad o consultorio fue corto?			
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			
10	¿Durante su atención en la unidad se respetó su privacidad?			
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?			

12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?			
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15	¿El médico u otro profesional que le atendió le dedicaron el tiempo necesario y suficiente?			
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?			
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?			
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento y/o servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes?			
20	¿La unidad y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
21	¿El establecimiento de salud o servicio contó con baños limpios para los pacientes?			
22	¿El unidad donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?			

ANEXO 05

**ESCALA DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO
DE UNIDAD RENAL**

Título: Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de unidad renal de un hospital público de Huánuco, 2023.

Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario

Instrucciones: Sr. Usuario, califique según su percepción las preguntas respecto a la satisfacción que siente de la en la unidad de hemodiálisis. Utilice una escala numérica del 1 al 3. Considere 1 como la menor calificación y 3 como la mayor calificación. 1: Nunca, 2: A veces, 3: Siempre

N°	Ítems	Escala de valoración		
		1	2	3
1	¿Durante su permanencia en el servicio el personal le brindo un trato cordial y amable?			
2	¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?			
3	¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?			
4	¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?			
5	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?			
6	¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes para la atención?			
7	¿El personal le brindó confianza, seguridad en el procedimiento?			
8	¿El profesional que le atiende de brinda información clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento, y los cuidados a seguir?			
9	¿El profesional que le atienden demuestran habilidad en el procedimiento que lo realiza durante la diálisis?			
10	¿Los exámenes de laboratorio solicitados por el médico están disponibles y realizados a tiempo?			
11	¿Farmacia cuenta con los medicamentos e insumos indicados por el médico para su hemodiálisis?			
12	¿Los profesionales que le atienden están pendientes de usted y en comunicación continua durante su diálisis?			
13	¿La unidad donde me atienden es un ambiente ventilado e iluminado?			

14	¿La unidad la brinda privacidad?			
15	¿La unidad donde atienden es un ambiente limpio, cómodo y seguro?			
16	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios y con los materiales necesarios?			
17	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?			
18	¿La sala de espera se encontraron limpios, adecuados y con buena ventilación?			

ANEXO 6

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: GLAUX LILIANA RODRIGUEZ DE LOMBARDI Especialidad: Salvo Pública (Nutrición clínica)

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	4
	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital o horario programado para su sesión?	4	4	4	4
	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento o unidad contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	4
	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico o la unidad con los insumos para su sesión de hemodiálisis?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿Los trámites para sus sesiones fueron rápidos? o ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	4	4	4	4
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en la unidad o consultorio fue corto?	4	4	4	4
SEGURIDAD	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
	10. ¿Durante su atención en la unidad se respetó su privacidad?	4	4	4	4
	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	4
	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	4
EMPATIA	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
	14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	15. ¿El médico u otro profesional que le atendió le dedicaron el tiempo necesario y suficiente?	4	4	4	4
	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento y/o servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
	20. ¿La unidad y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	4
	21. ¿El establecimiento de salud o servicio contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	4
	22. ¿El unidad donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()

Firma y Sello

GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Herminio Valdán Lombardi"
 Doc. Nut. G. Liliana Rodríguez de Lombardi
 JEFAURA DPTO. NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
 C.N.P. 0198 R.N.E. 022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Glorias Lilliana Rodríguez de Lombardi Especialidad: Servicio Público de Nutrición y Dietética

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
HUMANA	1. ¿Durante su permanencia en el servicio el personal le brindo un trato cordial y amable?	4	4	4	4
	2. ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
	3. ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?	4	4	4	4
	4. ¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	4	4	4	4
	5. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	4	4	4	4
	6. ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes para la atención?	4	4	4	4
TECNICA CIENTIFICA	7. ¿El personal le brindó confianza, seguridad en el procedimiento?	4	4	4	4
	8. ¿El profesional que le atiende de brinda información clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento, y los cuidados a seguir?	4	4	4	4
	9. ¿El profesional que le atienden demuestran habilidad en el procedimiento que lo realiza durante la diálisis?	4	4	4	4
	10. ¿Los exámenes de laboratorio solicitados por el médico están disponibles y realizados a tiempo?	4	4	4	4
	11. ¿Farmacia cuenta con los medicamentos e insumos indicados por el médico para su hemodiálisis?	4	4	4	4
	12. ¿Los profesionales que le atienden están pendientes de usted y en comunicación continua durante su diálisis?	4	4	4	4
ENTORNO	13. ¿La unidad donde me atienden es un ambiente ventilado e iluminado?	4	4	4	4
	14. ¿La unidad la brinda privacidad?	4	4	4	4
	15. ¿La unidad donde atienden es un ambiente limpio, cómodo y seguro?	4	4	4	4
	16. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios y con los materiales necesarios?	4	4	4	4
	17. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	18. ¿La sala de espera se encontraron limpios, adecuados y con buena ventilación?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()

Firma y Sello

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano"

 Doc. Nut G. Lilliana Rodríguez de Lombardi
 JEFAURA DPTO. NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
 CNP. 0198 RNE: 022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nombre del experto: DIZA BERRIOS ESTEBAN Especialidad: M.G. SALUD PUBLICA Y ESTRATEGIAS SANITARIAS

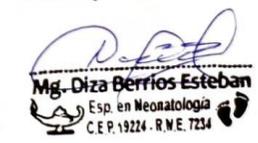
“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	4
	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital o horario programado para su sesión?	4	4	4	4
	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento o unidad contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	4
	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico o la unidad con los insumos para su sesión de hemodiálisis?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿Los trámites para sus sesiones fueron rápidos? o ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	4	4	4	4
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en la unidad o consultorio fue corto?	4	4	4	4
	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
SEGURIDAD	10. ¿Durante su atención en la unidad se respetó su privacidad?	4	4	4	4
	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	4
	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	4
EMPATIA	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
	14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	15. ¿El médico u otro profesional que le atendió le dedicaron el tiempo necesario y suficiente?	4	4	4	4
	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento y/o servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
	20. ¿La unidad y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	4
	21. ¿El establecimiento de salud o servicio contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	4
	22. ¿El unidad donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____
 El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

DECISIÓN DEL EXPERTO:

Firma y Sello



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Diza Berrios Esteban Especialidad: HG. SALUD PÚBLICA Y ESTRATEGIAS SANITARIAS.

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
HUMANA	1. ¿Durante su permanencia en el servicio el personal le brindo un trato cordial y amable?	4	4	4	4
	2. ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
	3. ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?	4	4	4	4
	4. ¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	4	4	4	4
	5. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	4	4	4	4
	6. ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes para la atención?	4	4	4	4
TECNICA CIENTIFICA	7. ¿El personal le brindó confianza, seguridad en el procedimiento?	4	4	4	4
	8. ¿El profesional que le atiende de brinda información clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento, y los cuidados a seguir?	4	4	4	4
	9. ¿El profesional que le atienden demuestran habilidad en el procedimiento que lo realiza durante la diálisis?	4	4	4	4
	10. ¿Los exámenes de laboratorio solicitados por el médico están disponibles y realizados a tiempo?	4	4	4	4
	11. ¿Farmacia cuenta con los medicamentos e insumos indicados por el médico para su hemodiálisis?	4	4	4	4
	12. ¿Los profesionales que le atienden están pendientes de usted y en comunicación continua durante su diálisis?	4	4	4	4
ENTORNO	13. ¿La unidad donde me atienden es un ambiente ventilado e iluminado?	4	4	4	4
	14. ¿La unidad la brinda privacidad?	4	4	4	4
	15. ¿La unidad donde atienden es un ambiente limpio, cómodo y seguro?	4	4	4	4
	16. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios y con los materiales necesarios?	4	4	4	4
	17. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	18. ¿La sala de espera se encontraron limpios, adecuados y con buena ventilación?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()

Firma y Sello


Mg. Diza Berrios Esteban
 Esp. en Neonatología
 C.E.P. 19224 - R.M.E. 7234

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nombre del experto: Alicia M. Carnero Tineo Especialidad: Mg. salud publica y docencia universitaria

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	4
	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital o horario programado para su sesión?	4	4	4	4
	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento o unidad contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	4
	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico o la unidad con los insumos para su sesión de hemodiálisis?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿Los trámites para sus sesiones fueron rápidos? o ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	4	4	4	4
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en la unidad o consultorio fue corto?	4	4	4	4
	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
SEGURIDAD	10. ¿Durante su atención en la unidad se respetó su privacidad?	4	4	4	4
	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	4
	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	4
	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
EMPATIA	14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	15. ¿El médico u otro profesional que le atendió le dedicaron el tiempo necesario y suficiente?	4	4	4	4
	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento y/o servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
	20. ¿La unidad y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	4
	21. ¿El establecimiento de salud o servicio contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	4
	22. ¿El unidad donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()

Firma y Sello

Mg. Alicia M. Carnero Tineo
CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Nombre del experto: Alicia M. Carnero Tineo Especialidad: Mg. en salud pública y potencia universitaria

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
HUMANA	1. ¿Durante su permanencia en el servicio el personal le brindo un trato cordial y amable?	4	4	4	4
	2. ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
	3. ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?	4	4	4	4
	4. ¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	4	4	4	4
	5. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	4	4	4	4
	6. ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes para la atención?	4	4	4	4
TECNICA CIENTIFICA	7. ¿El personal le brindó confianza, seguridad en el procedimiento?	4	4	4	4
	8. ¿El profesional que le atiende de brinda información clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento, y los cuidados a seguir?	4	4	4	4
	9. ¿El profesional que le atienden demuestran habilidad en el procedimiento que lo realiza durante la diálisis?	4	4	4	4
	10. ¿Los exámenes de laboratorio solicitados por el médico están disponibles y realizados a tiempo?	4	4	4	4
	11. ¿Farmacia cuenta con los medicamentos e insumos indicados por el médico para su hemodiálisis?	4	4	4	4
	12. ¿Los profesionales que le atienden están pendientes de usted y en comunicación continua durante su diálisis?	4	4	4	4
ENTORNO	13. ¿La unidad donde me atienden es un ambiente ventilado e iluminado?	4	4	4	4
	14. ¿La unidad la brinda privacidad?	4	4	4	4
	15. ¿La unidad donde atienden es un ambiente limpio, cómodo y seguro?	4	4	4	4
	16. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios y con los materiales necesarios?	4	4	4	4
	17. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	18. ¿La sala de espera se encontraron limpios, adecuados y con buena ventilación?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()


Firma y Sello
 Mg. Alicia M. Carnero Tineo
 CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nombre del experto: DANIA CORREA CHUQUIYAUPI Especialidad: MAGISTER

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	4
	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital o horario programado para su sesión?	4	4	4	4
	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento o unidad contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	4
	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico o la unidad con los insumos para su sesión de hemodiálisis?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿Los trámites para sus sesiones fueron rápidos? o ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	4	4	4	4
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en la unidad o consultorio fue corto?	4	4	4	4
	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
SEGURIDAD	10. ¿Durante su atención en la unidad se respetó su privacidad?	4	4	4	4
	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	4
	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	4
	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
EMPATIA	14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	15. ¿El médico u otro profesional que le atendió le dedicaron el tiempo necesario y suficiente?	4	4	4	4
	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento y/o servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
	20. ¿La unidad y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	4
	21. ¿El establecimiento de salud o servicio contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	4
	22. ¿El unidad donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4

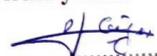
¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()

Firma y Sello



 Mg. Dania A. Correa Chuquiyaupi
 Esp. en Neonatología
 C.E.P. 33376 - R.N.E. 9162

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Nombre del experto: DANIA CORREA CHUQUIYAUJI Especialidad: MAGISTER

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
HUMANA	1. ¿Durante su permanencia en el servicio el personal le brindo un trato cordial y amable?	4	4	4	4
	2. ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
	3. ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?	4	4	4	4
	4. ¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	4	4	4	4
	5. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	4	4	4	4
	6. ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes para la atención?	4	4	4	4
TECNICA CIENTIFICA	7. ¿El personal le brindó confianza, seguridad en el procedimiento?	4	4	4	4
	8. ¿El profesional que le atiende de brinda información clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento, y los cuidados a seguir?	4	4	4	4
	9. ¿El profesional que le atienden demuestran habilidad en el procedimiento que lo realiza durante la diálisis?	4	4	4	4
	10. ¿Los exámenes de laboratorio solicitados por el médico están disponibles y realizados a tiempo?	4	4	4	4
	11. ¿Farmacia cuenta con los medicamentos e insumos indicados por el médico para su hemodiálisis?	4	4	4	4
	12. ¿Los profesionales que le atienden están pendientes de usted y en comunicación continua durante su diálisis?	4	4	4	4
ENTORNO	13. ¿La unidad donde me atienden es un ambiente ventilado e iluminado?	4	4	4	4
	14. ¿La unidad la brinda privacidad?	4	4	4	4
	15. ¿La unidad donde atienden es un ambiente limpio, cómodo y seguro?	4	4	4	4
	16. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios y con los materiales necesarios?	4	4	4	4
	17. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	18. ¿La sala de espera se encontraron limpios, adecuados y con buena ventilación?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()

Firma y Sello



 Mg. Dania A. Correa Chuquiyaui
 Esp. en Neonatología
 C.E.P. 33376 - R.N.E. 9182

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: Luz Patricia González Sánchez Especialidad: Magister en Salud Pública y Docencia Universitaria

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	4
	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital o horario programado para su sesión?	4	4	4	4
	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento o unidad contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	4
	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico o la unidad con los insumos para su sesión de hemodiálisis?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿Los trámites para sus sesiones fueron rápidos? o ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	4	4	4	4
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en la unidad o consultorio fue corto?	4	4	4	4
SEGURIDAD	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
	10. ¿Durante su atención en la unidad se respetó su privacidad?	4	4	4	4
	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	4
	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	4
	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
EMPATIA	14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	15. ¿El médico u otro profesional que le atendió le dedicaron el tiempo necesario y suficiente?	4	4	4	4
	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	4
	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento y/o servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
	20. ¿La unidad y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	4
	21. ¿El establecimiento de salud o servicio contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	4
	22. ¿El unidad donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()

Firma y Sello

GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Famílica Valdiviazo Medrano"

 Mg. Luz Patricia González Sánchez
 Responsable de la Unidad Renal
 CEP: 59587 RNE: 10724

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Lee Patricia González Sánchez Especialidad: Magister en Salud Pública y Docencia Universitaria

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
HUMANA	1. ¿Durante su permanencia en el servicio el personal le brindó un trato cordial y amable?	4	4	4	4
	2. ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
	3. ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?	4	4	4	4
	4. ¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	4	4	4	4
	5. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	4	4	4	4
	6. ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes para la atención?	4	4	4	4
TECNICA CIENTIFICA	7. ¿El personal le brindó confianza, seguridad en el procedimiento?	4	4	4	4
	8. ¿El profesional que le atiende de brinda información clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento, y los cuidados a seguir?	4	4	4	4
	9. ¿El profesional que le atienden demuestran habilidad en el procedimiento que lo realiza durante la diálisis?	4	4	4	4
	10. ¿Los exámenes de laboratorio solicitados por el médico están disponibles y realizados a tiempo?	4	4	4	4
	11. ¿Farmacia cuenta con los medicamentos e insumos indicados por el médico para su hemodiálisis?	4	4	4	4
	12. ¿Los profesionales que le atienden están pendientes de usted y en comunicación continua durante su diálisis?	4	4	4	4
ENTORNO	13. ¿La unidad donde me atienden es un ambiente ventilado e iluminado?	4	4	4	4
	14. ¿La unidad la brinda privacidad?	4	4	4	4
	15. ¿La unidad donde atienden es un ambiente limpio, cómodo y seguro?	4	4	4	4
	16. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios y con los materiales necesarios?	4	4	4	4
	17. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	18. ¿La sala de espera se encontraron limpios, adecuados y con buena ventilación?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()

Firma y Sello

Gobierno Regional Huanuco
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Familio Velázquez Medrano"

 Mg. Lu2 Patricia González Sánchez
 Responsable de la Unidad Renal
 CEP: 59587 RNE: 10724

ANEXO 07

SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 - 1988)

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
CALIDAD DEL SERVICIO <i>Expectativas vs. percepción</i>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el tiempo prometido - No cometen errores
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento confiable de los Empleados - Clientes se sienten seguros - Los empleados son amables - Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de apariencia moderna - Instalaciones visualmente atractivas - Empleados con apariencia pulcra - Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunican cuando concluirán el servicio - Los empleados ofrecen un servicio rápido - Los empleados siempre están dispuestos a ayudar - Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecen atención individualizada - Horarios de trabajo convenientes para los clientes - Tienen empleados que ofrecen atención personalizada - Se preocupan por los clientes - Comprenden las necesidades de los clientes

NOTA BIOGRAFICA

Marcelino Eulogio Niño Jesus , nació el 09 de enero de 1987 en el distrito de Churubamba , provincia y departamento de Huánuco , nacionalidad Peruano , es Licenciado en enfermería por la Universidad de Huánuco (UDH) , especialista en enfermería Nefrológica por la Universidad nacional de San Agustín de Arequipa y especialista en Oncología por la Universidad nacional de Callao, realizó el servicio rural urbano en el Puesto de Salud Huancaure ,jurisdicción Micro red Pillao y Red Huánuco, además durante la pandemia del Covid -19 entre 2020 2021 estuvo en pie lucha enfrentando la temible enfermedad brindando los cuidados a los enfermos, en su momento llamados “Hereros del Bicentenario” ,actualmente es enfermero asistencial en el servicio de Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco y está incursionando como empresario en el rubro servicios de Salud.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 19:30 horas, del día martes 19 DE DICIEMBRE 2023 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO	Presidente
Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ	Secretario
Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dra. Bethsy Diana HUAPALLA CESPEDES (Resolución N° 04210-2022-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don Marcelino Eulogio NIÑO JESUS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE UNIDAD RENAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2023".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de DIECIOCHO (18)
Equivalente a MUY BUENO, por lo que se declara APROBADO

(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:23 horas del día martes 19 DE DICIEMBRE 2023.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 22486830

.....
SECRETARIO
DNI N° 06927959

.....
VOCAL
DNI N° 22408286

Legenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01649-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 058-2023-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La que suscribe, emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el software TURNITIN, la cual reporta un **7%** de originalidad, correspondiente a **Marcelino Eulogio NIÑO JESUS**, de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE UNIDAD RENAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2023**, considerado como asesora a la Dra. Bethsy Diana HUAPALLA CÉSPEDES.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pilco Marca, 22 de noviembre de 2023.



**Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL**

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE UNIDAD RENAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2023

AUTOR

MARCELINO EULOGIO NIÑO JESUS

RECUENTO DE PALABRAS

12941 Words

RECUENTO DE CARACTERES

69808 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

63 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

410.5KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 22, 2023 9:03 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 22, 2023 9:04 AM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado	
----------	--	----------------------	--	-----------	----------	-------------------------------------	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	NIÑO JESUS MARCELINO EULOGIO							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	962638031
Nro. de Documento:	44098130				Correo Electrónico:	Pirlo76@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>				
Apellidos y Nombres:	HUAPALLA CESPEDES BETHSY DIANA			ORCID ID:	0000-0003-1013-825X			
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	41753598

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA
Secretario:	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMANILIA
Vocal:	VILLAR CARBAJAL ENIT IDA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE UNIDAD RENAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2023
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

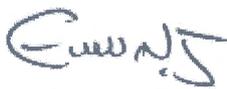
6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CALIDAD		ATENCIÓN		SATISFACCIÓN		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)				
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:				
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:							

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	NIÑO JESUS MARCELINO EULOGIO	Huella Digital
DNI:	44098130	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 17/01/2024		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.