

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE ESTUDIO FARMACIA Y
BIOQUIMICA



**Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de
nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020**

Tesis Para Optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Castillo Ojeda, José Carlos

Asesor:

Gonzales Ruiz, Walter

0000-0002-9347-4058

PIURA – PERÚ

2021

i.- Palabras clave

Tema	Calidad de atención y Satisfacción del paciente
Especialidad	Farmacia y Bioquímica

Keywords

Subject	Quality of care and patient satisfaction
Speciality	Pharmacy and Biochemistry

Línea de investigación	Educación para la salud
Área	Ciencias médicas y de la salud
Subárea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Ciencias del cuidado de la Salud y Servicio

ii.- Título

Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

iii.- Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020. El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo y alcance correlacional con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental; se utilizó como instrumento el cuestionario, aplicado a una muestra probabilística de 64 pacientes, los resultados y conclusiones fueron, que existió una relación media, positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, con un Rho de Spearman de valor de 0.445 y un nivel de significancia de $p < 0.000$, aceptándose la Hipótesis General; también existió una relación positiva media entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente con un Rho de Spearman de 0.407 y un $(p = 0.000 < 0.05)$; también hubo relación media positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente con Rho de Spearman de 0.528 y $p = 0.000 < 0.05$; existió también una relación débil positiva entre la seguridad y la satisfacción del cliente, con un valor de Spearman de 0,313 y $p = 0.1 < 0.05$; y finalmente se halló un relación media positiva entre la empatía y la satisfacción del paciente con un valor de Spearman de 0.385 y $p = 0.002 < 0.05$; Se concluyó que el nivel de calidad de servicio fue de nivel medio con 65.6%; la satisfacción del paciente fue de nivel moderado con un 35.9%, el 44,5% de la satisfacción del paciente fue debido a la influencia en la calidad del servicio.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del paciente, Nefrología, Hospital II Jorge Reátegui.

iv.-Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in the nephrology service of the Reátegui Piura Hospital, year 2020. The type of research was applied at a descriptive level and correlational scope with a quantitative approach, the The design was non-experimental because the study variables were not manipulated, evaluating them in their natural context; The data collection instrument used was the questionnaire that was applied to a probabilistic sample of 64 patients, the results were that there was a mean, positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction, with a Spearman Rho with a value of 0.445 and a significance level of $p < 0.000$, accepting the General Hypothesis; Likewise, it was found that the level of service quality was mostly medium with 65.6%; Regarding patient satisfaction, a moderate level was obtained with 35.9%. It was concluded that 44.5% of patient satisfaction was due to the influence on the quality of the service; also the quality of service and patient satisfaction was 44.5%, which means that the variable was related in 44.5% of the variable in the Patient satisfaction variant.

Keywords: Quality of care, Patient satisfaction, Nephrology, Hospital II Jorge Reátegui.

Índice

	Pág.
Palabras clave	i
Título de la investigación	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Introducción	1
Antecedentes y Fundamentación científica	1
Justificación de la investigación	7
Problema	8
Marco referencial	10
Hipótesis	18
Objetivos	18
Metodología	20
Tipo y diseño de Investigación	20
Población y Muestra	22
Técnicas e instrumentos de investigación	24
Procesamiento y análisis de la información	25
Resultados	27
Análisis y Discusión	36
Conclusiones	41
Recomendaciones	43
Agradecimiento	45
Referencias Bibliográficas	46
Anexos.	51

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Población de estudio	22
Tabla 2	Relación de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente.	27
Tabla 3	Relación de la dimensión Elementos Tangibles y la variable Satisfacción del Paciente.	27
Tabla 4	Relación de la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del Paciente.	28
Tabla 5	Relación de la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Satisfacción del Paciente.	29
Tabla 6	Relación de la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del Paciente.	29
Tabla 7	Relación de la dimensión Empatía y la variable Satisfacción del Paciente	30
Tabla 8	Correlación de la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del paciente	31
Tabla 9	Correlación de la dimensión elementos tangibles y la variable Satisfacción del paciente	32
Tabla 10	Correlación de la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del paciente	32
Tabla 11	Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del paciente	33
Tabla 12	Correlación de la dimensión seguridad y la variable Satisfacción del paciente	34
Tabla 13	Correlación de la dimensión empatía y la variable Satisfacción del paciente	34

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y fundamentación científica.

Maggi (2018) refirió en su tesis sobre la valoración de la calidad de la atención en relación a la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias pediátricas del Hospital General Milagro de Guayaquil; considerándose una muestra de 357 usuarios que, utilizando el método SERVQUAL en su dimensionalidad de confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, presentaron un diseño analítico transversal que recolectó datos en agosto de 2017. Los resultados muestran insatisfacción del usuario con confiabilidad, empatía, dimensiones de seguridad y elementos tangibles; por otro lado, la capacidad de respuesta se consideró en nivel satisfecho de forma parcial, dependiendo de si las expectativas y percepciones se calificaron como bajas. Por lo tanto, se propusieron estrategias que garanticen la limpieza, valuar las deficiencias del nosocomio, desplegar indicadores sobre el desempeño, clasificar sus necesidades e implantar capacitaciones para el personal. La conclusión se basa en la ausencia de seguridad del paciente durante el servicio prestado, además la orientación es deficiente en cuanto a la calidez del tratamiento.

Ávila (2016) en su estudio sobre la calidad de los servicios de salud en el Centro San Vicente de Paúl en Esmeraldas; presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; se emplearon métodos estadísticos y analíticos. En los resultados arribados se evidencia la alta satisfacción sobre los servicios que reciben por el policlínico, evidenciándose carencias y las primordiales

problemáticas en el centro de salud, y lo más importante es la falta de presupuesto y de medios para cubrir plenamente las necesidades. salud y cuidado. servicios de atención. Las decisiones manifiestan los servicios que ofrece el policlínico y los de mayor utilización: pediatría, medicina general, cribado neonatal, atención posparto y laboratorios. Asimismo, se mostró un grado de satisfacción alto entre los usuarios y las trascendentales ventajas y desventajas del establecimiento de salud.

Del Salto (2015) en su tesis, cuya finalidad fue evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios al participar en el Instituto Nacional Mejía; pertenece a la Universidad Central del Ecuador. Se trata de una investigación observacional con plan de diseño transversal, trabajándose con una población de 4822 pacientes, eligiéndose con una muestra de 391 personas. En consecuencia, vemos que al final de la consulta con el experto, el 92,1% de los usuarios manifiesta que la satisfacción se evalúa con la atención, y cuanto más grande es la indiferencia y el malestar que experimentan, menor es el nivel de satisfacción, ($r = -0,184$; $p 0,000$). Al final de la consulta con el experto, el 10,5% de los usuarios manifiesta que existe una atención de calidad, a mayor indiferencia e incomodidad, mayor calidad de atención. Bajo ($r = -0,192$; $s 0,000$).

Piedra y Lipa (2018) en su estudio Calidad asistencial y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en urgencias del Hospital EsSalud II Vitarte. Fue una investigación observacional, prospectivo, descriptiva, de correlación y transversal. El tamaño de la muestra fue 124 y se utilizó un cuestionario

SERVQUAL al final de la entrega de la MT. En los resultados, el análisis de regresión lineal múltiple y la varianza reveló que su quintuple dimensionalidad (seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles) afectaron la percepción del nivel de satisfacción. Se aprecia que la dimensión empatía tuvo el mayor impacto ($\beta = 0,906$) sobre la satisfacción. Concluimos que existe evidencia de una correlación entre ambas variables en contexto calidad y satisfacción. El grado de empatía tuvo el mayor impacto en la satisfacción del paciente.

Messarina (2016) en su tesis sobre la calidad de la atención de los profesionales de la salud y la satisfacción del paciente en el departamento de RM del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. Se realizó un diseño transversal no experimental de una correlación descriptiva con abordaje cuantitativo, analizando una población de 535 pacientes con una muestra. Entre las conclusiones más resaltantes podemos aludir que el grado de correlación encontrado entre la satisfacción del usuario que llega a los servicios de RM con la dimensión de confiabilidad mantiene una significativa correlación con un valor de 0.728, para la dimensión de sensibilidad la asociación es muy significativa fuerte (0.763), para la dimensión de adhesión existe significancia alta en la correlación (0,743.), para la dimensión de seguridad hay una alta y significativa correlación con un valor de 0,774, por último para la dimensión empatía, posee el valor más alto de correlación directa y significativa (0,818). Se halló que la calidad de la atención afecta la satisfacción del paciente, lo que

se confirma estadísticamente con un coeficiente de 0,878, deduciendo una alta correlación, significativa y directa entre las variables.

Guevara (2018) en su estudio del nivel de satisfacción y calidad de la atención de un usuario externo asociado al SIS en el Servicio Médico General del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018; presentado en la Universidad César Vallejo. Se propuso una encuesta de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y con método de correlación transversal, el universo poblacional estuvo consolidada por 5000 usuarios, eligiéndose estadísticamente una muestra de 257, se empleó una encuesta y un cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron que el índice de satisfacción de los usuarios externos fue insatisfactorio en 74,7% asimismo el 25,3% estaba satisfecho. El nivel de calidad de la atención se percibe en el nivel normal en el 87% y con un 9,3% en niveles medios, con las dimensiones con porcentaje mayor en niveles bajos se vislumbra la dimensión de respuesta en el 26,1%, seguida de la seguridad del cuidado en el 10,5% y empatía en el 10,5%, afectando la calidad de la atención. Utilizando la prueba estadística de Pearson, no existe correlación entre calidad de la atención y satisfacción, lo que resulta en $r = 0.340$, deduciéndose que, los usuarios participantes tienen una correlación media o baja porque algunos factores de atención carecen de atención a un paciente.

García (2019) en su estudio, la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de un paciente oncológico ingresado en el pabellón quirúrgico del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero de 2019; presentado en la

Universidad Nacional de Piura. La investigación fue cuantitativa. Dependiendo del nivel de análisis y medición de la data. Correlación cuantitativa no experimental, diseño transversal y perspectiva. La población se constituyó por 50 pacientes en febrero. La muestra se conformó por 46 pacientes. Se empleó la técnica de la encuesta. Según los resultados de los pacientes que valoran la enfermería como regular, el 61,1% está satisfecho. El número de pacientes con satisfacción aumentó significativamente al 96,4% en el grupo que calificó la enfermería como buena. En este caso, la satisfacción aumenta a razón que se evidencia que la calidad de la atención mejora evidentemente. Se encontró que el análisis de correlación mostró satisfacciones en los pacientes con cáncer se relacionó significativamente (Sig. = 0,000 <0,05, r = 0,678) con la calidad de la atención. Demuestran que mejorar la atención de calidad de enfermería incide en la mejora de la satisfacción.

Chunga (2019) en su investigación sobre la calidad de atención y satisfacción con usuarios externos en dos instituciones de salud Microred Piura - Castilla noviembre 2018; presentado en la Universidad César Vallejo. Se ejecutó un estudio transversal de nivel descriptivo, participando 209 usuarios: 92 del Centro Médico Santa Julia y 117 del Centro Médico Consuelo Velasco. Se evidenció el grado de calidad de la atención en ambos grupos, determinándose un nivel regular en 66,3% y 59,0% de manera respectiva, y el nivel de satisfacción con la calidad de los servicios recibidos se encontró primariamente en el nivel Satisfecho en ambos grupos, con 73,6% y 72,6% respectivamente. La variable

satisfacción en sus dimensiones también evidenciaron principalmente en el nivel de satisfacción en ambos grupos de usuarios con 73,9% y 72,6% de confiabilidad; 69,1% y 70,1% de responsabilidad, 72,8% y 70,9% de seguridad; 72,6% y 78,8% de empatía y finalmente 72,6% en ambos grupos respecto a la tangibilidad.

Coveñas (2019) en su estudio Nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en relación a la percepción de los pacientes dados de alta de medicina y cirugía en el Hospital Santa Rosa II - 2; sustentada en la Universidad Nacional de Piura. Se trata de una investigación descriptivo, cuantitativo, prospectivo, la muestra se delimitó a 55 pacientes con alta en febrero a quienes se evaluó la satisfacción con la atención en seis dimensiones en un cuestionario denominado CARE-Q. El estudio halló que el 25,5% de los pacientes estaban satisfechos. En cuanto a dimensiones; el 45,5% está satisfecho con la disponibilidad del servicio, el 78,2% está moderadamente satisfecho en cuanto a las dimensiones explicadas y facilitadas, el 66,7% está moderadamente satisfecho en cuanto a las dimensiones confortables, el 63,6% está moderadamente satisfecho en cuanto a la dimensión esperada, en relación a la quinta dimensión de la confianza 74.5% están moderadamente satisfechos, y en la última dimensión, que es monitoreada y monitoreada, 52.7% están moderadamente satisfechos.

1.2. Justificación de la investigación

El estudio busca establecer si la atención que se brinda en el área de nefrología es de calidad y si guarda relación con la satisfacción paciente; para lo cual se han considerado analizar si las dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, guardan asociación con la satisfacción usuaria.

Desde el punto de vista práctico, el estudio pretende determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura; pretendiendo conocer los niveles de ambas variables para analizar su relación y posterior correlación mediante herramientas estadísticas; determinando si la hipótesis planteada se acepta.

La perspectiva teórica, se fundamenta en la búsqueda de teorías relacionadas a las variables para fundamentar el estudio; así como su relevancia e importancia en el contexto desarrollado, y teorizar las respectivas dimensiones; de igual forma se sustenta con antecedentes a nivel local, nacional e internacional, en relación a las variables en contexto.

El estudio proporciona en el contexto social nociones a la subgerencia del área, para tomar las acciones correspondientes en relación a la prestación de servicios de salud; en cuanto a los pacientes, se pretende dar sugerencias basadas en satisfacer las necesidades prioritarias y necesarias en el proceso de atención, con enfoque en calidad.

1.3 Problema

En la actualidad, la calidad se ha transformado en un pilar esencial de la competitividad sanitaria en un entorno donde la calidad y la seguridad impecable son requisitos imprescindibles para la satisfacción de necesidades de usuarios, pacientes y familiares, más informados y exigentes. (Universidad IUV, 2018).

Organización Mundial de la Salud; Apoya las recomendaciones que piden a las autoridades sanitarias que desarrollen políticas nacionales que se centren claramente en que la calidad de los servicios de salud debe gozar de un mejoramiento y pongan en marcha componentes para evaluar el progreso. Hay una necesidad de políticas que apunten directamente a la mejora de la calidad de servicios sanitarios, y donde hay varias propuestas en el mejoramiento de la calidad, por ende, se ansia combinarlas sistemáticamente y de manera coordinada aunando esfuerzos (Syed, Leatherman, Mensah, Neilson y Kelley, 2018).

La OMS define: “La atención de la salud de calidad reside en garantizar que a cada paciente se le brinde la más adecuada agrupación de servicios de diagnóstico y terapéuticos para conseguir una atención de salud óptima, considerando la totalidad de conocimientos y componentes del paciente y del servicio de salud. alcanzar mejores consecuencias con un riesgo iatrogénico mínimo en efectos y la mayor categoría de satisfacción del paciente respecto al procedimiento”. El sistema nacional de salud español lo define como “brindar servicios con accesibilidad y equitativos con un excelente grado de especialización,

optimizándose la utilización de recursos y alcanzando la satisfacción y conformidad del usuario” (Conexionesan, 2016).

La OMS, dentro de los objetivos de desarrollo sostenible, indican que un elemento vital de la cobertura sanitaria universal, es la calidad. Señala que, de manera anual, se imputan entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos relacionados con la atención deficiente en calidad en los países con ingresos medianos y bajos. Asu vez, en los países de altos ingresos, 1 de cada 10 pacientes al recibir atención recibe daños durante su estancia hospitalaria. Se calcula que 1800 millones de individuos, que representan, el 24% de la población en el mundo, viven en contextos inconsistentes donde es difícil brindar atención médica básica de calidad superior. (Organización Mundial de la Salud, 2020).

A nivel latinoamericano, la OPS informa que los sistemas de salud en América latina se identifican por una alta segmentación y fragmentación, lo que dificulta la accesibilidad a una atención de alta calidad en servicios sanitarios, envuelve los resultados y conduce a una utilización ineficiente de los recursos disponibles. (Organización Panamericana de la Salud, 2019).

Por lo descrito anteriormente, y considerando que la calidad en la atención hospitalaria se fundamenta en la satisfacción del paciente; nos formulamos el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020?

1.4.Marco Referencial

1.4.1. Calidad de atención en salud

1.4.1.1. Definición

La calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa de necesidad de un usuario y la intervención oportuna que se traduce en mayores beneficios (Álvarez, 2015).

La atención de calidad es la medida en que los servicios sanitarios para grupos poblacionales o individuos incrementen las probabilidades de conseguir los resultados idóneos de salud y son compatibles con la experiencia basada en la evidencia. Dicha definición de atención en calidad incluye la prevención, la promoción, la rehabilitación, el tratamiento y la asistencia, y significa que la calidad de la atención podría medirse y mejorar de forma continua al brindar una atención sustentada en la evidencia que se basa en las necesidades y deseos de los usuarios del servicio: pacientes, familias y comunidades (Organización Mundial de la Salud, 2020).

1.4.1.2. Tipos de calidad en atención de salud

Según Donabedian (2001) la calidad se puede considerar desde tres perspectivas, dependiendo de quien la define:

1. Calidad absoluta: determina el grado de recuperación de la salud del paciente, considerando el componente técnico y científico. Dicho concepto se sustenta en la conceptualización de salud enfermedad en el

estado científico y tecnológico. Por eso además se le llama calidad técnica o profesional, y científica.

2. Calidad específica: desde un punto de vista particular, se considera al usuario quien precisa la calidad de la atención, basado en la expectativa y la evaluación del costo, riesgos y beneficios existentes. Este abordaje requerirá que el paciente se involucre en los procedimientos de toma de decisiones fundamentándose en la data brindada por los profesionales de la salud, lo que significa que el paciente debe decidir qué hacer, el especialista le comunicará y el paciente y / o sus familiares decidir.

3. Calidad social: desde este punto de vista se debe valorar la ganancia o beneficio neto para toda la población, la forma en que se distribuyen los beneficios en la sociedad y los servicios y bienes más valorados por la sociedad; como los costos sociales más bajos. (Eficiencia: distribución de beneficios a la totalidad de población)(Donabedian, 2001).

1.4.1.3. Principios del sistema de gestión de la calidad en salud

De acuerdo al Ministerio de Salud (2001) los principios que fundamentan la calidad en salud son ocho:

1. Enfoque en el usuario: Dicho principio enfatiza la relevancia de que las organizaciones dependan de forma directa e indirectamente de los pacientes o usuarios, por lo que deben cumplirse y buscarse excelentes requisitos y expectativas.

2. Liderazgo: Los líderes construyen o estructuran estructuras sociales entre la unidad propositiva y la dirección institucional. Además, son ellos quienes mantienen y adecuan el entorno interno; esto significa que tanto los trabajadores y profesionales están involucrados en la consecución de las metas y en la gestión continua de las mejoras.
3. Participación del personal: la esencia de las instituciones son el personal que las constituye, ya que con su compromiso permite la utilización de sus conocimientos y destrezas en pro de alcanzar estándares de la calidad.
4. Enfoque establecido en procesos: al considerar como proceso las actividades y los recursos disponibles, es factible alcanzar resultados deseados de manera más eficiente, siendo necesaria una gestión de calidad.
5. Enfoque sistémico de la calidad: la identificación, comprensión y gestión de los procedimientos que se interrelacionan como un sistema global, va permitir la generación de una institución eficiente y eficaz.
6. Mejora continua de la calidad; debe concientizarse la institución a incrementar los estándares de calidad, ya sea administrativos, técnicos o humanos; permitiendo reflejar la mejora continua global en sus desempeños.

7. Toma de decisiones basadas en evidencias: siempre se deben analizar la información recibida y los datos encontrados, puntos básicos para tomar decisiones oportunas y eficaces.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: la institución a pesar de interdependientes con los proveedores, deben centrarse en la generación de valor (Ministerio de Salud, 2001).

1.4.1.4. Mecanismos de la calidad en atención

Según Meseguer (2007) se pueden observar tres elementos de la calidad de atención:

Calidad percibida: es una valoración general de la calidad del servicio prestado. Para explicar la percepción de este juicio, la mayoría de los investigadores han utilizado un modelo general que cree que este juicio se basa en tres referencias: (i) una combinación de características que los individuos consideran componentes de calidad; atributo; y (iii) la cantidad de atributo contenido en el servicio.

Calidad técnico-científica: La calidad técnico-científica de la competencia profesional o atención se entiende como la capacidad de quien la provee para emplear el grado con mayor modernidad de conocimiento existente para resolver problemas sanitarios, es decir. crear satisfacción en pro de la salud del usuario.

Entorno: esta es la última parte y replantea los componentes del entorno del usuario para que se sienta cómodo y sin miedo a estar preparado para ello. (Jesús, 2017).

1.4.1.5. Dimensiones de la calidad de atención en salud

Dimensión 1: Elementos Tangibles

La tangibilidad proviene de la fabricación de objetos naturales percibidos por los sentidos. Esta dimensión evalúa la calidad en términos de aspectos infraestructurales, recursos materiales y apariencia humana; equipamiento, y comprensión visual.

Dimensión 2: Fiabilidad

La fiabilidad circunscribe la capacidad de operar de forma indudable y precisa. Esta dimensión evalúa el nivel de probabilidad de que los procedimientos estén funcionando correctamente, teniendo en cuenta el grado de veracidad, credibilidad y equidad en la calidad de la atención. Además, requiere la reducción de errores y la resolución de propósitos de evitación de riesgos, lo que permite mejorar los procedimientos o procedimientos en la atención.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Entendiéndose como la vocación de disposición que tiene el especialista ante una problemática que ocurre antes o después del tratamiento. Esta

dimensión refiere la rapidez de acceder o recibir un servicio; brindando soluciones en un tiempo mínimo, es decir contando con efectividad.

Dimensión 4: Seguridad

La seguridad además es un argumento básico en la calidad de la atención debido a que, el discernimiento de los trabajadores, que es cortés, debe inspirar confianza y energía positiva a través del uso de las habilidades sociales con las que tienen éxito. Esta dimensión mide la calidad o capacidad y actitud de la comprensión para transmitir pesquisas sobre los distintos servicios ofrecidos de forma flexible, sencilla, directa y clara. Asimismo, si los usuarios tienen la confianza necesaria para cubrir sus necesidades.

Dimensión 5: Empatía

Es la actitud interior que los individuos tienen hacia los demás, ya sea desde un punto de vista social que evoca emocionalidad que no son fuertemente dependientes del sujeto, sino que caracterizan el contexto o situación de forma holística y multidimensional. La dimensión evalúa la capacidad de percibir de manera emocional a otras personas; Además de conocer y comprender las necesidades del paciente o usuario, teniendo en cuenta los sentimientos de la persona, por tanto, la atención debe adaptarse a las necesidades del paciente. (Guevara, 2018).

1.4.2. Satisfacción del paciente

1.4.2.1. Definición

La satisfacción del paciente está determinada por la sumatoria de elementos de satisfacción con la calificación profesional de los profesionales sanitarios relacionados con sus características particulares para la interacción (Taipe & Rojas, 2019)

La satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva del desempeño de un sistema de información, ya que reemplaza criterios de desempeño más objetivos, que con frecuencia no cuentan con disponibilidad. La satisfacción se aplica a un indicador flexible con un mecanismo resaltado. Subjetivo debido a que se centra más en la percepción y la actitud que en criterios concretos y objetivos (Asparrin & Rojas, 2018).

1.4.2.2. Importancia

La relación entre el paciente y el sistema de salud desarrollada por el paciente colocando el eje del sistema y su satisfacción se afianza radicalmente como un elemento transcendental de la calidad ya que es en sí mismo el resultado de la acción; y fija periódicamente índices de satisfacción, se consolida como un instrumento importante para evaluar el desarrollo de la calidad del servicio (López, Luque, Gómez, Casas, & Crespo, 2016).

1.4.2.3. Aspectos que comprenden la satisfacción del paciente

Diversos consumidores o usuarios perciben los 03 niveles de satisfacción:

Primero, insatisfacción: esto ocurre cuando el desempeño que se percibe de un servicio o producto no cumple con las perspectivas del usuario.

En segundo lugar, satisfacción: esto ocurre cuando el rendimiento percibido de un producto o servicio verifica con la expectativa o perspectiva del usuario.

Tercero, deleite: esto sucede cuando se percibe un rendimiento que supera lo que el usuario ha generado como expectativa.

De hecho, tres grados de satisfacción no perenemente cumplen con las expectativas. Esto simboliza que la satisfacción se encuentra entre las expectativas incumplidas y el agrado. Los usuarios experimentan generalmente el acatamiento de expectativas y, por tanto, su correcto funcionamiento. (Jesús, 2017).

1.4.2.4. Dimensiones de la satisfacción del paciente

Dimensión 1: Confiabilidad

La confiabilidad, aunque real, es la capacidad de realizar un servicio con precisión y seguridad, pero el nivel de credibilidad y equidad también debe tenerse en cuenta al brindar un servicio.

Dimensión 2: Validez

Incluye las principales características del servicio que ofrece el sistema sanitario mediante el accionar del profesional de forma correcta y eficiente, así como la capacidad de conseguir los efectos deseados o esperados según las expectativas del usuario.

Dimensión 3: Lealtad

Se trata de un convenio contractual que los usuarios independientemente tienen con la institución si se satisfacen plenamente sus necesidades, es decir. el nivel en el que un experto o un miembro del personal de un organismo público del sector sanitario lleva una camiseta de la misma organización. (Bordin, Berger, Saliba, Saliba, & Saliba, 2017)

1.5.Hipótesis

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

1.6. Objetivos

Objetivo general:

- ❖ Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

Objetivos específicos:

- ❖ Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.
- ❖ Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.
- ❖ Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.
- ❖ Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.
- ❖ Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo

La investigación fue de tipología aplicada de nivel descriptivo de alcance correlacional, con un enfoque cuantitativo, debido a que se usaron sendos cuestionarios para la realización de interrogantes y en el proceso de recolección de datos después del muestreo, que permitan generar resultados y posteriormente conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Según Hernández y Mendoza (2018), este es un tipo de estudio donde el problema ya ha sido identificado y el investigador debe estar muy familiarizado con él para que la investigación sirva para obtener respuestas a algunas de las preguntas específicas. Por lo tanto, el propósito de su estudio en el tipo de investigación actual se incluye en su resolución práctica de problemas. También se centra específicamente en cómo aplicar y evaluar los efectos prácticos del conocimiento adquirido.

La investigación descriptiva, por otro lado, indica que existen diversos eventos en contextos de individuos, grupos o comunidades o situaciones que son causa de análisis. El nivel descriptivo intenta sugerir el hecho más llamativo o el punto de vista concreto. Por tanto,

el investigador debe definir su análisis y los procesos involucrados (Barnet, Arbonés, Pérez, & Guerra, 2017).

El alcance correlacional del estudio también se describe en términos de investigación sobre la relación entre las variables en cuestión; Mediante herramientas y tratamientos estadísticos se determinó la tasa asociativa del modelo muestral (Martínez, 2018).

Según Villegas (2019) El método cuantitativo deriva de la evaluación de las propiedades de las manifestaciones sociales, partiendo de la parte conceptual del problema a analizar bajo una serie de hipótesis, y que se han determinado ciertas correlaciones entre las variables a estudiar de forma deductiva.

2.1.2 Diseño

Se enmarcó en el diseño no experimental porque no se ha realizado ningún procedimiento que se haya ideado previamente para modificarlos sobre los datos, es decir, en su contexto natural. El estudio fue no experimental cuando se ejecuta sin cambiar la variable no dependiente, por lo que es necesario la observación de fenómenos en su contexto originario para posteriormente realizar el análisis (Méndez y Méndez, 2020).

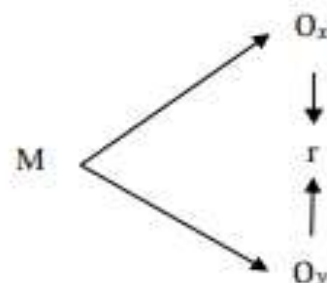
Esquema:

M: Pacientes del servicio de nefrología

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción del paciente

r: Coeficiente de Relación



2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

En estadística es el colectivo o conjunto completo de elementos con características en común y que se quiere estudiar. Dichos elementos pueden ser seres vivos, individuos, objetos sin imaginación, actitudes frente a un suceso, eventos, y múltiples negocios (Zapata, 2020).

La población se encuentra conformada por los pacientes que fueron atendidos en el servicio de nefrología en el primer trimestre del año 2020.

Tabla 1.
Población de Estudio

Meses	Recetas
Enero	545
Febrero	415
Marzo	249
Total	1209

Fuente: Área del servicio de Nefrología del Hospital II Jorge Reátegui Delgado

2.2.2 Muestra

Consta de elementos que representan la población de la que se extraerán los datos. Esta prueba se utiliza para la investigación estadística y existen algunos obstáculos para su éxito en la totalidad de población. Estos resultados alcanzados en la muestra se aplicaron a la población de forma generalizada. (Hernández E. , 2020).

Para determinar la muestra, se considera la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = N * Z^2 * p * q / e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q$$

Donde:

N= 1209 pacientes atendidos enero a marzo 2020.

Z²= 1.96

p y q= 0.50

e= 0.05

Reemplazando se obtiene:

$$n = 1209 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5 / 0.05^2 * (1209 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5$$

n= 64 pacientes

Se incluye a los pacientes varones y mujeres, pacientes que han sido atendidos en los meses de enero a marzo 2020. Se excluye a los pacientes que no se muestren dispuestos a participar en el proceso investigativo.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Se utilizó como técnica la encuesta, que permitió al investigador recoger información de forma estructurada preconcebida con el cual se obtuvo información sin modificar del entorno y de la fenomenología los cuáles al almacenarla en una data, permitieron analizarla y representarla en gráficos o tabla estadísticas. (Quezada, 2015). Dicha encuesta, se formuló en base a las dimensiones y respectivos indicadores de ambas variables estudiadas, en referencia del servicio de nefrología

Instrumentos:

Se utilizó el cuestionario, que es un instrumento de investigación el cual organizada en preguntas permitió registrar los datos obtenidos por los objetos de estudio, dicho instrumento se aplicó a 64 pacientes del área de nefrología del Hospital II Jorge Reátegui Delgado durante el primer trimestre del año 2020 (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2016).

Validez y Confiabilidad

Confiabilidad instrumento Calidad de atención	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	22

La confiabilidad obtenida de los instrumentos fue obtenida mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo que el instrumento para medir la Calidad de atención, es altamente confiable con un valor de ,894.

De igual manera se obtuvo la confiabilidad para el instrumento que mide la satisfacción del paciente:

Confiabilidad para el instrumento Satisfacción del paciente	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	20

Obteniendo un valor de Alfa de Cronbach de ,862, lo que indica que el instrumento también es altamente confiable.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

El procedimiento utilizado para realizarlo y durante la realización del estudio antes mencionado para lo cual deben estar disponibles con anticipación los instrumentos de recolección de datos. En vista de ello, necesitamos desplegar destrezas que consientan su construcción, que se cimienta principalmente en el desarrollo de la lógica, para que podamos abarcar lo sistemático del procedimiento operacionalizando las variables. De igual forma, cuando fueron diseñados, formaron parte de

un procedimiento de evaluación y sostenibilidad de su construcción; ésta evaluación consta de dos procedimientos, una prueba de experto y una prueba piloto que utiliza el indicador alfa de Crombach.

Se realizarán varios estudios para los pacientes que se encontraban en el servicio de nefrología en el primer trimestre de 2020 para determinar la relación entre las variables. Esto nos permitió obtener data muy relevante que nos dio acceso a lograr el objetivo propuesto en esta investigación.

En el análisis y procesamiento de la data se emplearon de acuerdo con la siguiente precisión: Se utilizó el análisis descriptivo del tipo de correlación para estimar las variables, ya que se obtuvo información de la población e inferencial, ya que saco ciertas conclusiones, mediante el empleo de tablas que muestran los resultados. Este procesamiento de la información se ejecutó mediante el programa estadístico SPSS V.25 y Excel 2016 Windows, que se utilizará para examinar la interpretación de gráficos y tablas.

III. RESULTADOS

Tabla 2

Relación de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente.

Calidad de Servicio	Satisfacción del Paciente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Media	0	,0%	23	35,9%	19	29,7%	42	65,6%
Alta	0	,0%	2	3,1%	20	31,3%	22	34,4%
Total	0	,0%	25	39,1%	39	60,9%	64	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

Se determinó que la percepción de los pacientes, en un 65,6% aprecia en niveles medios a la variable Calidad de Servicio; mientras que la variable Satisfacción del Paciente también se ubica en un 35,9% en un nivel medio; en el mismo sentido cuando la variable Calidad de Servicio se sitúa en niveles altos con un 34,4%, la variable Satisfacción del Paciente en un 31,3% se determinó en un nivel alto. Deduciéndose que existe una relación directa entre las variables.

Tabla 3

Relación de la dimensión Elementos Tangibles y la variable Satisfacción del Paciente.

Elementos Tangibles	Satisfacción del Paciente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	,0%	1	1,6%	0	,0%	1	1,6%
Media	0	,0%	23	35,9%	24	37,5%	47	73,4%
Alta	0	,0%	1	1,6%	15	23,4%	16	25,0%
Total	0	,0%	25	39,1%	39	60,9%	64	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

Se evaluó que la percepción de los pacientes, en un 73,4% aprecia en niveles medios a la dimensión elementos tangibles; mientras que la variable Satisfacción del Paciente se ubica también en un 37,5% en nivel alto; en el mismo sentido cuando la dimensión elementos tangibles se sitúa en niveles altos con un 25,0%, la variable Satisfacción del Paciente en un 23,4% se sitúa en un nivel alto. Deduciéndose que existe una relación directa entre la dimensión y la variable.

Tabla 4

Relación de la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del Paciente.

Fiabilidad	Satisfacción del Paciente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	,0%	5	7,8%	0	,0%	5	7,8%
Media	0	,0%	20	31,3%	32	50,0%	52	81,3%
Alta	0	,0%	0	,0%	7	10,9%	7	10,9%
Total	0	,0%	25	39,1%	39	60,9%	64	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

Se aprecia que la percepción de los pacientes, en un 81,3% evalúa en niveles medios a la dimensión fiabilidad; cuando la variable Satisfacción del Paciente se sitúa en un 50,0% en un nivel alto; en el mismo sentido cuando la dimensión fiabilidad se estima en niveles altos con un 10,9%, la variable Satisfacción del Paciente en igual porcentaje de 10,9% se encuentra en un nivel alto. Deduciéndose la posibilidad que exista una relación directa entre la dimensión y la variable.

Tabla 5

Relación de la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Satisfacción del Paciente.

Capacidad de Respuesta	Satisfacción del Paciente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	,0%	8	12,5%	1	1,6%	9	14,1%
Media	0	,0%	15	23,4%	18	28,1%	33	51,6%
Alta	0	,0%	2	3,1%	20	31,3%	22	34,4%
Total	0	,0%	25	39,1%	39	60,9%	64	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

Se determinó que la percepción de los pacientes, en un 51,6% aprecia en niveles medios a la dimensión capacidad de respuesta mientras que la variable Satisfacción del Paciente se percibe en un 28,1% en niveles altos; en el mismo sentido cuando la dimensión Capacidad de Respuesta se percibe en niveles altos con un 34,4%, la variable Satisfacción del Paciente en un 31,3% se ubica en un nivel alto. Deduciéndose la posibilidad que exista una relación directa entre la dimensión y la variable.

Tabla 6

Relación de la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del Paciente.

Seguridad	Satisfacción del Paciente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Media	0	,0%	17	26,6%	14	21,9%	31	48,4%
Alta	0	,0%	8	12,5%	25	39,1%	33	51,6%
Total	0	,0%	25	39,1%	39	60,9%	64	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

Se determinó que la percepción de los pacientes, en un 51,6% se percibe en niveles altos a la dimensión Seguridad mientras que la variable Satisfacción del Paciente se percibe en un 39,1% en un nivel alto; en el mismo sentido cuando la dimensión Seguridad se sitúa en niveles medios con un 48,4%, la variable Satisfacción del Paciente en un 26,6% también se ubica en un nivel medio. Deduciéndose que existe una relación directa entre la dimensión y la variable.

Tabla 7

Relación de la dimensión Empatía y la variable Satisfacción del Paciente.

Empatía	Satisfacción del Paciente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	,0%	5	7,8%	0	,0%	5	7,8%
Media	0	,0%	20	31,3%	36	56,3%	56	87,5%
Alta	0	,0%	0	,0%	3	4,7%	3	4,7%
Total	0	,0%	25	39,1%	39	60,9%	64	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

Se determinó que la percepción de los pacientes, en un 87,5% evaluó en niveles medios a la dimensión Empatía mientras que la variable Satisfacción del Paciente se ubica en un 56,3% en niveles altos; en el mismo sentido mientras la dimensión empatía se sitúa en niveles bajos con un 7,8%, la variable Satisfacción del Paciente en un 7,8% se percibe en un nivel medio. Deduciéndose la posibilidad que exista una relación directa entre la variable y dimensión.

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis General: Existe una relación altamente significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

Tabla 8

Correlación de la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del paciente

			Satisfacción del paciente
Correlación de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de Spearman	,445**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

En base a los resultados, se estima la existencia mediante un nivel de correlación del 1%, es decir; es medio, positivo y directo, sustentado en el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.445^{**}$) y un signo de dos colas de 0.000; llama la atención sobre la escala de la coherencia. A partir del valor de $r_s = 0,445$, se puede concluir que el 44,5% de la satisfacción del paciente se debe a la influencia en la calidad del servicio; Asimismo, podemos concluir que la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente comprende un 44,5% de elementos similares. Esto significa que la variable está relacionada con el 44,5% de la variable en la variante Satisfacción del paciente. Así, se concluye que se **ACEPTA** la Hipótesis General.

Hipótesis Específica 1: Existe una relación altamente significativa entre dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

Tabla 9

Correlación de la dimensión elementos tangibles y la variable Satisfacción del paciente

Correlación de Spearman	Elementos Tangibles	Satisfacción del paciente	
		Coefficiente de Spearman	,407**
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	64	

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

En base a los resultados se estima la existencia de un nivel de correlación del 1%, es decir; es media, positiva y directa, sustentado en el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($rS = 0.407$ **) y el Sig de dos caras. 0,001; enfatizar la importancia de la escala de coherencia. Del valor para $rS = 0,407$, se puede concluir que el 40,7% de la satisfacción del paciente se debe a la influencia de la dimensión de los elementos tangibles; Asimismo, podemos concluir que la dimensión y satisfacción del paciente de los elementos tangibles se traducen en un 40,7% de elementos similares. Esto significa que la dimensión está relacionada con el 40,7% de la variable satisfacción del paciente. Así, se concluye que se **ACEPTA** la Hipótesis Específica 1.

Tabla 10

Correlación de la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del paciente

Correlación de Spearman	Fiabilidad	Satisfacción del paciente	
		Coefficiente de Spearman	,427**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

En base a los resultados se estima la existencia de un nivel de correlación del 1%, es decir; es media, positiva y directa, sustentada en el valor el coeficiente de correlación de Spearman ($rS = 0,427^{**}$) y el Sig de dos caras. 0,000; enfatizar la importancia de la coherencia. A partir del valor de $rS = 0,427$, se concluye que el 40,7% de la satisfacción del paciente se debe a la influencia de la dimensión de fiabilidad; Asimismo, podemos concluir que la dimensión de fiabilidad y satisfacción del paciente se refleja en el 42,7% de ítems similares. Es decir, la dimensión se refiere al 42,7% de la variable en la variante Satisfacción del paciente. De esta manera, se concluye que se **ACEPTA** la Hipótesis Específica 2.

Tabla 11

Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente
Correlación de Spearman	Capacidad de respuesta	de
		,528**
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		64

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

A partir de los resultados, se estima la existencia mediante un nivel de correlación del 1%, es decir; es la media, positiva y directa, determinada por el coeficiente de correlación de Spearman ($rS = 0.528^{**}$) y un signo de dos colas de 0.000; llama la atención sobre la importancia de la coherencia. Del valor de $rS = 0,528$ se puede concluir que el 52,8% del nivel de satisfacción del paciente se debe a la influencia de la dimensión capacidad de reacción; Asimismo, se puede concluir que la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del paciente comprende el 52,8% de elementos similares. Es decir, la dimensión se relaciona con el 52,8% de la variable

en la variable satisfacción del paciente. De esta manera, se concluye que se **ACEPTA** la Hipótesis Específica 3.

Tabla 12

Correlación de la dimensión seguridad y la variable Satisfacción del paciente

Correlación de Spearman	Seguridad	Satisfacción del paciente	
		Coeficiente de Spearman	de
		Sig. (bilateral)	,012
		N	64

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

A partir de los resultados se estima la existencia de un nivel de correlación del 1%, es decir; es débil, positiva y directa, determinada por el coeficiente de correlación de Spearman ($rS = 0.313$ **) y Sig. bilateral. 0,000; enfatizar la importancia de la coherencia. A partir del valor de $rS = 0,313$, se concluye que el 31,3% de la satisfacción del paciente se debe a la influencia de la dimensión de seguridad; Asimismo, podemos concluir que la dimensión seguridad y satisfacción del paciente se reflejan en el 31,3% de elementos similares. Esto significa que la dimensión está relacionada con el 31,3% de la variable en la variable satisfacción del paciente. De esta manera, se concluye que se **ACEPTA** la Hipótesis Específica 4.

Tabla 13

Correlación de la dimensión empatía y la variable Satisfacción del paciente

Correlación de Spearman	Empatía	Satisfacción del paciente	
		Coeficiente de Spearman	de
		Sig. (bilateral)	,002
		N	64

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de Nefrología del Hospital Reátegui

Interpretación y análisis:

A partir de los resultados, se estima la existencia mediante un nivel de correlación del 1%, es decir; es la media, positiva y directa, determinada por el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.385^{**}$) y un signo de dos colas de 0.000; llama la atención sobre la importancia de la coherencia. A partir del valor de $r_s = 0,385$, se puede concluir que el 38,5% de la satisfacción del paciente se debe a la influencia de la dimensión empatía; Asimismo, podemos concluir que la dimensión de empatía y satisfacción del paciente incluye un 38,5% de elementos similares. Esto significa que la dimensión está relacionada con el 38,5% de la variable en la variable satisfacción del paciente. De esta manera, se concluye que se **ACEPTA** la Hipótesis Específica 5.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

Con base en el aporte teórico de la OMS (2020), la calidad de la atención se entiende como el grado en que los servicios de salud para individuos y grupos de la población aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados, y son consistentes con la experiencia basada en evidencia. Esta definición de calidad de la atención incluye publicidad, prevención, tratamiento, rehabilitación y asistencia. Por otro lado, Taipe y Rojas (2019) argumentan que la satisfacción del paciente está determinada por la suma de factores de satisfacción con la calificación profesional de los profesionales de la salud según sus características de interacción personal.

En los resultados del estudio se verifica que, la calidad de servicio se encuentra en un 65,6% en un nivel medio, mientras la variable satisfacción del paciente también se sitúa en un nivel medio con un 35,9%. Por lo cual se infiere una relación entre ambas variables. Verificado por un coeficiente de correlación de 0,445**, con un sig. (bilateral) de 0,000; por lo tanto, la relación es media, positiva y directa.

Estos resultados se comparan con los resultados de Messarine (2016), quien encontró que la calidad de la atención de un profesional de la salud afecta la satisfacción del paciente con la resonancia magnética, confirmado estadísticamente con un coeficiente de correlación de 0,878, lo que indica una fuerte correlación entre las variables. García (2019) encontró en su estudio que los pacientes sienten que la satisfacción aumenta cuando mejora la calidad de la atención de enfermería al paciente oncológico, la razón es importante ($r = 0,678$, signo. = 0,000 < 0, 05). Finalmente, por el contrario, Guevara (2018) utilizó la

prueba de Pearson para encontrar que no existe correlación entre satisfacción y calidad de la atención, resultando en $r = 0.340$.

- Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.

Del aporte de Guevara (2018) elementos tangibles Son objetos naturales percibidos por los sentidos. Esta dimensión mide la calidad en términos de apariencia de infraestructura, materiales y recursos humanos; comprensión visual y material.

Los resultados del estudio confirman que la dimensión de elementos tangibles es del 73,4% en el nivel intermedio, mientras que la variable satisfacción del paciente también se encuentra en el nivel alto con un 37,5%. Por lo tanto, derivamos la relación entre la dimensión y la variable. Verificado con un coeficiente de correlación de 0,407 **, con. (bilateral) 0,001; por tanto, la relación es media, positiva y directa.

Comparamos estos resultados con los encontrados por Messarina (2016), quien encontró que para el grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión de tangibilidad, se encontró una alta correlación estadística de 0,743; en el Hospital de Resonancia Magnética de Alta Complejidad de Trujillo, 2015.

- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.

Desde la perspectiva de Guevara (2018), la confiabilidad incluye la capacidad de operar de manera segura y precisa. Esta dimensión evalúa el grado de probabilidad de que los procesos estén funcionando correctamente, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, veracidad y equidad en la calidad de la atención.

Los resultados del estudio confirman que la dimensión de fiabilidad es del 10,4% en un nivel alto, si la variante de satisfacción del paciente también está en un nivel alto del 10,4%. Por lo tanto, derivamos la relación entre la dimensión y la variable. Comprobado con un coeficiente de correlación de 0,427 **, con él. (bilateral) 0,000; por tanto, la relación es media, positiva y directa.

Comparamos estos resultados con los resultados de Messarine (2016), quien encontró que la relación entre la satisfacción del usuario en la resonancia magnética y la dimensión confiabilidad, que determina una alta correlación estadística de 0,728 en el Hospital Trujillo de alta complejidad, 2015.

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.

La capacidad de respuesta se define como la disponibilidad de un experto a la luz de un problema que surge antes o después de la atención. Esta dimensión se refiere a la velocidad de acceso o recepción del servicio; entregar soluciones en un tiempo mínimo, es decir. conteo efectivo (Guevara, 2018).

Los resultados del estudio confirman que la dimensión capacidad de respuesta es del 34,4% en un nivel alto, mientras que la variante para la satisfacción del paciente también se encuentra en un nivel alto del 31,3%. Por lo tanto, derivamos la relación entre la dimensión y la variable. Verificado con un coeficiente de correlación de 0,528 **, con. (bilateral) 0,000; por tanto, la relación es media, positiva y directa.

Los resultados se comparan con los obtenidos por Messarina (2016), quienes señalan que para el grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión respuesta, se encontró que existe una fuerte correlación estadística de 0,763 pacientes con RM. Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. Guevara

(2018) observa, sin embargo, que la dimensión capacidad de respuesta es la que tiene el valor más bajo del 26,1% y afecta directamente la satisfacción de un usuario externo conectado al SIS en el servicio en general. Medicina en el Hospital José Soto Cadenillas de Chota.

- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.

La dimensión de seguridad de las contribuciones de Guevara (2018) mide la calidad o habilidad y actitud de un conocido para transmitir información sobre diferentes servicios de una manera fluida, simple, directa y clara. Del mismo modo, si los usuarios tienen la confianza necesaria para satisfacer sus necesidades.

Los resultados del estudio confirman que la dimensión de seguridad es del 51,6% en un nivel alto, mientras que la variable satisfacción del paciente también se encuentra en un nivel alto con un 39,1%. Por tanto, surge la relación entre dimensión y variable. Comprobado con un coeficiente de correlación de 0,313 *, con sig. (bilateral) 0,012; por tanto, la relación es débil, positiva y directa.

Estos resultados se comparan con los resultados de Maggi (2018), que encuentra que el servicio no brinda total seguridad al paciente y que la atención es deficiente en términos de tratamiento térmico. Messarina (2016), por su parte, encuentra que el grado de correlación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de seguridad está determinado por una alta correlación estadística de 0,774. Finalmente, Guevara (2018) afirma que la dimensión de protección del cuidado se estima muy débilmente en 10,5%.

- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reategui Piura, año 2020.

La perspectiva de Guevara (2018) muestra que la dimensión de la empatía evalúa la capacidad de comprender emocionalmente a otros individuos; así como conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, teniendo en cuenta los sentimientos de la persona, y por tanto la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes.

Los resultados del estudio confirman que la dimensión de empatía es del 87,5% en el nivel medio, mientras que la variante para la satisfacción del paciente también se encuentra en un nivel alto con un 56,3%. Por lo tanto, derivamos la relación entre la dimensión y la variable. Verificado con un coeficiente de correlación de 0.385 **, con. (bilateral) 0,002; por tanto, la relación es media, positiva y directa.

Comparamos estos resultados con los de Piedra y Lipa (2018), quienes encontraron que la dimensión de empatía fue la que tuvo mayor influencia (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente. Messarina (2016) encontró que para la ratio de satisfacción de los usuarios que acuden a un servicio de RM con una dimensión de empatía, se encontró que existe una alta correlación estadística de 0,818. Asimismo, Ávila (2016) también mostró un alto grado de satisfacción con el tratamiento hospitalario. Finalmente, Del Salto (2015) encontró que, a mayor indiferencia y aversión, menor satisfacción. ($r = -0,184$; $s 0,000$)

V. CONCLUSIONES

- Existe una relación media, positiva y directa entre las variables, verificado mediante la correlación de Spearman con un valor de 0,445. El nivel de la calidad de servicio en su mayoría se encuentra en un nivel medio en un 65,6%, correspondiendo a un nivel medio en la satisfacción del paciente en un 35,9%.
- Existe una relación media, positiva y directa entre la dimensión y la variable, verificado mediante la correlación de Spearman con un valor de 0,407. El nivel de la dimensión elementos tangibles en su mayoría se encuentra en un nivel medio en un 73,4%, correspondiendo a un nivel medio en la satisfacción del paciente en un 37,5%.
- Existe una relación media, positiva y directa entre la dimensión y la variable, verificado mediante la correlación de Spearman con un valor de 0,427. El nivel de la dimensión fiabilidad en su mayoría se encuentra en un nivel medio en un 81,3%, correspondiendo a un nivel alto en la satisfacción del paciente en un 50,0%.
- Existe una relación media, positiva y directa entre la dimensión y la variable, verificado mediante la correlación de Spearman con un valor de 0,528. El nivel de la dimensión capacidad de respuesta en su mayoría se encuentra en un nivel medio en un 51,6%, correspondiendo a un nivel alto en la satisfacción del paciente en un 28,1%.

- Existe una relación baja, positiva y directa entre la dimensión y la variable, verificado mediante la correlación de Spearman con un valor de 0,313. El nivel de la dimensión seguridad en su mayoría se encuentra en un nivel alto en un 51,6%, correspondiendo a un nivel alto en la satisfacción del paciente en un 39,1%.
- Existe una relación media, positiva y directa entre la dimensión y la variable, verificado mediante la correlación de Spearman con un valor de 0,385. El nivel de la dimensión empatía en su mayoría se encuentra en un nivel medio en un 87,5%, correspondiendo a un nivel alto en la satisfacción del paciente en un 56,3%.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar capacitaciones en el área de nefrología sobre calidad de atención de la satisfacción, así mismo dar a conocer los protocolos para mejorar el servicio en el área de nefrología, en pro de los mejoramientos de los servicios, todo direccionado a la satisfacción del paciente.
- La infraestructura de las áreas de nefrología debe dar confort y generar un ambiente grato para el paciente, ya que sus condiciones lo requieren; por ende, se debe invertir en el refaccionamiento e implementación de señales que orienten al paciente para recibir un servicio adecuado que mejore la percepción de satisfacción.
- Se sugiere cumplir con el servicio acorde a los procedimientos estipulados y en forma planificada y organizada, se debe concientizar al personal en brindar información al paciente, generando una percepción de honestidad y veracidad en los servicios que reciben en el área de nefrología.
- Mejorar la programación de citas, mediante una distribución adecuada de tal forma que el paciente no tiene que esperar largos periodos de espera, asimismo brindarle la facilidad para solución de necesidades respecto a los medicamentos que no llegan a tiempo.
- El personal del área debe contar con habilidades y actitudes que permitan que el paciente, se sienta informado de manera sencilla sobre

los procedimientos y actuaciones que reciben durante el servicio que se les ofrece, se debe generar un ambiente de confianza entre el personal que tiene contacto directo con los pacientes.

- Mejorar la calidad de trato, reconociendo las premuras y urgencias de los pacientes, se deben verificar los diagnósticos, para conocer las necesidades específicas de los pacientes.

VII. AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la fortaleza dentro de todo este contexto, para poder continuar con mis metas profesionales.

A todas las enseñanzas impartidas al largo de mi carrera profesional, por su paciencia y contribución para sentirme un profesional con valores y ética.

A mi asesor Dr. Walter, por las orientaciones y gestiones para poder presentar mi investigación en los tiempos oportunos, su guía y comprensión me acompañare en mis actividades profesionales

A mis padres, hermanos, hijos y esposa, por ser ese motor que me empuja a ser un profesional de éxito, y ser el ejemplo para los míos de perseverancia y templanza.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: ECOE ediciones.
- Asparrin, I., & Rojas, C. (2018). *Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016*. Universidad Católica Sedes Sapienthae. Obtenido de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/660>
- Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Barnet, S., Arbonés, M., Pérez, S., & Guerra, M. (2017). Investigación descriptiva. *PENSAR EN MOVIMIENTO: Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 1-21.
- Bordin, D., Berger, C., Saliba, S., Saliba, C., & Saliba, N. (2017). Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service. *Ciência & Saúde Coletiva*, 151-160.
- Chunga, J. (2019). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo en dos establecimientos de salud de Microred Piura - Castilla en noviembre 2018*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32905/chunga_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conexionesan. (11 de Mayo de 2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>

- Coveñas, D. (2019). *Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019. Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2016). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.
- Del Salto, E. (Noviembre de 2015). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>*
- Donabedian, A. (2001). La calidad de la atención médica. *Revista Calidad Asistencial*, 529-538. Obtenido de https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- García, M. (2019). *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2019. Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1620/ENF-GAR-CAL-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Hernández, E. (2020). *1. Población, Muestra, Variable. Obtenido de <https://sites.google.com/site/matematicasjuanmanuelista/matematicas-9/estadistica-9/1-poblacion-muestra-variable>*

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Mcgraw -Hill.
- IUV Universidad. (22 de Mayo de 2018). *Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud*. Obtenido de <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, M., Luque, I., Gómez, V., Casas, R., & Crespo, R. (2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enferm Nefrol*, 125-133.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Cengage Learning.
- Méndez, M., & Méndez, D. (2020). *Iniciarse en la Metodología de Investigación. Materiales e ideas para investigar en las Ciencias Sociales*. Madrid: Editorial CCS.
- Meseguer, A. (2007). *El informe del usuario como instrumento para evaluar calidad percibida y científico-técnica en fisioterapia*. Universidad de Murcia. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/31761/TABMH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV - Scientia*, 8 - 13.
- Ministerio de Salud. (2001). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (3 de Octubre de 2019). *Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es
- Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*, 137-142.
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*. Lima: Editora Macro E.I.R.L.
- Syed, S., Leatherman, S., Mensah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). *Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario*. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Taipe, D., & Rojas, C. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019*. *Universidad Andina del Cusco*. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3176/1/Diana_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Villegas, L. (2019). *Metodología de la Investigación Pedagógica*. Lima: Editorial San Marcos.

Zapata, F. (16 de Noviembre de 2020). *Población estadística: concepto, tipos, ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/poblacion-estadistica/>

IX. ANEXOS

Anexo 01- Instrumento

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA BIOQUÍMICA

1. Presentación

Buen día me presento, le saluda el bachiller de Farmacia y Bioquímica, me encuentro realizando una investigación titulada: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura.

2. Instrucciones:

Las siguientes preguntas del siguiente cuestionario son de carácter anónimo, por lo que se le pide su sinceridad en cada una de las respuestas, así mismo se le agradece anticipadamente la participación y colaboración y colaboración con el proceso de trabajo de investigación

3. Ítems:

Cuestionario de calidad de atención

	Ítems	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	En total acuerdo
ET1	¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?					
ET2	¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?					
ET3	¿Se contó con presencia de materiales y equipos para la atención médica?					
ET4	¿Hubo comodidad y limpieza de los ambientes en el servicio de nefrología?					

F1	¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?					
F2	¿Se respetó la programación de las consultas médicas o de diálisis?					
F3	¿Se respetó la programación de las atenciones?					
F4	¿Estuvo la historia clínica en el consultorio o servicios de nefrología en el momento de la atención?					
F5	¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas?					
CR1	¿La atención fue rápida por parte de los módulos de salud y del personal que lo atendió?					
CR2	¿La extracción de exámenes de laboratorio fue rápida?					
CR3	¿La toma de procedimientos (diálisis, ecografías, rayos X, etc.) fueron rápidos?					
CR4	¿Fue rápida la dispensación o venta de productos por parte de farmacia?					
S1	¿Se respetó su privacidad del paciente en el consultorio y en el servicio de nefrología?					
S2	¿Se le realizó un examen físico detallado de acorde a la patología que presenta?					
S3	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?					
S4	¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?					

E1	¿Fue tratado respetuosa y amablemente?					
E2	¿Hubo muestra de interés del médico para remediar o aliviar su enfermedad?					
E3	¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?					
E4	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?					
E5	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?					

Cuestionario de satisfacción del paciente

	Ítems	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	En total acuerdo
C1	Considera usted que el personal de salud es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
C2	Se le brinda seguridad al momento de la atención					
C3	El personal de salud fue claro con el diagnóstico					
C4	El consultorio u área del servicio tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					

C5	Se siente cómodo cuando le atiende el personal de salud					
C6	El personal de salud muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
C7	El personal de salud es carismático y usted se siente acogido en la atención.					
C8	El personal de salud toma su tiempo para explicar que procedimientos tiene que seguir en el tratamiento.					
V1	Cree usted que el personal de salud realiza una atención adecuada					
V2	Cree usted que el consultorio o área de nefrología del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento médico.					
V3	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
V4	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud					
V5	El personal de salud suele explicar en qué consistirá el					

	tratamiento antes de empezar.					
V6	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
V7	El personal de salud es eficiente con su trabajo					
L1	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
L2	Usted. participa activamente en las actividades que realiza el servicio de nefrología					
L3	Usted. trata con respeto al personal de salud					
L4	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención					
L5	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

Anexo 02- Matriz de consistencia

TITULO DE TESIS:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL REATEGUI PIURA, AÑO 2020

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuáles es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1.- Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.</p> <p>2.- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.</p>	Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.	<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Muestra:</p> <p>Pacientes del servicio de nefrología</p> <p>Técnica:</p>

	<p>3.- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.</p> <p>4.- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.</p> <p>5.- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.</p>			<p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	--	--	--

Anexo 03- Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicador
Calidad de atención	Elementos tangibles	Estados físicos de instalaciones
		Limpieza de instalaciones
		Presentación del personal
		Materiales de comunicación
		Señalización y área exclusiva
	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados
		Oportunidad de la atención
		Resolución de problemas
		Cuidado en el registro de atención
	Capacidad de respuesta	Sencillez en los trámites de atención
		Disposición para atender consultas
		Agilidad del trabajo para atención inmediata
		Seguridad

		Idoneidad del personal
		Confianza
		Cumplimiento de medidas de seguridad
	Empatía	Amabilidad en el trato
	Comprensión de las necesidades del paciente	
	Horarios adecuados	
	Calidad en las orientaciones brindadas	

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicador
Satisfacción del paciente	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido
		Seguridad
		Precisión del diagnóstico
		Ambiente confiable
	Validez	Atención correcta
		Eficiencia
		Calidez
		Satisfacción
	Lealtad	Compromiso del paciente
		Participación activa
		Respeto
		Limitaciones
		Motivación


Anexo 04- Validación



Experto 1:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

TITULO

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL REÁTEGUI PIURA AÑO 2020"



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓		✓		✓		✓			
2	✓		✓		✓		✓		✓			
3	✓		✓		✓		✓		✓			
4	✓		✓		✓		✓		✓			
5	✓		✓		✓		✓		✓			
6	✓		✓		✓		✓		✓			
7	✓		✓		✓		✓		✓			
8	✓		✓		✓		✓		✓			
9	✓		✓		✓		✓		✓			
10	✓		✓		✓		✓		✓			
11	✓		✓		✓		✓		✓			
12	✓		✓		✓		✓		✓			
13	✓		✓		✓		✓		✓			
14	✓		✓		✓		✓		✓			
15	✓		✓		✓		✓		✓			
16	✓		✓		✓		✓		✓			
17	✓		✓		✓		✓		✓			
18	✓		✓		✓		✓		✓			
19	✓		✓		✓		✓		✓			
20	✓		✓		✓		✓		✓			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE A TENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						NO APLICABLE						
X												
VALIDADO POR: JOHNY GUILLERMO DIAZ CASTILLO			DNI: 18140255			FECHA: 03-02-2020						
FIRMA: 			TELÉFONO: 991358059			e-mail: johnydz@hotmail.com						
 Mg. Q.F. Johnny G. Diaz Castillo QUIMIG FARMACEUTICO C.O. 0804 HOSPITAL H. JORGE REÁTEGUI DELGADO REG. ASISTENCIAL PIURA EsSalud												
Q.F. JOHNY GUILLERMO DIAZ CASTILLO												
CQFP N°08494												

Experto 1.1:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

TÍTULO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL REÁTEGUI PIURA AÑO 2020”



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
12	X		X		X		X		X			
13	X		X		X		X		X			
14	X		X		X		X		X			
15	X		X		X		X		X			
16	X		X		X		X		X			
17	X		X		X		X		X			
18	X		X		X		X		X			
19	X		X		X		X		X			
20	X		X		X		X		X			
21	X		X		X		X		X			
22	X		X		X		X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativo su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE					X		NO APLICABLE					
VALIDADO POR: <i>JOHNY GUILLERMO DÍAZ CASTILLO</i>				DNI: <i>18140255</i>				FECHA: <i>03-02-2020</i>				
FIRMA: <i>[Firma]</i>				TELÉFONO: <i>991358059</i>				e-mail: <i>johnydz@hotmai.com</i>				

Mg. Q.F. Johnny G. Díaz Castillo
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C.O.F.P. 0884
 HOSPITAL "JORGE REÁTEGUI DELGADO"
 REG. ASISTENCIAL PIURA



Q.F. JOHNY GUILLERMO DÍAZ CASTILLO

CQFP N°08494

Experto 2:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

TITULO

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL REÁTEGUI PIURA AÑO 2020"



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a lo respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
12	X		X		X		X		X			
13	X		X		X		X		X			
14	X		X		X		X		X			
15	X		X		X		X		X			
16	X		X		X		X		X			
17	X		X		X		X		X			
18	X		X		X		X		X			
19	X		X		X		X		X			
20	X		X		X		X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE <input checked="" type="checkbox"/> NO APLICABLE												
VALIDADO POR: MARCELA SOCORRO FARFAN LA CHIRA				DNI: 02609333				FECHA: 03-02-2020				
FIRMA: <i>Marcela Socorro Farfan La Chira</i>				TELEFONO: 875152069				e-mail: damare_09@hotmail.com				

Q.F. MARCELA SOCORRO FARFAN LA CHIRA

CQFP N°018951

Experto 2.1:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

TITULO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL REÁTEGUI PIURA AÑO 2020”



ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
12	X		X		X		X		X			
13	X		X		X		X		X			
14	X		X		X		X		X			
15	X		X		X		X		X			
16	X		X		X		X		X			
17	X		X		X		X		X			
18	X		X		X		X		X			
19	X		X		X		X		X			
20	X		X		X		X		X			
21	X		X		X		X		X			
22	X		X		X		X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						X		NO APLICABLE				
VALIDADO POR: MARCELA SOCORRO FARFAN LA CHIRA						DNI: 02609333			FECHA: 03-02-2020			
FIRMA: <i>Marcela Farfan La Chira</i>						TELEFONO: 975152069			e-mail: samorc_09@hotmail.com			

MARCELA S. FARFAN LA CHIRA
Marcela Farfan La Chira
 Q.F. MARCELA SOCORRO FARFAN LA CHIRA
 CQFP N°018941

Experto 3:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

TÍTULO



"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL REÁTEGUI PIURA AÑO 2020"

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
12	X		X		X		X		X			
13	X		X		X		X		X			
14	X		X		X		X		X			
15	X		X		X		X		X			
16	X		X		X		X		X			
17	X		X		X		X		X			
18	X		X		X		X		X			
19	X		X		X		X		X			
20	X		X		X		X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						NO APLICABLE						
X												
VALIDADO POR: <i>Guillermo Rodríguez Sisnegas</i>				DNI: 02812118				FECHA: 03/02/2020				
FIRMA: <i>Guillermo Rodríguez Sisnegas</i>				TELEFONO: 969521220				e-mail: <i>wikerodiaz005@yahoo.es</i>				


 Q.F. GUILLERMO RODRIGUEZ SISNEGAS
 ASISTENTE SOCIAL
 HOSPITAL REÁTEGUI PIURA

Q.F. GUILLERMO RODRIGUEZ SISNEGAS

CQFP N°06208

Experto 3.1:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

TÍTULO

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL REÁTEGUI PIURA AÑO 2020"



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
12	X		X		X		X		X			
13	X		X		X		X		X			
14	X		X		X		X		X			
15	X		X		X		X		X			
16	X		X		X		X		X			
17	X		X		X		X		X			
18	X		X		X		X		X			
19	X		X		X		X		X			
20	X		X		X		X		X			
21	X		X		X		X		X			
22	X		X		X		X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						NO APLICABLE						
X												
VALIDADO POR: <i>Guillermo E. Rodríguez Sisniegas</i>			DNI: 02812118			FECHA: 03/02/2020						
FIRMA: <i>[Signature]</i>			TELEFONO: 969521220			e-mail: <i>wikerodn2005@yahoo.es</i>						

Q.F. GUILLERMO E. RODRIGUEZ SISNIEGAS
 CQFP N°06208

Anexo 05- Autorización de permiso de aplicación



Hospital II Jorge Reategui Delgado
RED ASISTENCIAL PIURA.

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

SOLICITO: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Piura, 20 de diciembre de 2019

Q.F. Guillermo E. Rodríguez Sisniegas
Jefe de ayuda al Diagnóstico

Yo, Castillo Ojeda José Carlos Identificado con DNI: 43230996 Bachiller en Farmacia y Bioquímica de la USP, con el debido respeto me presento y expongo:

Es grato dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y asimismo solicitarle permiso para la aplicación de encuesta correspondiente al trabajo de investigación titulado: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020.

Lo que informo para que se conceda mi solicitud. Ya que es indispensable para continuar con mi tesis y cumplir la meta deseada.

Atentamente,

DNI: 43230996

Q. F. Guillermo E. Rodríguez Sisniegas
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AYUDA
AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO
HOSPITAL II JORGE REATEGUI DELGADO
RED ASISTENCIAL PIURA

Anexo 06- Base de datos

Calidad de Servicio																									Satisfacción del usuario																				
Elementos Tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Confiabilidad					Validez					Lealtad													
ET1	ET2	ET3	ET4	F1	F2	F3	F4	F5	CR1	CR2	CR3	CR4	S1	S2	S3	S4	E1	E2	E3	E4	E5	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	L1	L2	L3	L4	L5				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3				
2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3			
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5			
6	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4			
7	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4			
8	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	5	2	5	2	3	2				
9	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
10	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4
11	4	3	4	3	2	5	4	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	5	4	3	4	4				
12	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	5	5	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2	3	4	3	3	2	3	5	2	4	4	4			
13	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	5	4	4	2	3				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	2				
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	2			
17	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2		
19	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4			
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4			
21	4	4	2	4	4	5	5	5	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4				

Anexo 07- Evidencias de aplicación

