



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS, EN EL CENTRO DE DIÁLISIS
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN CAÑETE, 2024”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

DAYSY DEL PILAR ROMERO CUPE
CÓDIGO ORCID N°. 0009-0001-6497-4280

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE**

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:

DR. ENRIQUE CHRISTIAN MONTANCHEZ MERCADO
CÓDIGO ORCID N.º 0000-0003-2899-8047

CHINCHA, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 7 de MAYO del 2025

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que, **Bach. DAYSY DEL PILAR ROMERO CUPE**, de la Facultad de salud, del programa Académico de ENFERMERIA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS, EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, CAÑETE-2024”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Dr. Q.F. Enrique Christian
Montánchez Mercado
CODIGO ORCID: 0000-0003-0067-7778
DNI: 08142968

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

"NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA"
CERTIFICO: que el Notario no asume responsabilidad del contenido de este documento.

J.R.P.N.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, ROMERO CUPE DAYSY DEL PILAR, identificado(a) con DNI N° 45624261, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de ENFERMERIA, de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS, EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN CAÑETE, 2024", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría.
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

17

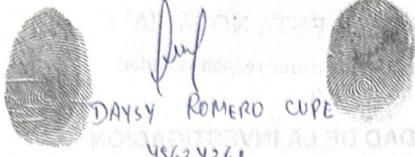
Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 12 de mayo de 2025

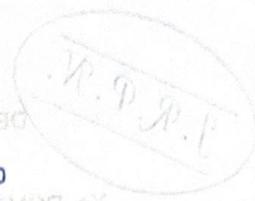

ROMERO CUPE DAYSY
DNI N.º 45624261



CERTIFICACIÓN AL REVERSO →



DAYSY ROMERO CUPE
45624261



DEJO CONSTANCIA QUE SE HA REALIZADO LA CONSULTA EN RENIEC MEDIANTE EL SERVICIO DE AUTENTICACION E IDENTIFICACION BIOMETRICA A: la declarante

CERTIFICO: Que la(s) Firma(s) y huella(s) digital(es) que antecede(n) corresponde(n) a: Daisy Del Pilar Romero Cupe, DNI n° 45624261

JUAN RAMON PARDO NEYRA
NOTARIO ABOGADO
CHINCHA

Cuya firma, conozco y Legalizo
Chincha, 12 MAY 2025 del 20



NOTARIA
PARDO NEYRA JUAN RAMON
SERVICIO DE AUTENTICACION E IDENTIFICACION BIOMETRICA



INFORMACION PERSONAL
DNI 45624261
Primer Apellido ROMERO
Segundo Apellido CUPE
Nombres DAYSY DEL PILAR



CORRESPONDE
La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

ROMERO CUPE, DAYSY DEL PILAR
DNI 45624261

INFORMACION DE CONSULTA DACTILAR
Operador: 21868168 - Beatriz Marlene Ramos Chacaliza
Fecha de Transacción: 12-05-2025 12:37:53
Entidad: 10214477616 - PARDO NEYRA JUAN RAMON

VERIFICACION DE CONSULTA
Puede verificar la información en línea en: <https://serviciobiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verificacion.do>
Número de Consulta: 0113969425



ROMERO CUPE DAYSY
DNI N° 45624261

← CERTIFICACION AL REVERSO

Dedicatoria

A mi esposo, cuyo amor y apoyo constante han sido el pilar que me ha sostenido a lo largo de este viaje. Gracias por tu confianza, paciencia y por ser mi mayor fuente de inspiración.

A mis hijos, que con su alegría y energía me recordaron en todo momento la razón de mis esfuerzos. Su cariño y comprensión fueron mi motivación en los días más difíciles.

A mi madre, quien, con su dedicación y sacrificio, me enseñó el valor del esfuerzo y la perseverancia. Gracias por ser mi guía y mi ejemplo, por siempre estar a mi lado, sin importar las circunstancias.

Agradecimiento

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a aquellas personas y entidades que han sido fundamentales en este camino.

- A Dios, por darme la fuerza, la sabiduría y la determinación para superar cada obstáculo que encontré en este camino. Su guía espiritual ha sido el fundamento de todo lo que he alcanzado.
- A la Universidad Universidad Autónoma de Ica, por brindarme la oportunidad de formarme en un ambiente tan enriquecedor y por proveerme de las herramientas necesarias para alcanzar este logro. Estoy profundamente agradecida por el apoyo institucional y académico que he recibido a lo largo de mi carrera.
- A mi asesor, por su orientación experta, sus valiosos consejos y por su paciencia en cada etapa del proceso. Su dedicación y compromiso han sido cruciales para que este trabajo sea posible. Gracias por creer en mí y en mi proyecto desde el principio.

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024. **Material y método:** El trabajo es tipo básica, nivel correlacional, no experimental de corte transversal trabajando con una muestra de 80 pacientes en tratamiento de hemodiálisis del Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024, esto a través del uso de dos cuestionarios, con 12 ítems para la primera variable calidad de atención y 17 ítems para la satisfacción del paciente. **Resultados:** Podemos observar que el 15,0% de los encuestados reportan una calidad de atención en un nivel bajo, el 56,3% un nivel medio y el 28,7% un nivel alto. Por otro lado, el 12,5% de los encuestados presentan una satisfacción en un nivel bajo, el 70,0% un nivel medio y el 17,5% un nivel alto. **Conclusiones:** Se determinó que la variable calidad de atención está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis según la correlación de Spearman de 0.652 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del paciente, tratamiento de hemodiálisis

Abstract

Objective: To determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in hemodialysis treatment, at the Nuestra Señora del Carmen Cañete Dialysis Center, 2024. **Material and method:** The work is basic, correlational level, non-experimental cross-sectional working with a sample of 80 patients undergoing hemodialysis treatment at the Nuestra Señora del Carmen Cañete Dialysis Center, 2024, through the use of two questionnaires, with 12 items for the first variable quality of care and 17 items for patient satisfaction. **Results:** We can observe that 15.0% of the respondents report a low level of care, 56.3% a medium level and 28.7% a high level. On the other hand, 12.5% of the respondents present a satisfaction level at a low level, 70.0% a medium level and 17.5% a high level. **Conclusions:** It was determined that the quality-of-care variable is directly related to the variable patient satisfaction in hemodialysis treatment according to Spearman's correlation of 0.652, representing this result as moderate with a statistical significance of $p=0.000$, being less than 0.01.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, hemodialysis treatment

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Caratula	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general / Índice de tablas académicas y de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Descripción del Problema	14
2.2.Pregunta de investigación general	16
2.3Preguntas de investigación específicas	16
2.4Objetivo general	16
2.5Objetivos específicos	16
2.6Justificación e importancia	17
2.7Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1Antecedentes	19
3.2Bases Teóricas	23
3.3Marco conceptual	28
IV. METODOLOGÍA	30
4.1Tipo y Nivel de la investigación	30
4.2Diseño de la investigación	30
4.3 Hipótesis general y específicas	31
4.4Identificación de las variables	31
4.5Matriz de operacionalización de variables	33
4.6Población-muestra	35
4.7Técnicas e instrumentos de recolección de información	35
4.8Técnicas de análisis y procesamiento de datos	36
V. RESULTADOS	38

5.1Presentación de Resultados	38
5.2Interpretación de los Resultados	50
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	52
6.1Análisis inferencial	52
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	57
7.1Comparación de los resultados	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	70
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	72
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	76
Anexo 4: Base de datos	84
Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud	92
Anexo 6: Evidencia fotográfica	94

Índice de tablas académicas

Tabla 1	Distribución de datos según la variable calidad de atención.	39
Tabla 2	Calidad de atención según dimensión confianza en el servicio.	40
Tabla 3	Calidad de atención según dimensión servicio oportuno.	41
Tabla 4	Calidad de atención según dimensión empatía.	42
Tabla 5	Distribución de datos según la variable satisfacción del paciente.	43
Tabla 6	Satisfacción del paciente según dimensión interpersonal.	44
Tabla 7	Satisfacción del paciente según dimensión técnica.	45
Tabla 8	Satisfacción del paciente según dimensión entorno.	46
Tabla 9	Calidad de atención según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	47
Tabla 10	Confianza en el servicio según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	48
Tabla 11	Servicio oportuno según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	49
Tabla 12	Empatía según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	50
Tabla 13	Prueba de Normalidad.	53
Tabla 14	Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.	54
Tabla 15	Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.	55
Tabla 16	Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	56
Tabla 17	Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	57

Índice de figuras

Figura 1	Calidad de atención según dimensión servicio oportuno.	39
Figura 2	Calidad de atención según dimensión empatía.	40
Figura 3	Distribución de datos según la variable satisfacción del paciente.	41
Figura 4	Satisfacción del paciente según dimensión interpersonal.	42
Figura 5	Satisfacción del paciente según dimensión técnica.	43
Figura 6	Satisfacción del paciente según dimensión entorno.	44
Figura 7	Calidad de atención según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	45
Figura 8	Confianza en el servicio según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	46
Figura 9	Servicio oportuno según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	47
Figura 10	Empatía según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis	48

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y la satisfacción del paciente en el tratamiento de hemodiálisis son elementos críticos para el bienestar de los pacientes con insuficiencia renal crónica (IRC). La hemodiálisis, un procedimiento esencial para aquellos con falla renal, requiere un régimen constante de atención médica, lo que hace que la experiencia del paciente y la calidad del servicio sean determinantes para su calidad de vida. En términos de calidad de atención, se consideran varios aspectos, desde la disponibilidad de recursos técnicos y humanos hasta la gestión eficiente del tiempo y la implementación de protocolos de seguridad.

El desarrollo del concepto de la calidad de atención referida en la salud tiene varios contextos y características tanto a nivel objetivo como subjetivo, además de que influyen varios factores culturales y políticos, es en este proceso que Donabedian menciona que esta calidad es la capacidad que tiene el servicio para brindar el máximo beneficio con poco riesgo en función de los recursos disponibles y lograr la satisfacción del paciente ¹.

En la misma línea la satisfacción del paciente se considera como uno de los grandes retos que el sector salud busca y que afecta a toda la población, más aún en este caso en los pacientes en hemodiálisis que llevan un tratamiento invasivo y complejo que afecta a su calidad de vida a pesar de que el objetivo es mejorar su enfermedad, es donde el profesional de enfermería debe brindar un servicio de calidad que ayude al paciente a sobrepasar su tratamiento y lograr una satisfacción en el proceso ², por ello que se plantea como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

La investigación se desarrolló siguiendo las normas de la Universidad Autónoma de Ica y se estructuró en siete capítulos. El **Capítulo I** presentó la introducción, donde se resumió el estudio y se describieron los contenidos de cada capítulo. En el **Capítulo II**, se expuso la problemática, formulando las preguntas de investigación, los objetivos generales y específicos, así como la justificación, importancia, alcances y limitaciones del estudio. El **Capítulo III** incluyó el marco teórico, abarcando los antecedentes,

bases teóricas y el marco conceptual. En el **Capítulo IV**, se describió la metodología empleada, detallando el tipo y nivel de investigación, diseño, hipótesis, definición conceptual y operacional de las variables, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos. El **Capítulo V** presentó los resultados descriptivos junto con su interpretación, mientras que el **Capítulo VI** se enfocó en el análisis de los resultados inferenciales. Finalmente, el **Capítulo VII** abordó la discusión de los hallazgos, seguido de las conclusiones, recomendaciones y anexos que complementaron el estudio.

La autora.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud el incremento continuo en la carga de insuficiencia renal representa un desafío significativo para los sistemas de salud a nivel global, especialmente en los países de ingresos bajos y medianos (PIBM), donde la demanda de tratamientos costosos de reemplazo renal sigue en aumento. En estos países con recursos limitados, es fundamental equilibrar la prioridad de ofrecer terapias de reemplazo renal con la necesidad de prevenir y tratar la enfermedad renal crónica, abordar otras afecciones renales como la lesión renal aguda, así como gestionar enfermedades no transmisibles y responder a otras necesidades urgentes de salud pública ³.

Igualmente, un estudio en Pakistán que se realizó a un grupo de pacientes con tratamiento de hemodiálisis, encontró que la mayoría de pacientes no estaban satisfechos en relación con el tiempo que se le brindaba en su cita, asimismo, el 36.9% estaba insatisfecho con la forma en que le aplicaban la canulación para la diálisis ⁴. Asimismo, en un estudio en India del año 2024 en un grupo de 124 pacientes en hemodiálisis en un 38.11% estuvo insatisfecho con el aspecto físico del tratamiento, lo que no solo afecta su satisfacción con el servicio en general sino también con el desarrollo de la calidad de vida ⁵.

Por otro lado, según la Organización Panamericana de la Salud las enfermedades renales representan la octava causa de mortalidad, la décima causa de años de vida perdidos por muerte prematura y la décima causa de años de vida ajustados por discapacidad en ambos sexos combinados, y es una de las causas con mayor tasa de crecimiento en la Región ⁶.

En el mismo contexto en un estudio realizado en Colombia, refiere que la cantidad de pacientes que se someten a hemodiálisis ha incrementado de manera significativa llegando a 290 mil en el último año esto en comparación con otras modalidades de tratamiento, donde la hemodiálisis se aplica en un

67% en el 2020 a comparación del 59% que marcaba en 1992, es el servicio que más requiere una mejor atención en sus pacientes ⁷.

En el Perú en marzo de 2023, el Ministerio de Salud (MINSA) reveló que más de 2.5 millones de personas en el país padecen de la enfermedad renal crónica, por lo cual es considerado por un problema sanitario colectivo que impacta el bienestar de la población, esto ha generado a que la demanda en cuanto a trasplante de órganos, el riñón sea el más solicitado para este proceso, pero esta operación es difícil de ejecutar ya que los donantes son pocos es por ello que la mayoría de pacientes con enfermedad renal crónica opta por el tratamiento de hemodiálisis hasta el momento en que sea posible el trasplante del órgano, asimismo, el tratamiento de hemodiálisis a pesar de que su objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas, suele ser un tratamiento muy complejo que puede llegar a ser un poco tedioso e insatisfactorio ⁸.

En un estudio nacional se observó que los pacientes con catéter presentaron una mayor prevalencia de insatisfacción en comparación con aquellos que tienen una FAV (Razón de Prevalencia = 7,17). Se encontró que la condición de vida era sobresaliente en aspectos como la función física en más del 25%, el rol físico en más del 45% y el rol emocional con más del 50% pero mostró deficiencias en el control del dolor corporal (29%). Además, la CVRS se relacionó con el tipo de acceso vascular con un p valor de 0,050 y los niveles de hemoglobina con un p valor de 0,001 ⁹.

Igualmente, en otra investigación se encontró una insatisfacción del 23.3% de los usuarios con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima, mayormente con los aspectos tangibles, así como la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería ¹⁰.

A nivel local, el estudio se desarrollará en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, donde se ha observado que existe una sobrecarga de trabajo del personal médico y de enfermería, lo que limita el tiempo que pueden dedicar a cada paciente. También algunos pacientes refieren que solo se le atiende de una manera mecánica pero no se les pregunta si les duele o si están

incomodos, al terminar el tratamiento no se le brinda mucha información, lo cual incomoda a los pacientes, es por ello importante la evaluación de la calidad de atención quien se está brindando en el servicio y analizar si ello se relaciona con el nivel de satisfacción de estos pacientes con el fin de mejorar el servicio.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

2.5. Objetivos específicos.

OE1. Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

OE2. Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

OE3. Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

Desde una perspectiva teórica, el estudio es relevante porque ofrece un enfoque integral para comprender cómo la calidad de los servicios de salud impacta en el bienestar de los pacientes con insuficiencia renal crónica (IRC) y cómo la satisfacción del paciente puede influir en los resultados clínicos y psicosociales, ello a través de un análisis de diversas fuentes confiables que fundamenten la relación de dichas variables considerando las teorías de los cuidados de Kristen Swanson y la teoría de cuidados culturales de Madeleine Leininger.

Desde un enfoque metodológico, esta investigación presentará una aproximación aplicada para la evaluación de las variables analizadas, además de proporcionar herramientas validadas y fiables que podrán ser utilizadas como referencia en futuros estudios con objetivos semejantes a los de este trabajo.

El estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en hemodiálisis se justifica de manera práctica por las implicaciones directas que tiene en la mejora de los resultados clínicos, la optimización de los servicios de salud y el bienestar integral de los pacientes con insuficiencia renal crónica (IRC) lo cual se aportara a través de la información estadística que se brinde en el presente estudio además del análisis temático sobre estos elementos.

Importancia

El estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis es de gran importancia porque puede mejorar significativamente los resultados clínicos, reducir complicaciones y mortalidad, y aumentar la adherencia al tratamiento, lo cual es crucial para el bienestar de los pacientes con insuficiencia renal crónica. Además, contribuye a aportar en la mejora del uso de recursos en el servicio brindado al paciente. De igual manera evaluar la satisfacción del paciente también ayuda a personalizar el cuidado, mejorar su calidad de vida y justificar la capacitación continua del personal sanitario en aspectos clínicos y emocionales.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Alcance social: del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

Alcance espacial o geográfico: La investigación se realizó en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

Alcance temporal. La investigación se efectuó en el año 2024.

Alcance metodológico: La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica de corte transversal, con un nivel correlacional y diseño no experimental, descriptivo.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones del estudio está el tiempo el cual se refiere en el aspecto de la aplicación de las encuestas por lo que se tuvo que realizar en pequeños grupos de estudio según las disponibilidad de los pacientes, por lo que la encuesta tomo varias semanas pero se logró encuestar a toda la muestra planificada.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Domaure et al. ¹¹ en el año 2024 en Ecuador, presentaron su estudio “Satisfacción del Paciente de Diálisis en la Atención de Enfermería en un Hospital Público” que tuvo como propósito evaluar el nivel de satisfacción de la muestra estudiada con el servicio que se les brinda”. El cual tuvo un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo teniendo como muestra 112 pacientes en hemodiálisis, para la recolección de datos se usó la encuesta. En los resultados se observó que el 26% presenta una satisfacción alta con el servicio al igual que las dimensiones, aspectos tangibles, confiabilidad, seguridad y comunicación con porcentajes que van del 46% al 80%. Se logra concluir que la satisfacción del paciente es alta, esto a pesar de que se debe mejorar la interrelación con el paciente y la empatía con la cual se desarrolla el servicio. En este estudio los pacientes en hemodiálisis reportan alta satisfacción con el servicio, aunque es necesario mejorar la empatía y la interrelación en la atención. Estas áreas son clave para complementar el tratamiento técnico con un enfoque humano, fortaleciendo la confianza y el bienestar emocional del paciente.

Ramos et al. ¹² en el año 2022 en México, presentaron su estudio “satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis con la calidad en el servicio” con el fin de analizar dichos elementos. El estudio observacional se desarrolló con un enfoque cuantitativo mediante el uso de cuestionarios y una muestra de 146 pacientes. Se halló que casi el 100% se encontraba conforme. Concluyéndose que la mayor parte de usuarios en tratamiento de hemodiálisis se encuentran satisfechos con el servicio en especial con el nivel de comunicación e interacción con el personal de enfermería. El análisis refleja que los pacientes en hemodiálisis están mayoritariamente satisfechos con la atención que reciben, lo cual es crucial dado que este tratamiento es prolongado y demanda un contacto frecuente con el personal de salud. La satisfacción radica,

principalmente, en la comunicación efectiva y la interacción positiva con el personal de enfermería, lo que indica que estas dimensiones del servicio son fundamentales para generar confianza y bienestar en los pacientes. Esto también sugiere que una buena relación interpersonal puede influir positivamente en la experiencia del tratamiento y en la percepción general de la calidad del servicio.

Hartanti et al. ¹³ en el año 2022 en Indonesia, en el estudio “El efecto de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes de hemodiálisis en Indonesia” tuvieron la finalidad de analizar el efecto el desarrollo de los aspectos esenciales en la calidad de atención en hemodiálisis en relación con la satisfacción que presente el paciente respecto a ello”. La investigación fue cuantitativa y analítica donde se analizó información de pacientes atendidos en hemodiálisis en los resultados se pudo evidenciar que dentro del servicio en cuanto a la calidad de atención influyeron aspectos como el aspecto tangible del servicio el cuidado de enfermería, el cuidado psicológico, los aspectos administrativos, administración de medicamentos, todos ellos se relacionaron con la satisfacción del paciente en un nivel significativo. Se logra concluir que los aspectos o dimensiones encontradas en el servicio inciden directamente en la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. El estudio evidencia que los factores como la atención personalizada, la comunicación efectiva, la empatía y la confianza en el personal no solo determinan cómo los usuarios valoran el servicio, sino que también tienen un impacto significativo en su experiencia general durante el tratamiento. Por lo tanto, optimizar estas dimensiones no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también refuerza la relación entre el usuario y el sistema de salud, promoviendo un entorno más humanizado y eficiente.

Bulbul et al. ¹⁴ en el año 2022 en Turquía, en el estudio “La calidad de vida y los niveles de comodidad de los pacientes de hemodiálisis con estreñimiento: un estudio descriptivo y transversal” tuvieron como objetivo determinar la calidad de vida y niveles de confort de pacientes con estreñimiento en hemodiálisis. La investigación fue correlacional y observacional donde trabajó con 164 pacientes en hemodiálisis que presentaron estreñimiento. En los

resultados se logró evidenciar que la calidad de vida era relacionada con el estreñimiento también incrementada el nivel de confort, lo cual aumentaba mientras más deposiciones tenía. Se concluyó que la comodidad del paciente con el control de estreñimiento tuvo una influencia en la calidad de vida esto en un 26.3%. En esta investigación se muestra que la calidad de vida y la satisfacción con el servicio de los pacientes estaba estrechamente vinculada con el manejo del estreñimiento, ya que a medida que aumentaba la frecuencia de las deposiciones, también mejoraba su nivel de confort. Un adecuado control del estreñimiento tenía un impacto positivo en la calidad de vida de los pacientes, destacando la relevancia de abordar este problema como una parte clave de su cuidado para mejorar su bienestar general.

Iqbal ¹⁵ En el año 2021 en Pakistán, en su estudio “la satisfacción del paciente en hemodiálisis y su influencia en la calidad de vida” tuvo como objetivo determinar la satisfacción del paciente y su impacto en la calidad de vida en la hemodiálisis como tratamiento a largo plazo el estudio fue transversal aplicado en una unidad de hemodiálisis con la participación de 141 pacientes y el uso de cuestionarios. Se logró evidenciar que el 82.56% estaban satisfechos con la atención recibida con excepción del tiempo dedicado en su tratamiento donde fue el sentimiento del 36.9%. Otros aspectos que provocaron la insatisfacción del paciente era el tema económico que a pesar de que el tratamiento era gratis requería de transporte y otros gastos que algunos pacientes no podían cubrir, asimismo los horarios eran complicados ya que algunos pacientes tenían que trabajar por lo que el día del tratamiento tenían que solicitar permiso. Se concluyó que la mayoría de pacientes estaban satisfechos con el tratamiento, pero presentaban una calidad de vida regular debido a varios aspectos tanto económicos como sociales. El estudio muestra que, aunque la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con el tratamiento recibido, su calidad de vida se mantuvo en niveles moderados debido a una serie de factores económicos y sociales. Las dificultades económicas y la falta de apoyo social fueron elementos que afectaron significativamente su bienestar general, a pesar de la atención médica de calidad que se les brindó. Este resultado resalta la necesidad de abordar no solo los aspectos clínicos del tratamiento, sino también las condiciones

socioeconómicas y el contexto en el que los pacientes viven, ya que estos factores influyen de manera decisiva en su salud y calidad de vida en general.

Nacionales

Marcos V. ¹⁶ en el año 2024 en Trujillo, en su estudio “calidad de atención y nivel satisfactorio del paciente renal en referencia con el servicio en un hospital en Trujillo” tuvo como objetivo establecer la relación de la calidad con la satisfacción del paciente que presenta insuficiencia renal. El estudio fue aplicado de diseño experimental de un nivel correlacional con una muestra de 61 pacientes y el uso de encuestas para la recolección de datos. Como resultados el 34.4% dijeron que la calidad de servicio era buena, el 62.3% refirió que este servicio era regular. Se concluyó que la calidad de servicio se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente en hemodiálisis. Los resultados indicaron que algunos pacientes consideraron la calidad del servicio como buena, mientras que otros la evaluaron como regular. Esto revela que la calidad del servicio está estrechamente vinculada con la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis. Aunque algunos perciben el servicio como adecuado, existen áreas de mejora que afectan directamente su experiencia y bienestar durante el tratamiento. La calidad del servicio es, por lo tanto, un factor crucial en la satisfacción de los pacientes, destacando la necesidad de mantener un estándar de atención constante y de alta calidad.

Taco M. ¹⁷ en el año 2024 en Lima, en su estudio “nivel satisfactorio de los pacientes con el servicio de hemodiálisis en relación con la calidad del servicio”, tuvo como propósito “evaluar la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida por el personal de enfermería”. Se ejecutó un estudio descriptivo transversal, con una muestra de 60 usuarios empleando un cuestionario para la recolección de datos. Los hallazgos revelaron que el 61.6% presentaron satisfacción con el servicio, también se encontró que el 76.6% estuvo satisfecho con la actitud del personal. Por otro lado se encontró que el 61.6% tuvo una satisfacción baja con la mejoría física y emocional. Se concluyó que la mayoría de pacientes presentaron una satisfacción alta con la calidad de atención. El estudio muestra que la mayoría de los pacientes expresaron

alta satisfacción con la calidad de atención recibida, lo que indica que el servicio cumplió en gran medida con sus expectativas. Esta satisfacción parece depender tanto de la competencia del personal de salud como de la atención personalizada y la comunicación efectiva. Sin embargo, sería útil explorar áreas específicas que, aunque no afecten significativamente la satisfacción general, podrían mejorarse para optimizar aún más la experiencia del paciente.

Chuquipoma M.¹⁸ en el año 2023 en Chiclayo en su estudio “Satisfacción con el servicio de hemodiálisis por parte de los pacientes y su asociación con la calidad de dicho servicio”, con el objetivo de medir la relación entre los elementos en investigación. La investigación fue de tipo básica, no experimental y correlacional. Se utilizó la encuesta como técnica, aplicada mediante cuestionarios acerca de la calidad del cuidado de los enfermeros y la satisfacción en los pacientes respecto al tratamiento en hemodiálisis, contando con 44 individuos. En cuanto a la satisfacción, el 36.36% mostró deficiencia en la dimensión comunicación y aproximadamente el 41% en la modalidad del cuidado. Se concluyó que hay una alta asociación positiva entre la eficacia del cuidado de enfermeros y la satisfacción de los usuarios en hemodiálisis con un r de 0.707. Aquí se pudo hallar una asociación significativa entre los elementos investigados. Esto resalta la importancia de un cuidado integral que abarque tanto los aspectos médicos como emocionales, donde la comunicación y la empatía juegan un papel crucial en la experiencia del paciente.

Ramos et al.¹⁹ en el año 2023 en Huancayo, presentaron su estudio “Calidad del servicio de hemodiálisis y satisfacción de los usuarios de dicho servicio” con el propósito de medir la relación de estos elementos. Fue aplicado, de paradigma correlacional, utilizó encuestas para recolectar datos de 66 pacientes en hemodiálisis. Los resultados mostraron que el 89.4% calificó la calidad de cuidados de enfermería como alta y eficiente, mientras que el 7.6% la percibió como media. En cuanto a la satisfacción, el 97% la consideró buena y el 3% regular. Se identificó una significancia de 0.005 y un coeficiente de correlación de 0.641, en donde se concluye que la calidad de atención de enfermería guarda una asociación directa y favorable con la conformidad del

usuario. En este trabajo de los autores la calidad de la atención de enfermería está estrechamente relacionada con la satisfacción de los pacientes, especialmente en tratamientos prolongados como la hemodiálisis. Esta relación destaca la importancia de una atención técnica adecuada, combinada con empatía y un enfoque centrado en el paciente. Sin embargo, la satisfacción no depende solo de la enfermería, sino de un sistema de salud integral que aborde tanto los aspectos físicos como emocionales del cuidado. Mejorar la satisfacción requiere esfuerzos holísticos que impliquen a todos los niveles del sistema de salud.

Marcano I.²⁰ en el año 2023 en Lima, en su estudio “calidad del servicio y atención del paciente en relación con su satisfacción con dicho servicio” tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la calidad del cuidado y la conformidad de los usuarios en terapia de hemodiálisis. La metodología fue cuantitativa, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. Se aplicó a 90 pacientes en terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau. Se utilizaron dos cuestionarios validados como resultados se pudo encontrar que la calidad de atención presentó un nivel moderado en un 48% y el 52% presentó una satisfacción media con el servicio concluyendo que las variables de estudio presentaron una relación significativa con un valor p de 0.000. Aquí se observó que la calidad de la atención se percibió como regular por una parte considerable de los pacientes, mientras que la satisfacción de los pacientes fue evaluada en un nivel medio. Esto sugiere que, aunque los pacientes reconocen ciertos aspectos positivos en la atención recibida, existen áreas de mejora tanto en el servicio brindado como en la experiencia general del tratamiento. La relación significativa entre las variables indica que la calidad de atención influye directamente en la satisfacción del paciente, lo que resalta la importancia de mejorar los estándares de cuidado para incrementar el bienestar y la conformidad de los pacientes.

Locales o regionales

No se encontró antecedentes a nivel de huacho con las dos variables

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Calidad de atención

Este concepto se refiere a un servicio que busca cumplir con la expectativa de sus usuarios a través de sus recursos disponibles con un mayor disponible y el mínimo riesgo ²¹. Asimismo, esta calidad para el paciente es cuando se le brinda una atención oportuna con materiales e infraestructuras adecuadas con un personal a la altura de sus exigencias, en contraste para el proveedor esta calidad se basa en sus recursos técnicos y científicos que logren la mayor efectividad en su servicio ayudando en el caso de la salud a la prevención y control de las enfermedades ²².

De igual manera, la calidad de atención es el conjunto de actividades administrativas en la gestión del trabajo del personal de salud donde se contribuye no solo un servicio como tal, sino que se busca la compenetración con el paciente para lograr un servicio de calidad resaltando las acciones preventivas en la enfermedad y salud ²³. Este refleja el compromiso de las entidades con el bienestar y conformidad del usuario, implica no solo la efectividad y la celeridad de la reacción, sino también la habilidad de ofrecer un trato cercano, comprensivo y adaptado a los requerimientos de cada usuario, mostrando siempre una actitud proactiva para abordar y resolver cualquier inquietud.

También se le conoce en aquellas acciones que se respaldan en el fundamento científico que permiten realizar acciones que están dentro de la lógica y el raciocinio siendo ello el componente esencial en el trabajo del personal de salud ²⁴. La calidad del cuidado se refiere a la aplicación de procedimientos y medidas destinadas a restablecer a cada paciente a un estado específico de bienestar ²⁵.

La calidad del cuidado se refiere a la aplicación de prácticas basadas en evidencia científica, con el objetivo de restaurar el bienestar del paciente mediante procedimientos y medidas adecuadas, siendo un aspecto fundamental en el trabajo del personal de salud.

3.2.1.1. Dimensiones

Dimensión 1: Confianza en el servicio

La confianza en el servicio de salud se basa en la percepción que tiene el paciente sobre la actitud que el personal le ofrece, esto de acuerdo también a la información a las habilidades de interacción y la capacidad que debe tener para contribuir en la salud del paciente.

La confianza que inspiran los profesionales de la salud al prestar servicios puede valorarse a través de su comportamiento, conocimientos, respeto por la confidencialidad, amabilidad, capacidad de comunicación y habilidad para generar credibilidad, factores que juntos fortalecen la sensación de seguridad en los pacientes ²⁶. Del mismo modo, cuando los especialistas en salud muestran un verdadero compromiso con el bienestar de los pacientes, cultivando una atmósfera de respeto mutuo, los usuarios experimentan un mayor sentido de seguridad y se sienten más involucrados en su tratamiento. La confianza es un factor clave en la relación entre el paciente y el proveedor de salud, desempeñando un papel crucial en los procesos terapéuticos. Por ello, es esencial integrarla como un componente de la atención sanitaria, especialmente como una forma de promover la cooperación y la responsabilidad del paciente en relación con su propio bienestar ²⁷.

Integrar la confianza como un componente esencial de la atención sanitaria contribuye significativamente a mejorar los resultados clínicos, reforzando la responsabilidad compartida entre el paciente y el profesional de salud.

Dimensión 2: Servicio oportuno

En este contexto, tanto las enfermeras como los médicos deben ofrecer una atención ágil y efectiva, ya que los pacientes suelen sentirse desorientados por la espera y requieren atención inmediata. Además, la capacidad de respuesta está vinculada a la voluntad de asistir a los pacientes y ofrecer una atención

oportuna. Al igual que la confiabilidad, la capacidad de respuesta también implica cumplir con los compromisos establecidos de manera puntual ²⁸.

La capacidad de respuesta en la atención sanitaria es fundamental, ya que una atención ágil y oportuna satisface las necesidades de los pacientes, quienes pueden sentirse vulnerables durante la espera. Esta cualidad, junto con la confiabilidad, refleja el compromiso de los profesionales de salud, fortaleciendo la confianza del paciente y mejorando su experiencia en el cuidado recibido.

Dimensión 3: Empatía

Es la habilidad de una persona para empatizar con los demás, entendiendo y atendiendo sus necesidades de manera integral. Esto implica reconocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, valorando sus emociones, y ajustando la atención para que el cuidador pueda expresar su apoyo de manera efectiva ²⁹. Es una conexión profunda entre dos individuos. Entender el mensaje del otro es fundamental. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry ³⁰, es la habilidad para deducir los pensamientos y deseos de otras personas.

La empatía en la atención sanitaria es clave para comprender y satisfacer las necesidades emocionales y físicas del paciente. Implica una conexión profunda que permite al cuidador ajustar su apoyo según las expectativas del paciente. Esta habilidad mejora la calidad del cuidado, favoreciendo una relación de confianza y entendimiento mutuo entre ambos.

3.2.1.2. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson

Esta teoría refiere al cuidado como interacción que se desarrolla en un contexto educativo con una persona cercana, que requiere dedicación y responsabilidad individual. Sugiere cinco procesos fundamentales: adquirir conocimientos, acompañar, actuar, facilitar y preservar creencias. Estos procesos favorecen la reflexión sobre la perspectiva del cuidado en el ámbito de la enfermería., integrando aspectos históricos, antropológicos y filosóficos ³¹.

Los conocimientos abarcan las habilidades del personal para brindar cuidados, mientras que las preocupaciones individuales influyen en estas acciones. Además, las condiciones del entorno (enfermera, cliente, organización) pueden facilitar o dificultar la atención. También se consideran las acciones de cuidado y sus consecuencias, tanto intencionales como no intencionales, para el cliente

y el profesional. Sanabria sostiene que los cuidados de enfermería son un fenómeno central y no resultan de necesidades ocasionales, sino que se fundamentan en un conocimiento teórico que permite su análisis y comprensión ³².

Al aplicar esta teoría, se fomenta una atención de alta calidad al comprender y responder adecuadamente a las necesidades emocionales y físicas de los pacientes, fortaleciendo su bienestar y satisfacción con el cuidado recibido.

3.2.2. Variable Satisfacción del paciente

Surge de una serie de comparaciones entre las vivencias y percepciones subjetivas del usuario, frente a sus objetivos y expectativas. Este estado mental se manifiesta en las respuestas intelectuales, materiales y emocionales del usuario al satisfacer una necesidad o deseo de información. Siempre actúa como un juicio evaluativo, ya que se contraponen las expectativas y objetivos con los hallazgos alcanzados ³³.

Asimismo, de acuerdo a Sanz et al. ³⁴, la satisfacción del paciente es una expresión común en la administración del bienestar, utilizado como un criterio para determinar si se cumplen las necesidades y expectativas del paciente. Además, se considera un parámetro de la calidad del servicio en el ámbito de la salud. La satisfacción se manifiesta cuando las expectativas del usuario son cumplidas o superadas por los servicios proporcionados. Está intrínsecamente asociada con la calidad de los servicios prestados. Esto abarca desde la competencia técnica del equipo hasta la empatía y el trato proporcionado en el lapso del cuidado ³⁵

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre lo que espera y cómo percibe los servicios que ha recibido. Así, las percepciones subjetivas, junto con las expectativas previas, dan forma a la manifestación de satisfacción. El entendimiento de estas facilita a las entidades sanitarias no solo evaluar su desempeño, sino también ajustarse y desarrollarse con el fin de proporcionar un cuidado más orientado en el usuario. Al priorizar estos aspectos, se puede generar un ciclo continuo de refuerzo que beneficie tanto a los usuarios como a los suministradores de servicios sanitarios ³⁶. Asimismo,

refleja el valor subjetivo de la atención recibida y es relevante para evaluar la calidad del servicio y detectar oportunidades de mejora ³⁷.

La satisfacción del paciente es un concepto subjetivo que surge de la comparación entre las expectativas y las percepciones de los servicios recibidos, y actúa como un juicio evaluativo sobre la calidad del cuidado. Según los autores consultados, esta satisfacción no solo refleja el cumplimiento de las necesidades y deseos del paciente, sino que está directamente vinculada a la calidad del servicio, que abarca tanto la competencia técnica como el trato y la empatía del personal de salud. Al comprender y evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios, las instituciones de salud pueden ajustar sus prácticas y mejorar continuamente, creando un ciclo de retroalimentación que beneficia tanto a los pacientes como a los proveedores de servicios.

3.2.2.1. Dimensiones.

Dimensión 1: Interpersonal

Se desarrolla en el proceso terapéutico en un individuo que requiere ayuda y un enfermero que busca satisfacer sus requerimientos. Este aspecto cobra aún más importancia para aquellos que antes de los procedimientos, experimentan una variedad de emociones, como ansiedad y miedo, además de enfrentar preocupaciones sobre su calidad de vida, integridad física e incluso su supervivencia ³⁸

El proceso terapéutico entre paciente y enfermero no solo abarca la atención médica, sino también el apoyo emocional, especialmente en pacientes ansiosos o temerosos sobre su salud. La confianza y empatía del enfermero son esenciales para abordar tanto las necesidades físicas como emocionales, asegurando una atención integral y efectiva.

Dimensión 2: Técnica

Son las condiciones fundamentales, tanto estructurales como de procedimiento, que los proveedores de servicios de salud deben satisfacer al ofrecer atención. Estos requisitos son considerados esenciales y adecuados para garantizar una prestación efectiva de los servicios de salud ³⁹. Además,

sigue protocolos y guías de enfermería fundamentados en principios científicos y técnicos para la atención del individuo. Incorpora aspectos fundamentales como la eficacia, entendida como la habilidad para lograr mejoras en la salud a través de la correcta implementación de estándares técnicos, así como la seguridad, que se relaciona con cómo se proporciona la atención y cómo se organiza este proceso, con el objetivo de mejorar la salud y minimizar riesgos ⁴⁰.

La atención en salud debe cumplir con estándares estructurales y procedimentales, asegurando eficacia en la mejora de la salud y seguridad en el proceso, minimizando riesgos.

Dimensión 3: Entorno

Es el entorno en el que las organizaciones de salud brindan atención médica, confort, discreción y un ambiente adecuado. Las enfermeras promoverán un clima de confianza que respete la confidencialidad mientras llevan a cabo los procedimientos de evaluación necesarios. Debe ser cuidadosamente diseñado para maximizar el confort y la satisfacción del paciente. Las prácticas que promueven un clima de confianza y respeto son esenciales para asegurar una vivencia favorable en el ámbito sanitario ⁴¹. La dimensión del entorno físico hace referencia a la disposición de la institución y a las particularidades de los servicios de salud ⁴².

El entorno físico en los servicios de salud es clave para el confort y la satisfacción del paciente, influyendo en la calidad de la atención. Un ambiente de confianza y respeto, donde se respete la confidencialidad y se optimicen los espacios, favorece una experiencia positiva del paciente.

3.2.2.2. La teoría de cuidados culturales de Madeleine Leininger.

Los saberes desde un punto de vista sociocultural dentro de una población son fundamental para alcanzar los objetivos en las prácticas de enfermería. La teoría de Leininger, que proviene de la antropología, aborda la atención desde una perspectiva transcultural, desarrollando un modelo llamado "Modelo del Sol Naciente". Este modelo describe los componentes esenciales que facilitan investigaciones y estrategias de cuidado adaptadas a diferentes culturas. La

enfermería actúa como un puente entre los sistemas de salud populares y profesionales, considerando siempre las referencias culturales, la historia y el contexto social del individuo ⁴³.

La utilización de esta teoría y su modelo en varios estudios internacionales respalda su significancia. No obstante, en Cuba, existen pocas investigaciones de este tipo. Considerando la estructura de nuestra atención primaria de salud, pensamos que su aplicación sería sumamente beneficiosa y podría facilitar el desarrollo de sistemas de cuidado específicos para la población ⁴⁴.

La teoría de cuidados culturales de Madeleine Leininger subraya la importancia de entender las prácticas y valores culturales de los pacientes para ofrecer una atención respetuosa. En hemodiálisis, cuando los profesionales de la salud consideran las creencias culturales de los pacientes, mejoran la experiencia y la satisfacción, creando un entorno más adecuado y cómodo para el tratamiento

3.3. Marco conceptual

Calidad de Atención: Conjunto de características de los servicios de salud que aseguran la satisfacción de las necesidades del paciente, enfocándose en la mejora continua, la seguridad, la eficiencia, la efectividad y la accesibilidad ³².

Satisfacción del Paciente: La opinión del paciente sobre la atención recibida, que se forma a partir de sus expectativas previas y su experiencia durante el tratamiento, considerando la interacción con el personal, la infraestructura y los resultados obtenidos ³⁵.

Hemodiálisis: Procedimiento médico que filtra los residuos y el sobrante de fluidos en el torrente circulatorio cuando los riñones no son capaces de hacerlo, comúnmente utilizado en pacientes con insuficiencia renal crónica ³⁶.

Accesibilidad: Procedimiento médico que filtra los residuos y el sobrante de fluidos en el torrente circulatorio cuando los riñones no son capaces de hacerlo, comúnmente utilizado en pacientes con insuficiencia renal crónica ³⁷.

Seguridad del Paciente: Conjunto de prácticas que buscan minimizar los riesgos de eventos adversos durante la atención médica, asegurando que la hemodiálisis se realice sin comprometer la salud del paciente ³⁸.

Eficiencia: Uso adecuado de los recursos en la atención de salud para obtener los mejores resultados con el menor coste y tiempo posible, especialmente relevante en tratamientos prolongados como la hemodiálisis ³².

Eficacia: Capacidad de un tratamiento para lograr los resultados esperados, como la hemodiálisis para controlar de manera efectiva la insuficiencia renal ³¹.

Empatía: Habilidad del personal de salud para entender y responder a las emociones y preocupaciones del paciente, aspecto clave para la satisfacción en tratamientos de larga duración como la hemodiálisis ²⁸.

Atención Centrada en el Paciente: Modelo de atención que pone al paciente y su familia en el centro de las decisiones médicas, respetando sus preferencias y valores, lo que mejora la satisfacción general ³¹.

Infraestructura Sanitaria: Calidad y disponibilidad de los equipos y las instalaciones donde se lleva a cabo la hemodiálisis, que influye directamente en la experiencia del paciente ⁴¹.

Adherencia al Tratamiento: Grado en que el paciente sigue las indicaciones médicas, incluyendo la asistencia puntual y el cumplimiento de las sesiones de hemodiálisis, lo que impacta en los resultados y su satisfacción ⁴⁰.

Relación Médico-Paciente: La interacción y comunicación entre el personal médico y el paciente, que es fundamental para la percepción de calidad de la atención y la satisfacción, especialmente en tratamientos continuos como la hemodiálisis ³².

Tiempo de Espera: Período que el paciente debe esperar para recibir tratamiento, un factor importante de la calidad percibida que influye directamente en la experiencia del paciente en centros de hemodiálisis ²⁸.

Indicadores de Calidad: Parámetros utilizados para evaluar la efectividad, eficiencia y seguridad del tratamiento de hemodiálisis, como la tasa de complicaciones, la satisfacción del paciente y la adherencia al tratamiento ²⁹.

Comunicación Efectiva: Capacidad del personal médico para transmitir información de manera clara y comprensible al paciente, fundamental para gestionar sus expectativas y mejorar su experiencia en tratamientos como la hemodiálisis ³⁰.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque.

El trabajo hizo uso del paradigma cuantitativo el cual se define por un método estructurado y estadístico para lograr obtener patrones en el estudio del comportamiento de ciertas variables ⁴⁵.

Tipo.

Se consideró básica ya que tiene como finalidad contribuir en el crecimiento del saber científico sobre algunos fenómenos investigados y poder comprobar algunas teorías en el proceso ⁴⁶.

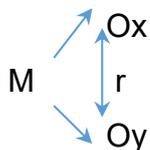
Nivel.

Tratándose del nivel el estudio aplicó el correlacional que tiene el fin de poder estudiar fenómenos y la relación que se produce entre ellos en un entorno específico ⁴⁷.

4.2. Diseño de Investigación

Se trabajó con un diseño no experimental de corte transversal, este diseño refiere que solo se observó a las variables de estudio en un contexto natural sin la intervención alguna del investigador, esto en un tiempo determinado y lugar específico ⁴⁸.

Responde a lo siguiente:



Donde:

M = muestra

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción del paciente

r = Relación entre elementos investigados

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

4.3.2. Hipótesis específicas.

HE1. Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

HE2. Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

HE3. Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1:

Variable 1. Calidad de atención

Dimensiones:

Confianza en el servicio

Servicio oportuno

Empatía

Variable 2: satisfacción del paciente

Dimensiones:

Interpersonal técnica

Entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad de atención	Confianza en el servicio	Constancia Integralidad en el servicio	1-4	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo(5)	Alta (44-60)	Cuantitativa
	Servicio oportuno	Productividad Efectividad	5-9		Media (28-43)	
	Empatía	Personalización en la atención Capacidad de respuesta	10-12		Baja (12-27)	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Satisfacción del paciente	Interpersonal	Información Comunicación Horarios Trato	1-6	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Alta (62-85)	Cuantitativa
	Técnica	Características del personal Celeridad en el servicio Grado de educación del beneficiario	7-12		Media (40 - 61)	
	Entorno	Contexto laboral Indicaciones Higiene	13-17		Baja (17-39)	

4.6. Población – Muestra

Población.

Se considera a un grupo de personas que tienen características similares y necesarias para la investigación ⁴⁹, en este caso fue conformada por 80 pacientes en tratamiento de hemodiálisis del Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

$$N = 80$$

Muestra

La muestra es un grupo de la población que tiene la capacidad de representar al total de los sujetos investigados ⁴⁵, en este caso, la muestra incluyó a toda la población debido a que se trata de un número reducido, siendo considerado a 80 pacientes en tratamiento de hemodiálisis ⁴⁵.

$$n = 80$$

Criterios de Inclusión

Criterios Exclusión.

Muestreo

En el caso del muestreo es el no probabilístico censal porque todos los elementos estudiados o considerados como población fue la muestra ⁵².

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información la cual es administrada a través cuestionario a una muestra ⁴⁵.

Instrumentos

Para medir el “Calidad de atención”, se usó el cuestionario desarrollado por Chuquipoma ⁵⁰, en Perú en el año 2023. Constituido por 12 ítems que consideró las dimensiones de; Confianza en el servicio (4 ítems) e Servicio Oportuno (5 ítems) y Empatía (3 ítems). Para evaluar las respuestas, se utilizó la escala Likert de 5 puntos. Para clasificar la variable, se emplearon las siguientes escalas de medición:

Alta (44-60)

Media (28-43)

Baja (12-27)

Para medir la “satisfacción del paciente”, se usó el cuestionario desarrollado por Marcos ⁵¹, en Perú en el año 2024. Constituido por 17 ítems que considera las dimensiones de; Interpersonal (6 ítems), técnica (6 ítems) y entorno (5 ítems). Para la evaluación se utilizará la escala Likert, de 5 puntos y la variable se midió con los siguientes parámetros:

Alta (62-85)

Media (40 - 61)

Baja (17-39)

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Una vez aplicado el instrumento, en el SPSS 25.0 se generó una base de datos y se crearon tablas y gráficos en Microsoft Office Word y Excel 2013. El análisis estadístico contempló la presentación de recuentos y proporciones en tablas, así como diagramas de barras para facilitar la visualización de descripciones y explorar relaciones entre variables. Para la prueba de hipótesis, se realizó una prueba de normalidad, dado que las variables son ordinales, para establecer si los datos son de tipo paramétrico o no paramétrico.

Procesamiento de datos

Análisis estadístico descriptivo: Se realizaron para examinar y definir las dimensiones y variables del trabajo.

Análisis Estadístico Inferencial: Se realizó con el propósito de reconocer la naturaleza de los datos la prueba de normalidad que indicó que los datos fueron no paramétricos y al ser variables ordinales se optó por utilizar la prueba de rho de Spearman para comprobar las hipótesis de estudio, considerando un nivel de significancia inferior o superior a 0.05.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1.

Distribución de datos según la variable calidad de atención.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	15,0
Media	45	56,3
Alta	23	28,7
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 1.

Distribución de datos según la variable calidad de atención.

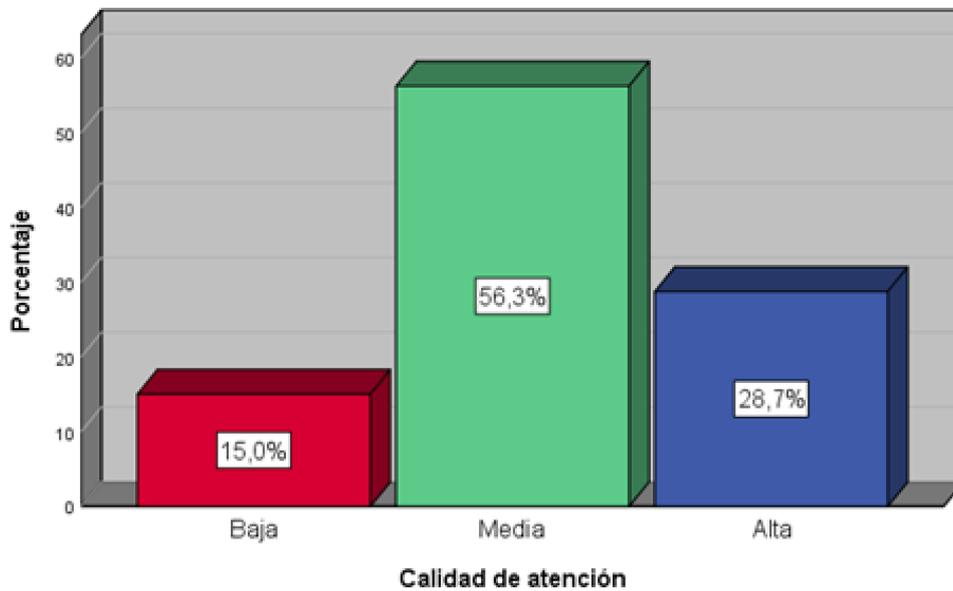


Tabla 2.

Calidad de atención según dimensión confianza en el servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	21,2
Media	36	45,0
Alta	27	33,8
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 2.

Calidad de atención según dimensión confianza en el servicio.

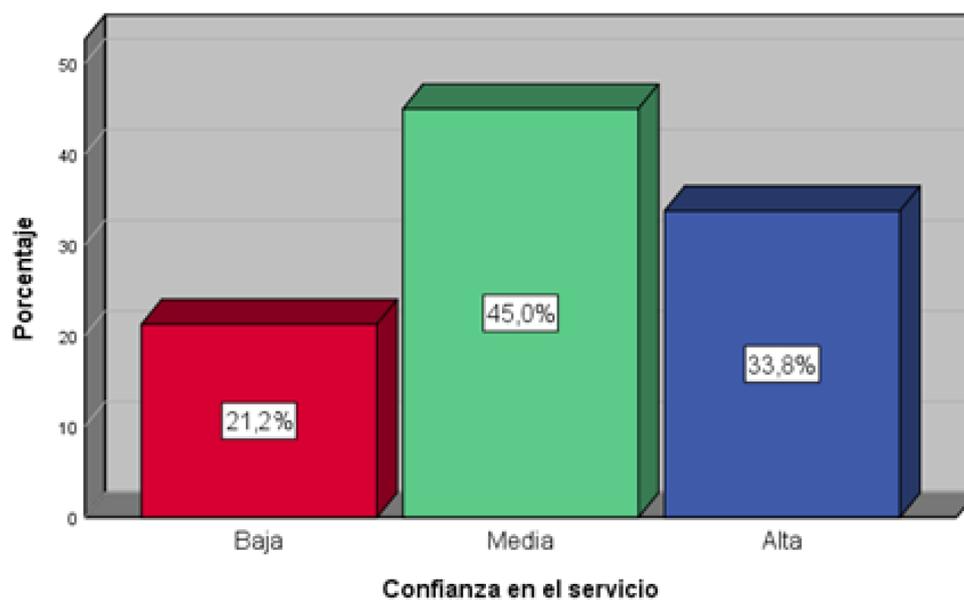


Tabla 3.

Calidad de atención según dimensión servicio oportuno.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	24	30,0
Media	40	50,0
Alta	16	20,0
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 3.

Calidad de atención según dimensión servicio oportuno.

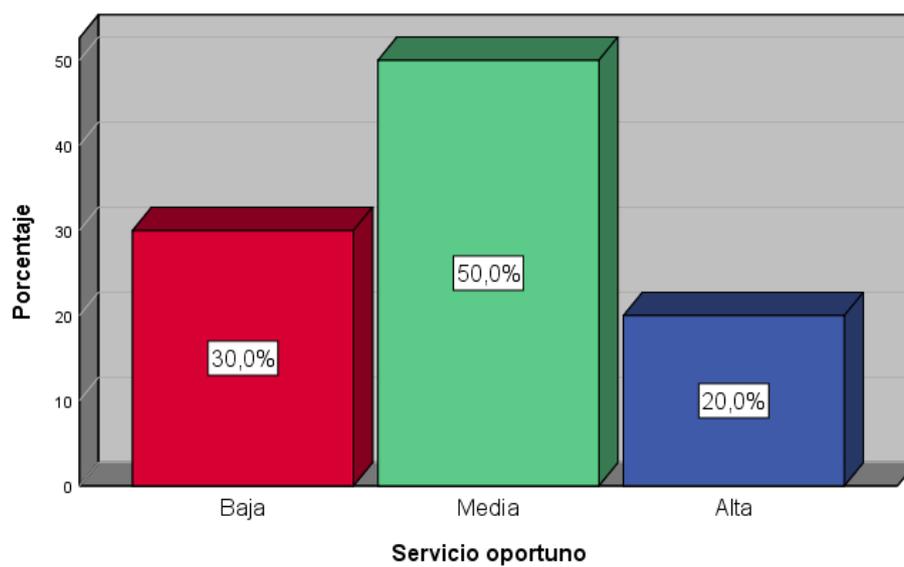


Tabla 4.

Calidad de atención según dimensión empatía.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	14	17,5
Media	51	63,7
Alta	15	18,8
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 4.

Calidad de atención según dimensión empatía.

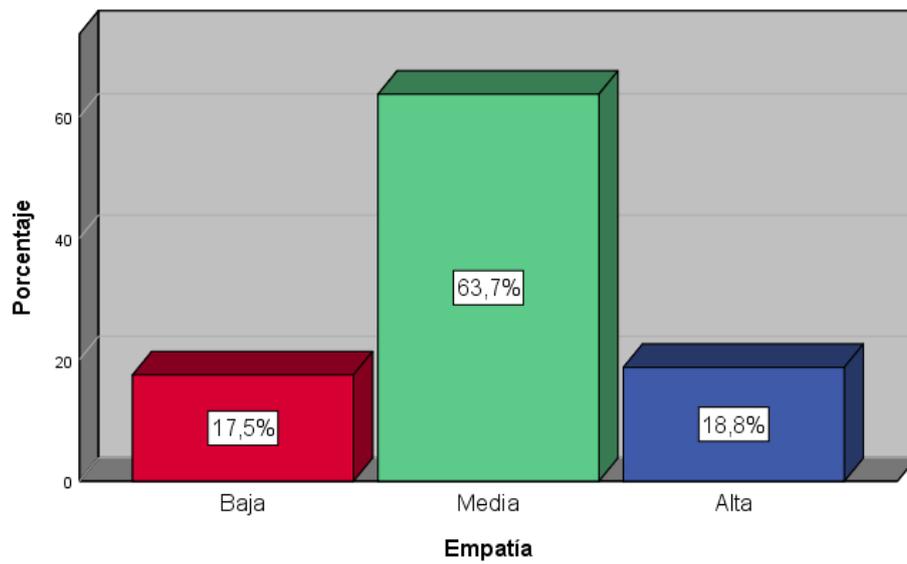


Tabla 5.

Distribución de datos según la variable satisfacción del paciente.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	12,5
Media	56	70,0
Alta	14	17,5
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 5.

Distribución de datos según la variable satisfacción del paciente.

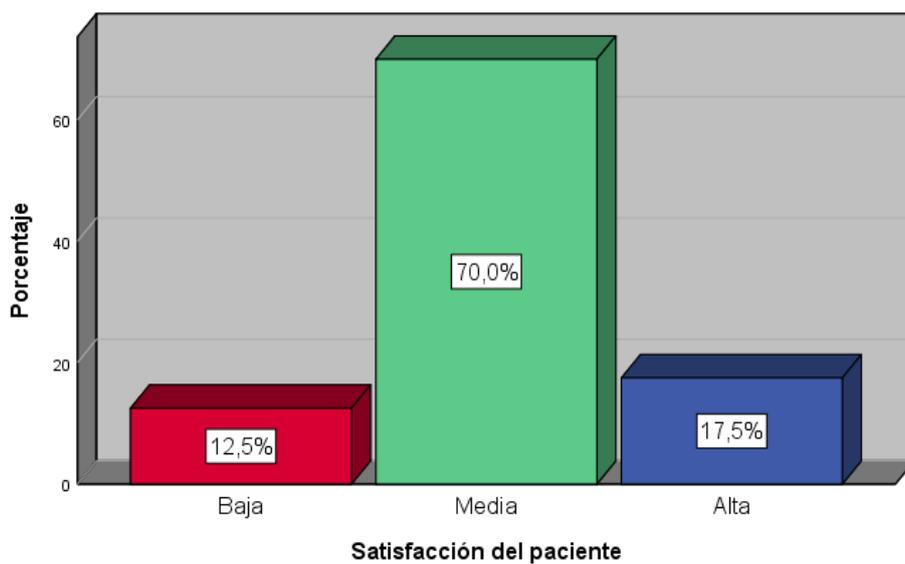


Tabla 6.

Satisfacción del paciente según dimensión interpersonal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	22	27,4
Media	39	48,8
Alta	19	23,8
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 6.

Satisfacción del paciente según dimensión interpersonal.

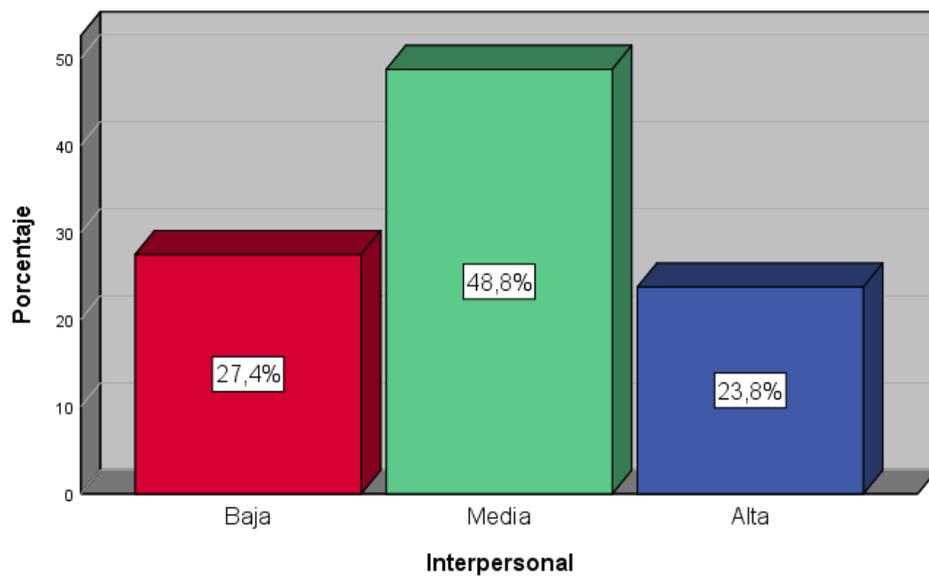


Tabla 7.

Satisfacción del paciente según dimensión técnica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	20,0
Media	51	63,7
Alta	13	16,3
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 7.

Satisfacción del paciente según dimensión técnica.

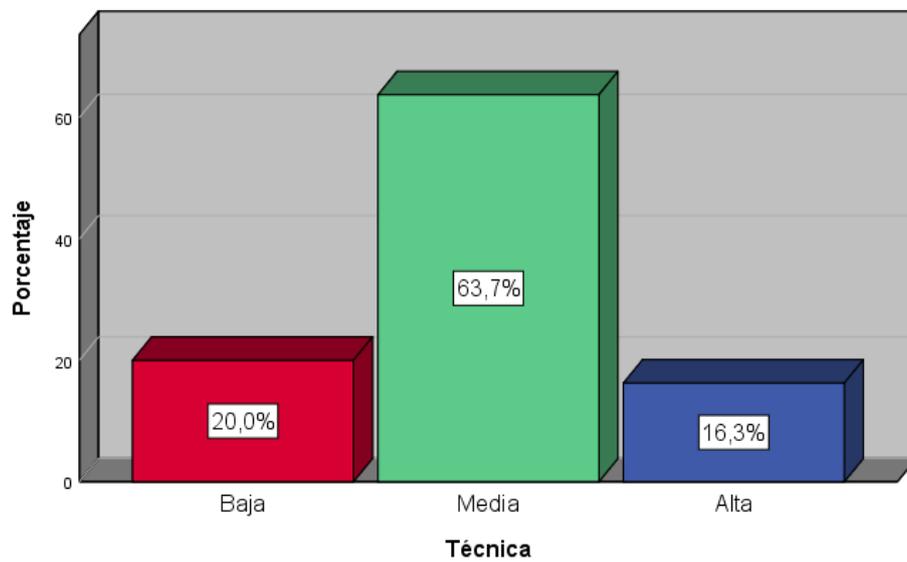


Tabla 8.

Satisfacción del paciente según dimensión entorno.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	18,7
Media	48	60,0
Alta	17	21,3
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 8.

Satisfacción del paciente según dimensión entorno.

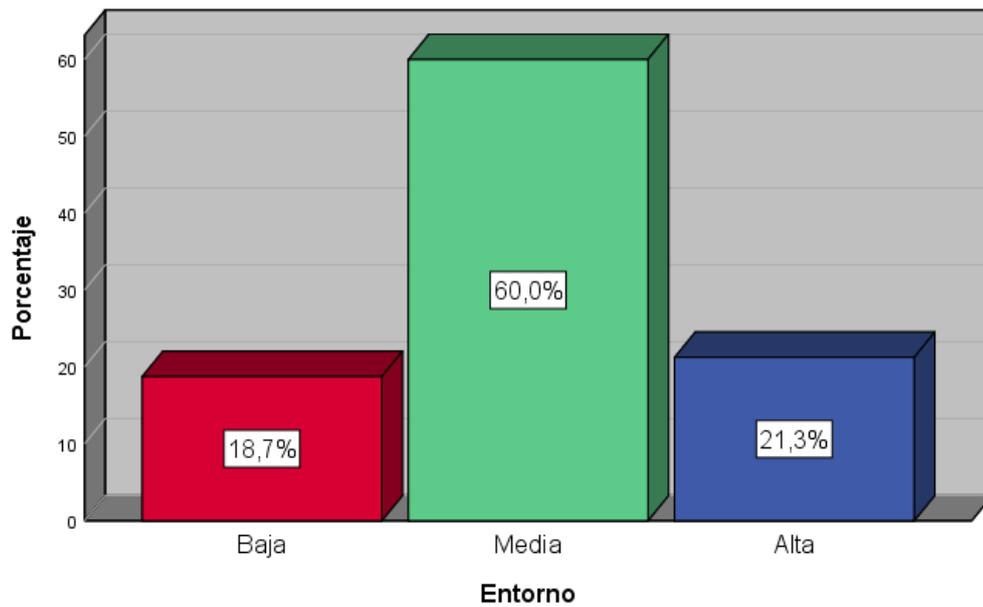


Tabla 9.

Calidad de atención según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

		Satisfacción del paciente			Total	
		Baja	Media	Alta		
Calidad de atención	Baja	Recuento	7	5	0	12
		% del total	8,7%	6,3%	0,0%	15,0%
	Media	Recuento	3	40	2	45
		% del total	3,8%	50,0%	2,5%	56,3%
	Alta	Recuento	0	11	12	23
		% del total	0,0%	13,7%	15,0%	28,7%
Total	Recuento	10	56	14	80	
	% del total	12,5%	70,0%	17,5%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 9.

Calidad de atención según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

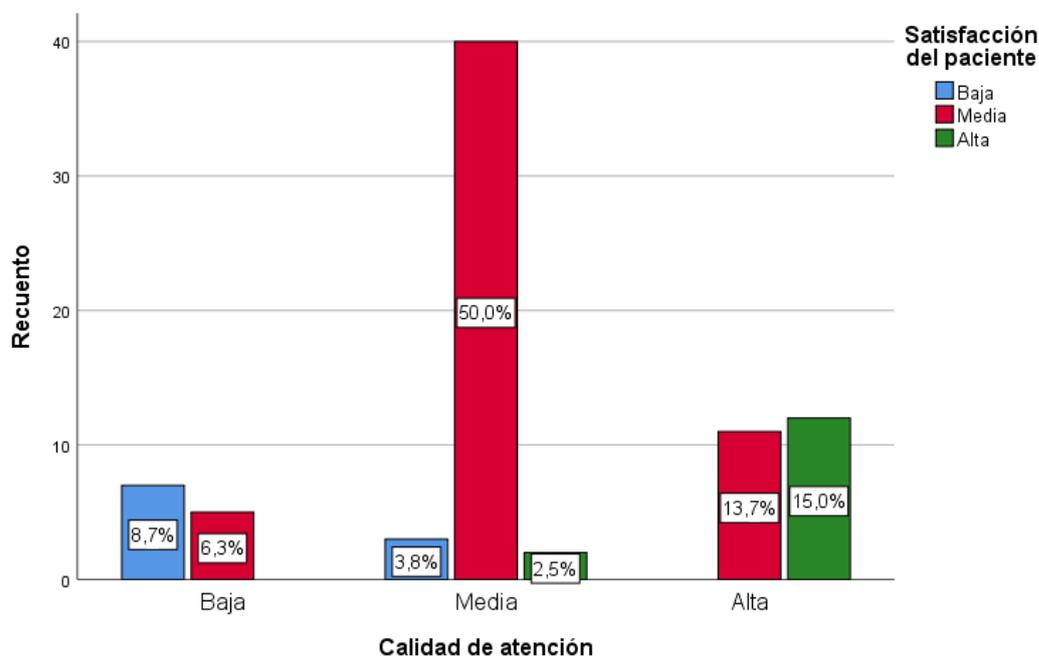


Tabla 10.

Confianza en el servicio según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

		Satisfacción del paciente			Total	
		Baja	Media	Alta		
Confianza en el servicio	Baja	Recuento	9	8	0	17
		% del total	11,2%	10,0%	0,0%	21,2%
	Media	Recuento	0	35	1	36
		% del total	0,0%	43,7%	1,3%	45,0%
	Alta	Recuento	1	13	13	27
		% del total	1,3%	16,3%	16,2%	33,8%
Total	Recuento	10	56	14	80	
	% del total	12,5%	70,0%	17,5%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 10.

Confianza en el servicio según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

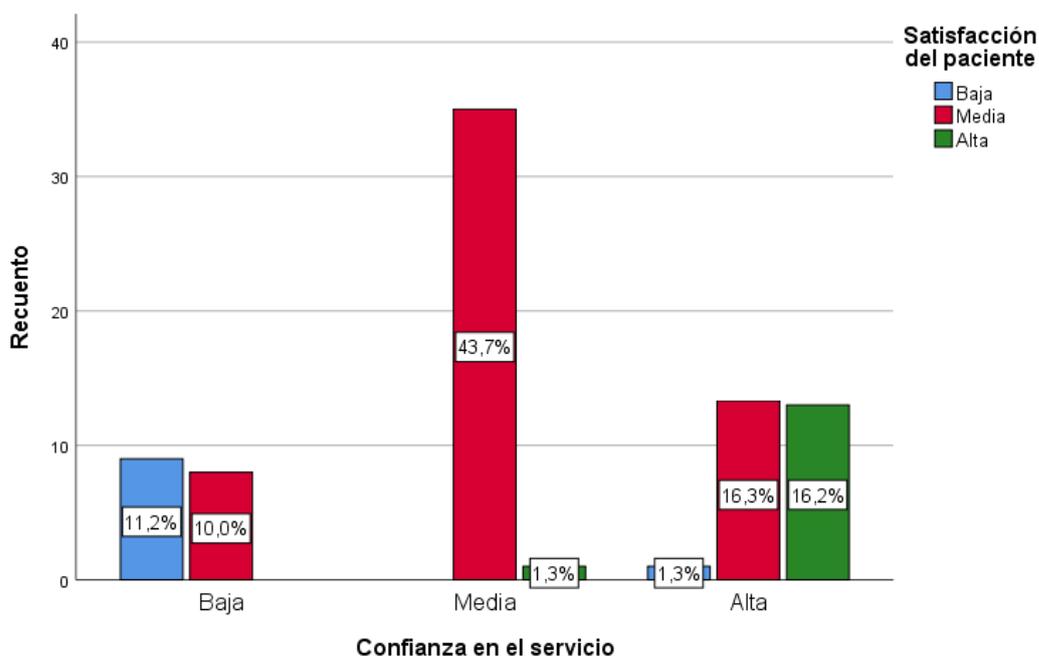


Tabla 11.

Servicio oportuno según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

		Satisfacción del paciente				Total
		Baja	Media	Alta		
Servicio oportuno	Baja	Recuento	10	13	1	24
		% del total	12,5%	16,2%	1,3%	30,0%
	Media	Recuento	0	36	4	40
		% del total	0,0%	45,0%	5,0%	50,0%
	Alta	Recuento	0	7	9	16
		% del total	0,0%	8,8%	11,2%	20,0%
Total	Recuento	10	56	14	80	
	% del total	12,5%	70,0%	17,5%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 11.

Servicio oportuno según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

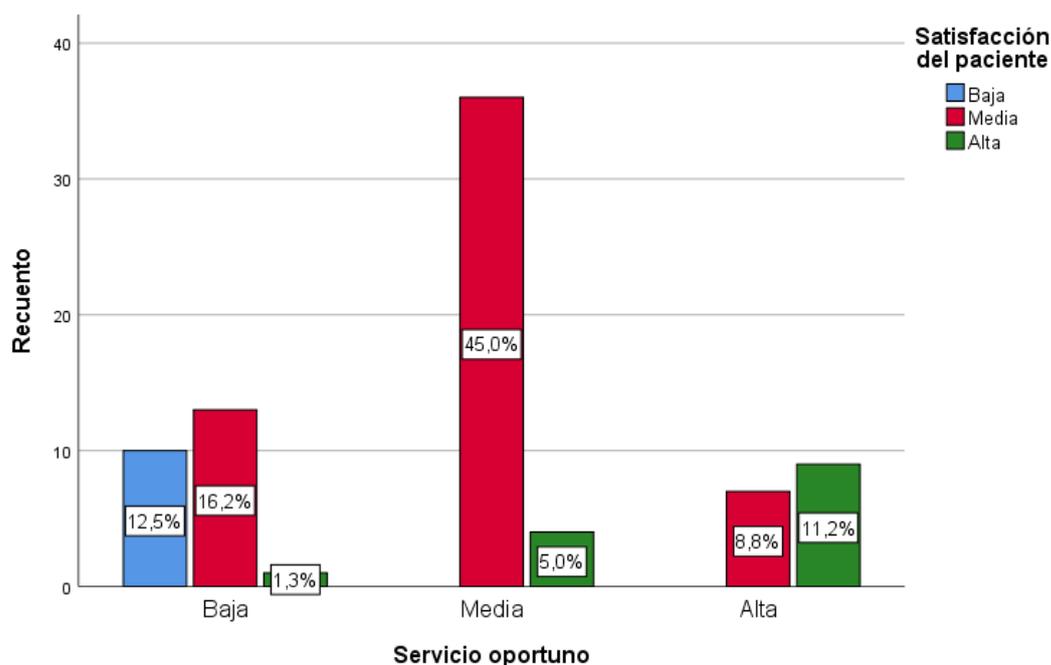


Tabla 12.

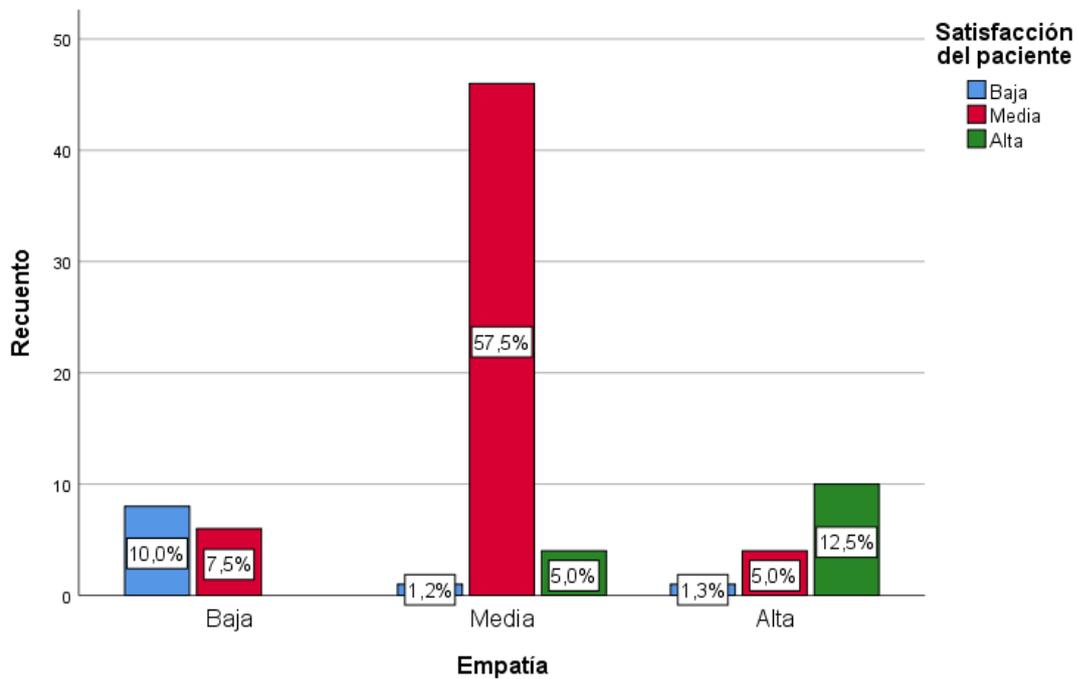
Empatía según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

		Satisfacción del paciente			Total	
		Baja	Media	Alta		
Empatía	Baja	Recuento	8	6	0	14
		% del total	10,0%	7,5%	0,0%	17,5%
	Media	Recuento	1	46	4	51
		% del total	1,2%	57,5%	5,0%	63,7%
	Alta	Recuento	1	4	10	15
		% del total	1,3%	5,0%	12,5%	18,8%
Total	Recuento	10	56	14	80	
	% del total	12,5%	70,0%	17,5%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 12.

Empatía según satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis



5.2. Interpretación de resultados

- En la tabla y figura 1, podemos observar que el 15,0% de los encuestados reportan una calidad de atención en un nivel bajo, el 56,3% un nivel medio y el 28,7% un nivel alto.
- En la tabla y figura 2, podemos observar que el 21,2% de los encuestados reportan una calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio en un nivel bajo, el 45,0% un nivel medio y el 33,8% un nivel alto.
- En la tabla y figura 3, podemos observar que el 30,0% de los encuestados reportan una calidad de atención en su dimensión servicio oportuno en un nivel bajo, el 50,0% un nivel medio y el 20,0% un nivel alto.
- En la tabla y figura 4, podemos observar que el 17,5% de los encuestados reportan una calidad de atención en su dimensión empatía en un nivel bajo, el 63,7% un nivel medio y el 18,8% un nivel alto.
- En la tabla y figura 5, podemos observar que el 12,5% de los encuestados presentan una satisfacción en un nivel bajo, el 70,0% un nivel medio y el 17,5% un nivel alto.
- En la tabla y figura 6, podemos observar que el 27,4% de los encuestados presentan una satisfacción en su dimensión interpersonal en un nivel bajo, el 48,8% un nivel medio y el 23,8% un nivel alto.
- En la tabla y figura 7, podemos observar que el 20,0% de los encuestados presentan una satisfacción en su dimensión técnica en un nivel bajo, el 63,7% un nivel medio y el 16,3% un nivel alto.
- En la tabla y figura 8, podemos observar que el 18,7% de los encuestados presentan una satisfacción en su dimensión entorno en un nivel bajo, el 60,0% un nivel medio y el 21,3% un nivel alto.
- En la tabla y figura 9 al correlacionar la calidad de atención con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, se encontró que del grupo que reporta una baja calidad de atención, el 8,7% presenta una satisfacción baja en tratamiento de hemodiálisis. En el grupo que reporta una calidad de atención en un nivel medio, el 50,0% presenta una satisfacción media en tratamiento de

hemodiálisis. En el grupo que reporta una calidad de atención alta, el 15,0% presenta una satisfacción alta en tratamiento de hemodiálisis.

- En la tabla y figura 10 al correlacionar la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, se encontró que del grupo que reporta una baja confianza en el servicio, el 11,2% presenta una satisfacción baja en tratamiento de hemodiálisis. En el grupo que reporta una confianza en el servicio en un nivel medio, el 43,7% presenta una satisfacción media en tratamiento de hemodiálisis. En el grupo que reporta una alta confianza en el servicio, el 16,2% presenta una satisfacción alta en tratamiento de hemodiálisis.
- En la tabla y figura 11 al correlacionar la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, se encontró que del grupo que reporta un servicio oportuno bajo, el 16,2% presenta una satisfacción media en tratamiento de hemodiálisis. En el grupo que reporta un servicio oportuno en un nivel medio, el 45,0% presenta una satisfacción media en tratamiento de hemodiálisis. En el grupo que reporta un servicio oportuno alto, el 11,2% presenta una satisfacción alta en tratamiento de hemodiálisis.
- En la tabla y figura 12 al correlacionar la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, se encontró que del grupo que reporta una baja empatía, el 10,0% presenta una satisfacción baja en tratamiento de hemodiálisis. En el grupo que reporta una empatía en un nivel medio, el 57,5% presenta una satisfacción media en tratamiento de hemodiálisis. En el grupo que reporta una empatía alta, el 12,5% presenta una satisfacción alta en tratamiento de hemodiálisis.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

Tabla 13

Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,296	80	,000	,787	80	,000
Confianza en el servicio	,230	80	,000	,804	80	,000
Servicio oportuno	,256	80	,000	,804	80	,000
Empatía	,321	80	,000	,766	80	,000
Satisfacción del paciente	,361	80	,000	,723	80	,000
Interpersonal	,246	80	,000	,808	80	,000
Técnica	,325	80	,000	,765	80	,000
Entorno	,303	80	,000	,783	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a para muestra mayores a 50 individuos, se observa que las variables y dimensiones presentan una significancia menor al 0.05 por lo que indica que los datos son no paramétricos es por ello que se decide para comprobar las hipótesis de estudio utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

Tabla 14

Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Como se muestra en la tabla 14 la variable calidad de atención está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis según la correlación de Spearman de 0.652 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

Tabla 15

Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

			Confianza en el servicio	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Confianza en el servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Como se muestra en la tabla 15 la dimensión confianza en el servicio está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis a según la correlación de Spearman de 0.638 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

			Servicio oportuno	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Servicio oportuno	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Como se muestra en la tabla 16 la dimensión servicio oportuno está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis a según la correlación de Spearman de 0.600 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024

Tabla 17

Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

			Empatía	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
		Satisfacción del paciente	,646**	1,000
		Coeficiente de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Como se muestra en la tabla 17 la dimensión empatía está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis a según la correlación de Spearman de 0.646 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Según el objetivo general se evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024. lo cual coincide con los hallazgos de Marcos ¹⁶ (2024) en Trujillo. En su estudio, el 34.4% de los pacientes calificó la calidad del servicio como buena, mientras que el 62.3% la consideró regular, concluyendo que la calidad del servicio está significativamente relacionada con la satisfacción del paciente en hemodiálisis. Esto demuestra que, aunque algunos pacientes perciben un nivel adecuado de atención, existen aspectos por mejorar que impactan directamente en su experiencia y bienestar durante el tratamiento.

Asimismo, Chuquipoma ¹⁸ (2023) en Chiclayo identificó que el 36.36% de los pacientes mostró deficiencias en la dimensión comunicación y aproximadamente el 41% en la modalidad del cuidado. Además, halló una asociación positiva entre la eficacia del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en hemodiálisis, con un rs de 0.707. Esto resalta la importancia de una atención integral, donde la comunicación y la empatía del personal de salud son elementos fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria en los pacientes que reciben este tratamiento.

En base a estos hallazgos, se reafirma que la calidad de atención es un factor clave en la satisfacción del paciente en hemodiálisis, destacando la necesidad de fortalecer la comunicación y el trato humanizado por parte del personal de salud especialmente en el área de enfermería. Es fundamental implementar estrategias de capacitación en atención centrada en el paciente y garantizar un monitoreo constante de la calidad del servicio para mejorar la experiencia y bienestar de los usuarios.

Según el objetivo específico 1, se evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del

paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024. lo que coincide con el estudio de Ramos et al. ¹⁹ (2023) en Huancayo. concluyó que la calidad de la atención de enfermería está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario, reforzando la idea de que un servicio confiable influye positivamente en la percepción del paciente.

Estos resultados resaltan la importancia de una atención técnica de calidad, complementada con empatía y un enfoque centrado en el paciente, especialmente en tratamientos prolongados como la hemodiálisis. La confianza en el servicio no solo se basa en la capacidad técnica del personal de salud, sino también en la percepción del paciente sobre la seguridad, la comunicación y la capacidad de respuesta ante sus necesidades. Esto es crucial, ya que una atención confiable no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fortalece la adherencia al tratamiento y la relación terapéutica.

Según el objetivo específico 2, se evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024. lo que coincide con el estudio de Taco ¹⁷ (2024) en Lima. En dicho estudio, el 61.6% de los pacientes manifestaron satisfacción con el servicio, mientras que el 76.6% estuvo satisfecho con la actitud del personal. Sin embargo, también se identificó que el 61.6% tuvo una satisfacción baja en relación con la mejoría física y emocional, lo que sugiere que, aunque la atención oportuna es un factor clave en la satisfacción del paciente, existen otros aspectos del cuidado que requieren mayor atención.

Estos hallazgos destacan la importancia de la puntualidad y la disponibilidad de los servicios en la percepción de la calidad de atención. La satisfacción del paciente no solo depende de la rapidez con la que se brinda el tratamiento, sino también de la interacción con el personal de salud y la percepción de mejoría en su estado físico y emocional. Si bien la mayoría de los pacientes expresó una alta satisfacción con la atención recibida, sería beneficioso identificar y fortalecer aquellas áreas que, aunque no impactan de manera crítica en la percepción general, podrían optimizar aún más la experiencia del paciente en hemodiálisis.

Según el objetivo específico 3, se evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024. lo que concuerda con el estudio de Marcano ²⁰ (2023) en Lima. En dicho estudio, se encontró que el 48% de los pacientes percibió la calidad de atención en un nivel moderado, mientras que el 52% presentó una satisfacción media con el servicio. Además, se halló una relación significativa entre ambas variables con un valor p de 0.000, lo que indica que la percepción de la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del paciente.

Estos hallazgos refuerzan la importancia de la empatía como un componente esencial en la atención de salud, especialmente en pacientes sometidos a tratamientos prolongados como la hemodiálisis. Aunque los pacientes reconocen ciertos aspectos positivos en la atención recibida, la percepción de una calidad de atención moderada sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación, el trato humanizado y la sensibilidad del personal de salud hacia las necesidades emocionales de los pacientes. Mejorar estos aspectos contribuiría a elevar los niveles de satisfacción y bienestar, promoviendo una atención más centrada en el paciente y en su experiencia durante el tratamiento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Primera** Se determinó que la variable calidad de atención está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis según la correlación de Spearman de 0.652 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.
- Segunda** Se identificó que la dimensión confianza en el servicio está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis según la correlación de Spearman de 0.638 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.
- Tercera** Se identificó que la dimensión servicio oportuno está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis según la correlación de Spearman de 0.600 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.
- Cuarta** Se identificó que la dimensión empatía está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis según la correlación de Spearman de 0.646 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

RECOMENDACIONES

- Primera** Al Director de la institución implementar programas de capacitación continua para el personal de salud, enfocándose en la atención centrada en el paciente. Además, establecer mecanismos de monitoreo y evaluación del servicio para asegurar una atención eficiente y de alta calidad.
- Segunda** A la Jefa de enfermería promover una comunicación clara y transparente con los pacientes sobre sus tratamientos y procedimientos. Asimismo, garantizar la aplicación de protocolos estandarizados y fomentar un trato cercano y profesional por parte del personal de salud.
- Tercera** A los Licenciados de enfermería mejorar la gestión de tiempos en la programación de sesiones de hemodiálisis, reducir demoras en la atención y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para brindar un servicio oportuno y eficiente.
- Cuarta** Al Director y Jefa de enfermería capacitar al personal en habilidades de comunicación y trato humanizado, asegurando un enfoque integral que tome en cuenta tanto las necesidades físicas como emocionales del paciente. Fomentar un ambiente de apoyo y contención para mejorar la experiencia del usuario en el tratamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Huaman L, Melo C, Gutiérrez M. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2023 [citado el 27 de septiembre de 2024];26(2):159–66. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000200007
2. Romero AB, Sevillano A, Cardador C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2019 [citado el 27 de septiembre de 2024];22(2):112–23. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200112
3. Organización Mundial de la Salud Framework for establishing integrated kidney care programs in low- and middle-income countries [Internet]. 2020 [citado el 27 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/docs/default-source/documents/emergencies/supplies/2020-kis-gkhs-eskd-wg2-framework.pdf>
4. Iqbal MS, Iqbal Q, Iqbal S, Ashraf S. Hemodialysis as long term treatment: Patients satisfaction and its impact on quality of life. *Pak J Med Sci Q* [Internet]. 2021;37(2):398–402. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12669/pjms.37.2.2747>
5. Manju L, Joseph J. Health-related quality of life among patients undergoing hemodialysis in a tertiary center in South Kerala. *Clin Epidemiol Glob Health* [Internet]. 2024;26(101547):101547. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2213398424000435>
6. Organización Panamericana de la Salud. Carga de Enfermedades Renales [Internet]. Paho.org. [citado el 2 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/enlace/carga-enfermedes-renales>
7. Vélez J. Situación actual de la enfermedad renal en Latinoamérica y los desafíos para el cirujano vascular. *Revista Mexicana de Angiología* [Internet]. 2023 [citado el 28 de septiembre de 2024];51(1):1–3. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2696-130X2023000100001

8. Campó S. En Perú más de 2,5 millones sufren de enfermedad renal crónica, según el Minsa: ¿cómo cuidar la salud de los riñones? [Internet]. infobae. 2024 [citado el 28 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.infobae.com/peru/2024/03/14/en-peru-mas-de-25-millones-sufren-de-enfermedad-renal-cronica-segun-el-minsa-como-cuidar-la-salud-de-los-rinones/>
9. Castillo ER, Hidalgo A. Satisfacción del tipo de acceso vascular y calidad de vida en pacientes de una unidad de hemodiálisis en Perú. Rev Colomb Nefrol [Internet]. 2024 [citado el 28 de septiembre de 2024];11(1). Disponible en: <https://revistanefrologia.org/index.php/rcn/article/view/703>
10. Melo C, Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [citado el 28 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
11. Domaure D, Vera A, Mora G. Satisfacción del Paciente de Diálisis en la Atención de Enfermería en un Hospital Público. Ciencia Latina [Internet]. 2024;8(3):10780–99. Disponible en: http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12243
12. Ramos M, Méndez J, Castro K, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. Rev enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2022 [cited 2024 Sep 28];54–9. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1379493>
13. Hartanti L, Antonio F. The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in Indonesia. J Adm Kesehat Indones [Internet]. 2022;10(1):50–9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
14. Bulbul E, Cepken T, Caliskan F, Palabiyik B, Sayan C, Kazancioglu R. The quality of life and comfort levels of hemodialysis patients with constipation: A descriptive and cross-sectional study. Hemodial Int [Internet]. 2022;26(3):351–60. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/hdi.13009>
15. Iqbal M, Iqbal Q, Iqbal S, Ashraf S. Hemodialysis as long term treatment: Patients satisfaction and its impact on quality of life. Pak J Med Sci Q [Internet]. 2021;37(2):398–402. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12669/pjms.37.2.2747>

16. Marcos V. Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023. Universidad César Vallejo; 2024. [citado el 28 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139173>
17. Taco M. Grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval enero - diciembre 2022. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2022 [citado el 28 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/9079>
18. Chuquipoma M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. Universidad César Vallejo; 2023. [citado el 28 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108147>
19. Ramos E, Ramos M. Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de hemodiálisis, Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2023. [citado el 28 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10643>
20. Marcano I. Calidad de atención y la satisfacción del paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales de Lima, 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023. [citado el 30 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10786>
21. Melo C., Gutiérrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021 [citado el 30 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>
22. Lizana D., Quichiz S., Piscocoya F. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>
23. Codem. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. [Internet] 2018. [citado el 15

- de noviembre de 2024] Disponible en: http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf.
24. Cobeñas C., García J.. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
25. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, Universidad nacional de Colombia, 2018 [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
26. Yucra C. Factores relacionados a la Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital Arequipa 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9179>
27. Celis I, Leal HO-0003-2756-7640 MJ. La confianza en la relación profesional de la salud Confidence in the health professional and patient relation [Internet]. 2020 [citado el 15 de noviembre de 2024]. 46(3):e1575 Disponible en: <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2020.v46n3/e1575/es>
28. Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis>.
29. Yucra C. Factores relacionados a la Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio Clínico. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9179>
30. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry I. Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. Cambridge, Mas s:

- Marketing Science Institute. 1986 [citado el 15 de noviembre de 2024]. Journal of Retailing, 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
31. Cespedes ME, Levano EZ. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía. Callao. 2020. Universidad Nacional del Callao; 2020. [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>
 32. Campo R, Suazo V, En M, Candidata E. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos [Internet]. 2014 [citado el 15 de noviembre de 2024]. 28(1) Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
 33. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 15 de noviembre de 2024];20(3):397–403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
 34. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ridec. [Internet]. 2016; 2020 [citado el 28 de septiembre de 2024];9(1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
 35. Suárez L, Rodríguez SL, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev médica electrón [Internet]. 2018 [citado el 28 de septiembre de 2024];40(4):1002–10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
 36. Castro CS, Moreno CR, Paredes HD. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016. [citado el 28 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
 37. Carmen V, Sosa V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería

- en el centro de salud cooperativa universal. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1692>
38. Larios B., Quispe M. Relación interpersonal enfermera - paciente en centro quirúrgico según la teoría de Hildergard Peplau. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/817>
39. García A, Camargo M, Fajardo M. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2018 [citado el 15 de noviembre de 2024] 50(1):47–57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>
40. Araujo M, da Silva D, Wilson A. Nursing interventions in palliative care in the intensive care unit: A systematic review. Enferm Intensiva [Internet]. 2023;34(3):156–72. [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.001>
41. Cerna L., Ruiz Y. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios. Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
42. Quintero R, Toirac Y, Laffita D, Rodríguez I, Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infodir [Internet]. 2021 [citado el 15 de noviembre de 2024];1(37). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
43. Berstain I, Álvarez A, Huerta MI, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. SANUS [Internet]. 2022 [citado el 15 de noviembre de 2024];7:e212. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100102
44. Pérez S. Enfermería transcultural como método para la gestión del cuidado en una comunidad urbana: Camaguey 2008. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2009 [citado el 15 de noviembre de 2024];25(3–4):0–0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192009000200003

45. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education, 2018.
46. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev Medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. [citado el 15 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
47. Ñaupas H., Mejía E., Novoa E., Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 6ta edición. Perú, 2018.
48. López J. Muestra estadística. Economipedia. [Internet]. 2018 [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
49. Muguira A. Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten. QuestionPro. [Internet]. 2018 [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>
50. Chuquipoma M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis. Universidad César Vallejo; 2023. [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108147>
51. Marcos V. Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis. Universidad César Vallejo; 2024. [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139173>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?</p> <p>Problemas específicos P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?</p> <p>P.E.3:</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1: Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre la calidad de atención en su</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024</p> <p>H.E.2: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024</p> <p>H.E.3:</p>	<p>Variable 1. Calidad de atención</p> <p>Dimensiones: Confianza en el servicio Servicio oportuno Empatía</p> <p>Variable 2: satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones: Interpersonal técnica Entorno</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel de Investigación: Correlacional Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Población: 80 pacientes en tratamiento de hemodiálisis</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos Descriptivo Inferencial</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024?</p>	<p>dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Marca la respuesta que considere la correcta:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

N°						
Confianza en el servicio		5	4	3	2	1
1	A lo largo del proceso de hemodiálisis, el equipo de enfermería realizó un monitoreo constante de los signos vitales del paciente.					
2	El equipo de enfermería estuvo presente cada que necesitó asistencia o apoyo					
3	Cree que el equipo de enfermería posee las competencias y habilidades requeridas para brindarle una atención completa en su tratamiento					
4	El servicio de enfermería que usted obtuvo le ayudó a mejorar su estado general					
Servicio Oportuno		5	4	3	2	1
5	El servicio brindado por el personal de enfermería atendió cada una de las exigencias que surgieron a lo largo de su tratamiento.					
6	El equipo de enfermería consiguió llevar a cabo todos los procedimientos previstos en el tratamiento de hemodiálisis.					
7	El servicio que le brindó el equipo de enfermería fue proporcionado dentro de los tiempos previamente acordados.					
8	¿Considera que el equipo de enfermería resolvió las incidencias que surgieron en el transcurso de su tratamiento?					
9	El equipo de enfermería manejó los contratiempos que surgieron en el lapso de su tratamiento					
Empatía		5	4	3	2	1
10	El servicio proporcionado por el equipo de enfermería fue gradual, con el objetivo de prevenir contratiempos debido a su estado de salud.					
11	El servicio ofrecido por el equipo de enfermería fue cordial durante el tratamiento de hemodiálisis.					
12	El servicio proporcionado por el equipo de enfermería fue considerado durante el tratamiento de hemodiálisis.					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108147>

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Marca la respuesta según el nivel alcanzado:

N°		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
INTERPERSONAL		5	4	3	2	1
1	A los pacientes con enfermedad renal crónica que son admitidos en la Unidad de Hemodiálisis se les ofreció orientación sobre el procedimiento de atención.					
2	La información sobre el procedimiento que iba a realizarse en la Unidad de Hemodiálisis fue clara y fácil de entender.					
3	Cree que los horarios de servicio fueron apropiados para sus requerimientos.					
4	El equipo le hablaba directamente usando su nombre y apellido					
5	La atención que le brindó el equipo le pareció apropiada.					
6	Sugeriría esta Unidad a sus parientes o amistades para recibir tratamiento médico.					
TÉCNICA		5	4	3	2	1
7	La experiencia de la enfermera genera una sensación de seguridad.					
8	La enfermera lleva a cabo el tratamiento según el horario definido por el departamento.					
9	La enfermera efectúa el lavado de manos previamente y posteriormente a la atención que le brinda.					
10	Experimenta tranquilidad con la atención que recibe del equipo médico					
11	El equipo médico le proporciona información sobre las pruebas y el tratamiento que se le llevará a cabo.					
12	El equipo médico aclara sus preguntas.					
ENTORNO		5	4	3	2	1
13	Las áreas donde se encontraba eran agradables, espaciosas, bien aireadas, iluminadas y en perfecto estado de limpieza.					
14	Los equipos de hemodiálisis operan correctamente y se dispone de todos los suministros necesarios.					
15	Los muebles para su atención de hemodiálisis fueron confortables					

16	Las señalizaciones (carteles y flechas) en la Unidad son apropiadas					
17	Se mantiene una buena limpieza en las instalaciones de la unidad					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139173>

Anexo 3: Ficha de Validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL CENTRO DE DIALISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, CAÑETE 2024"

Nombre del Instrumento: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del Experto: ELIZETH DEL PILAR GUIVIN MUNAYCO.

Grado Académico: Magister, Especialista en cuidados Nefrológicos

N° de celular: 965946650

Correo Electrónico: elguivin@yahoo.es

V. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

VI. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple con todos los aspectos importantes y está bien fundamentado.

Mg. Elizeth Del Pilar Guivin Munayco
CEP: 29770

RNE: 22485 RNE: 12636

Elizeth Del Pilar Guivin Munayco
No. DNI: 21881765



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL CENTRO DE DIALISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, CAÑETE 2024"

Nombre del Instrumento: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nombre del Experto: ELIZETH DEL PILAR GUIVIN MUNAYCO.

Grado Académico: Magister, Especialista en cuidados Nefrológicos

N° de celular: 965946650

Correo Electrónico: elguivin@yahoo.es

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple con todos los aspectos importantes y está bien fundamentado.


Mg. Elizeth Del Pilar Guivin Munayco
CEP: 29770
RNE: 22485 RNE: 12636
Elizeth Del Pilar Guivin Munayco
No. DNI: 21881765



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación:

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, CAÑETE 2024"

Nombre de Instrumento: Calidad de atención

Nombre de Experto: Rosario Victoria Mendoza Salvatierra

Grado Académico: Magister en Docencia e Investigación

N° de Celular: 990678453

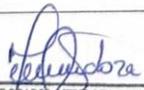
Correo Electrónico: rosario.mendoza@essalud.gob.pe

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación Cumple / No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Convivencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple con todos los aspectos importantes y está bien fundamentado


Mg. ROSARIO MENDOZA SALVATIERRA
ENFERMERA
C.E.P. 29740
DOCENTE DE LA UAJ

ROSARIO VICTORIA MENDOZA SALVATIERRA
No. DNI: 21867757



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación:

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, CAÑETE 2024"

Nombre de Instrumento: Satisfacción del paciente

Nombre de Experto: Rosario Victoria Mendoza Salvatierra

Grado Académico: Magister en Docencia e Investigación

N° de Celular: 990678453

Correo Electrónico: rosario.mendoza@essalud.gob.pe

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación Cumple / No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Convivencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple con todos los aspectos importantes y está bien fundamentado


 Mg. ROSARIO MENDOZA SALVATIERRA
 ENFERMERA
 C.E.P. 29740

DOCENTE DE LA UAI
 ROSARIO VICTORIA MENDOZA SALVATIERRA
 No. DNI: 21867757



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación:

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, CAÑETE 2024"

Nombre de Instrumento: Calidad de atención

Nombre de Experto: Margarita Doris Zaira Sacsi

Grado Académico: Doctora en Salud Publica

N° de Celular: 938395787

Correo Electrónico: doris.zaira@essalud.gob.pe

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación Cumple / No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Convivencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple con todos los aspectos importantes y está bien fundamentado


Dra. DORIS ZAIRA SACSI
ENFERMERA
C.E.P. 7747

DOCENTE DE LA UAJ
 MARGARITA DORIS ZAIRA SACSI
 No. DNI: 21807106



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación:

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, CAÑETE 2024"

Nombre de Instrumento: Satisfacción del paciente

Nombre de Experto: Margarita Doris Zaira Sacsi

Grado Académico: Doctora en Salud Publica

N° de Celular: 938395787

Correo Electrónico: doris.zaira@essalud.gob.pe

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación Cumple / No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Convivencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple con todos los aspectos importantes y está bien fundamentado


Dra. DORIS ZAIRA SACSI
ENFERMERA
C.E.P. 7747

DOCENTE DE LA UAI
MARGARITA DORIS ZAIRA SACSI
 No. DNI: 21807106



Anexo 4: Base de datos

Variable calidad de atención

N°	CONFIANZA EN EL SERVICIO				SERVICIO OPORTUNO					EMPATÍA			V1	D1	D2	D3
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12				
1	5	2	5	1	4	3	1	2	4	4	1	4	36	13	14	9
2	5	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	41	14	15	12
3	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	1	2	43	18	18	7
4	4	2	5	5	1	4	5	2	2	4	5	3	42	16	14	12
5	4	1	1	4	3	2	2	1	3	1	2	5	29	10	11	8
6	4	1	1	4	2	4	2	4	3	3	1	4	33	10	15	8
7	5	1	1	5	2	2	4	2	1	4	5	2	34	12	11	11
8	1	4	2	4	5	3	3	5	3	2	5	4	41	11	19	11
9	2	2	5	4	4	1	3	3	3	2	1	4	34	13	14	7
10	4	1	4	1	3	2	3	4	2	2	3	3	32	10	14	8
11	1	5	3	5	2	1	2	1	2	3	2	5	32	14	8	10
12	1	1	1	5	4	1	1	2	1	5	1	1	24	8	9	7
13	4	3	5	4	4	5	4	1	1	3	5	2	41	16	15	10
14	5	5	5	2	2	3	4	5	5	4	3	1	44	17	19	8
15	4	1	2	3	2	5	1	2	5	5	5	1	36	10	15	11
16	3	5	2	5	1	2	4	3	5	1	4	4	39	15	15	9
17	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	5	3	35	13	11	11
18	2	1	5	3	2	4	5	4	2	1	3	1	33	11	17	5
19	5	5	3	4	5	4	5	2	3	3	4	4	47	17	19	11
20	5	2	1	3	4	5	1	3	2	3	1	1	31	11	15	5
21	4	1	3	4	3	2	4	3	1	2	2	2	31	12	13	6
22	3	3	1	3	3	4	2	1	1	5	2	2	30	10	11	9
23	4	1	5	5	3	2	4	2	3	2	2	3	36	15	14	7
24	2	1	2	5	4	3	4	3	4	3	5	5	41	10	18	13
25	4	2	4	5	5	3	4	1	4	5	3	5	45	15	17	13

26	2	4	5	3	3	5	5	2	1	2	5	5	42	14	16	12
27	3	3	4	2	5	2	1	1	4	4	1	2	32	12	13	7
28	5	5	4	4	5	1	3	3	4	2	2	4	42	18	16	8
29	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	31	11	11	9
30	4	5	4	1	4	4	2	1	1	4	4	4	38	14	12	12
31	1	4	5	4	3	5	3	3	2	1	5	5	41	14	16	11
32	5	4	1	4	3	4	1	4	1	5	4	2	38	14	13	11
33	5	4	1	4	5	4	4	3	5	3	4	4	46	14	21	11
34	5	3	1	1	1	1	4	3	4	4	2	2	31	10	13	8
35	1	5	2	3	5	4	1	5	5	4	1	2	38	11	20	7
36	1	5	1	4	5	4	5	2	1	5	4	4	41	11	17	13
37	1	4	5	4	3	3	1	3	2	5	3	3	37	14	12	11
38	1	3	1	3	4	4	4	2	5	1	1	5	34	8	19	7
39	1	5	1	3	5	5	1	4	2	3	1	2	33	10	17	6
40	4	2	5	1	5	2	2	5	3	4	4	4	41	12	17	12
41	1	4	4	3	2	3	5	2	5	3	1	4	37	12	17	8
42	2	5	3	5	1	3	3	1	1	2	5	1	32	15	9	8
43	4	3	2	5	3	5	5	2	4	2	2	2	39	14	19	6
44	4	3	1	3	4	2	5	5	4	1	3	3	38	11	20	7
45	5	3	4	4	1	5	3	2	3	1	3	2	36	16	14	6
46	1	2	4	2	3	4	4	2	1	4	1	4	32	9	14	9
47	4	3	2	1	3	4	4	2	4	4	2	2	35	10	17	8
48	5	1	3	2	4	4	2	1	2	3	3	4	34	11	13	10
49	3	2	1	5	3	5	2	3	5	1	2	2	34	11	18	5
50	5	1	5	5	4	1	3	1	3	3	5	4	40	16	12	12
51	3	3	1	5	5	1	2	5	4	2	5	5	41	12	17	12
52	1	5	5	3	1	3	5	3	5	3	2	5	41	14	17	10
53	4	4	2	5	4	3	1	2	5	4	4	1	39	15	15	9
54	2	3	4	5	3	1	2	3	5	1	3	2	34	14	14	6

55	2	2	1	4	2	3	1	5	1	2	5	1	29	9	12	8
56	2	4	3	4	3	3	5	1	5	3	3	3	39	13	17	9
57	4	4	2	4	4	4	4	5	1	3	1	5	41	14	18	9
58	1	5	4	2	2	4	1	1	2	2	4	3	31	12	10	9
59	1	5	3	5	4	1	4	4	3	3	1	5	39	14	16	9
60	5	3	1	2	1	2	5	3	3	4	5	5	39	11	14	14
61	4	4	5	4	2	1	2	2	4	5	5	2	40	17	11	12
62	1	4	4	5	2	3	5	3	1	5	2	1	36	14	14	8
63	5	4	2	2	5	4	3	1	4	3	4	1	38	13	17	8
64	4	1	3	5	1	1	2	5	5	5	2	3	37	13	14	10
65	4	3	1	1	2	4	4	5	4	1	5	5	39	9	19	11
66	5	3	1	2	1	1	1	5	4	2	1	5	31	11	12	8
67	1	4	4	1	2	2	2	2	4	1	4	1	28	10	12	6
68	4	3	3	3	1	1	3	3	1	4	4	1	31	13	9	9
69	1	3	5	5	3	4	3	4	2	2	2	1	35	14	16	5
70	4	2	2	5	4	2	4	2	3	1	4	2	35	13	15	7
71	1	3	5	1	1	4	5	3	2	3	4	1	33	10	15	8
72	5	4	5	3	3	1	2	5	3	3	5	2	41	17	14	10
73	2	1	5	1	2	1	5	1	4	4	5	1	32	9	13	10
74	4	5	4	5	1	5	5	5	4	1	2	4	45	18	20	7
75	4	5	5	4	1	3	2	4	2	2	4	3	39	18	12	9
76	2	2	5	4	4	5	1	4	1	2	1	2	33	13	15	5
77	5	1	4	2	4	1	5	4	4	3	5	5	43	12	18	13
78	2	2	5	4	5	5	1	5	2	2	2	2	37	13	18	6
79	3	4	4	2	2	4	4	1	2	3	5	2	36	13	13	10
80	5	3	5	2	1	3	4	3	5	1	2	1	35	15	16	4

Variable satisfacción del paciente

N°	INTERPERSONAL						TÉCNICA						ENTORNO					V1	D1	D2	D3
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17				
1	3	3	4	2	5	4	4	3	4	4	1	1	3	1	1	2	1	46	21	17	8
2	5	4	1	2	3	5	5	1	3	5	3	5	5	4	2	5	4	62	20	22	20
3	1	5	3	1	4	1	4	2	1	3	4	5	1	4	1	4	4	48	15	19	14
4	4	3	4	1	4	5	4	4	4	5	5	2	3	2	3	3	5	61	21	24	16
5	4	5	4	5	1	5	5	1	5	1	4	1	5	1	1	1	3	52	24	17	11
6	2	1	3	3	2	2	4	1	3	4	4	1	4	4	3	3	4	48	13	17	18
7	4	4	1	4	1	3	4	4	5	2	1	1	1	4	2	5	1	47	17	17	13
8	1	5	5	3	2	2	1	4	1	5	3	1	1	1	1	2	3	41	18	15	8
9	2	1	5	2	5	1	1	4	2	1	2	5	5	1	4	4	1	46	16	15	15
10	2	5	1	3	3	4	4	5	1	4	2	4	1	5	4	2	4	54	18	20	16
11	2	2	5	2	2	2	3	5	4	1	3	4	5	2	1	3	2	48	15	20	13
12	2	3	3	2	1	2	1	2	2	5	4	5	5	2	2	3	1	45	13	19	13
13	3	4	1	1	4	3	3	4	2	4	3	5	2	4	4	3	1	51	16	21	14
14	1	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	2	2	1	1	4	4	58	23	23	12
15	2	2	5	5	5	3	1	1	4	3	3	5	4	4	4	2	5	58	22	17	19
16	1	1	4	2	1	1	1	5	2	2	2	4	4	5	2	1	4	42	10	16	16
17	2	2	5	4	2	5	5	2	4	2	3	4	2	4	5	2	2	55	20	20	15
18	5	4	2	2	4	5	2	5	4	3	4	2	1	1	5	1	5	55	22	20	13
19	4	1	3	4	3	1	3	1	3	5	4	3	3	2	3	4	3	50	16	19	15
20	3	1	3	5	1	5	4	5	3	3	2	1	5	4	1	2	4	52	18	18	16
21	4	1	1	3	3	1	2	2	5	1	3	4	5	2	2	2	3	44	13	17	14
22	4	5	4	1	4	5	2	5	1	3	1	5	4	1	1	3	5	54	23	17	14
23	1	5	5	5	2	3	5	5	1	3	4	1	2	4	5	3	3	57	21	19	17
24	3	1	2	2	5	3	2	4	5	2	3	4	2	3	4	4	4	53	16	20	17

25	3	3	1	1	5	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	5	4	43	15	12	16
26	2	1	4	2	3	4	2	5	1	5	5	5	2	3	4	1	4	53	16	23	14
27	3	2	4	2	5	5	4	3	5	4	2	5	4	2	4	3	3	60	21	23	16
28	2	3	3	3	2	4	1	5	1	4	5	4	5	2	5	1	5	55	17	20	18
29	3	1	2	1	5	3	2	1	1	5	2	3	4	3	3	2	5	46	15	14	17
30	5	2	3	5	5	5	1	5	1	2	4	4	2	1	5	2	1	53	25	17	11
31	5	3	1	4	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	4	3	2	44	16	13	15
32	3	5	4	1	2	5	5	4	1	4	1	2	1	3	2	1	3	47	20	17	10
33	5	3	3	3	4	4	4	4	5	2	5	3	4	2	5	4	1	61	22	23	16
34	4	2	5	2	4	4	5	4	5	5	3	4	3	2	5	4	3	64	21	26	17
35	2	2	3	5	3	5	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	1	53	20	19	14
36	3	2	3	5	4	2	3	2	3	4	2	1	3	4	1	4	4	50	19	15	16
37	4	2	2	1	5	2	2	1	5	2	5	5	5	5	1	2	4	53	16	20	17
38	3	3	3	2	1	5	2	3	3	1	3	4	5	5	1	5	3	52	17	16	19
39	5	2	5	2	4	4	4	5	4	2	3	4	5	2	2	3	3	59	22	22	15
40	1	4	3	3	4	1	1	5	3	1	2	2	1	2	2	5	2	42	16	14	12
41	3	4	1	5	4	3	3	4	5	1	2	5	2	3	4	5	5	59	20	20	19
42	5	3	4	4	4	4	1	2	2	2	1	1	4	3	2	5	2	49	24	9	16
43	3	2	3	4	5	5	2	3	1	1	5	5	4	2	1	3	4	53	22	17	14
44	2	2	1	3	2	1	4	3	2	1	4	1	2	5	3	4	1	41	11	15	15
45	4	2	3	3	2	1	4	5	4	4	1	2	4	3	5	3	5	55	15	20	20
46	2	1	1	4	5	3	5	2	1	2	1	3	5	1	2	1	1	40	16	14	10
47	1	1	2	2	1	2	4	4	1	4	2	1	5	5	3	3	4	45	9	16	20
48	5	4	3	4	4	5	5	3	1	2	3	1	3	3	1	2	1	50	25	15	10
49	3	5	1	5	1	4	3	3	4	2	5	2	3	3	3	2	1	50	19	19	12
50	5	5	5	1	3	2	3	4	3	1	1	2	3	1	5	2	2	48	21	14	13
51	3	1	4	1	2	5	4	3	5	3	3	2	5	5	4	3	3	56	16	20	20
52	2	3	1	1	2	3	2	3	2	5	1	4	3	1	5	5	3	46	12	17	17
53	3	1	4	4	2	4	5	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	56	18	20	18

54	3	3	5	2	4	1	3	3	2	2	4	2	5	5	1	3	5	53	18	16	19
55	2	1	5	4	2	2	2	2	1	5	4	5	1	3	5	5	3	52	16	19	17
56	4	2	2	5	3	1	5	2	5	3	2	1	3	2	5	5	1	51	17	18	16
57	4	5	3	2	4	1	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	68	19	26	23
58	1	4	3	4	2	3	3	1	3	4	4	2	3	3	3	4	5	52	17	17	18
59	5	4	5	1	5	1	3	2	3	5	2	4	1	3	5	3	3	55	21	19	15
60	1	3	2	1	5	4	4	4	4	5	2	1	4	3	2	5	5	55	16	20	19
61	3	5	2	4	4	2	1	3	2	5	1	3	4	1	1	4	1	46	20	15	11
62	2	5	2	4	3	5	3	3	2	3	3	2	2	1	5	1	2	48	21	16	11
63	1	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	2	1	1	5	1	52	19	23	10
64	1	2	3	5	1	5	4	5	2	4	5	2	3	1	3	5	2	53	17	22	14
65	4	1	3	4	4	3	3	5	4	1	3	2	1	2	2	4	5	51	19	18	14
66	4	1	3	5	2	5	1	2	2	4	4	1	1	4	1	3	2	45	20	14	11
67	3	5	1	4	1	3	4	1	1	3	5	2	3	3	2	4	4	49	17	16	16
68	1	5	4	4	1	1	1	5	3	1	3	3	5	4	3	3	1	48	16	16	16
69	2	5	3	2	3	1	5	1	5	5	1	2	3	4	1	5	3	51	16	19	16
70	2	1	5	4	2	3	1	3	2	1	2	5	1	1	2	5	3	43	17	14	12
71	4	3	2	2	2	4	5	5	1	1	2	5	1	4	2	1	2	46	17	19	10
72	3	4	2	1	4	2	1	1	5	2	1	3	5	2	4	2	3	45	16	13	16
73	1	5	3	2	1	5	1	2	5	5	3	1	4	5	5	1	4	53	17	17	19
74	3	1	1	4	3	5	3	5	5	3	2	2	2	4	1	1	2	47	17	20	10
75	1	5	3	4	1	3	4	2	5	3	3	2	1	4	3	5	1	50	17	19	14
76	4	1	3	4	4	5	3	1	5	5	4	3	2	1	1	1	1	48	21	21	6
77	2	3	1	3	2	3	3	1	4	5	1	2	4	5	1	2	2	44	14	16	14
78	2	4	4	5	3	5	1	3	3	3	3	1	4	5	3	3	4	56	23	14	19
79	1	2	1	5	3	5	1	3	3	3	1	5	3	3	1	4	4	48	17	16	15
80	2	3	5	2	4	5	5	3	3	4	3	1	5	4	5	3	2	59	21	19	19

Anexo 5: informe de Turnitin al 28% de similitud

1745961951_Tesis Daysy Del Pilar Romero.docx

 2025
 2025
 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:454356598

Fecha de entrega
30 abr 2025, 1:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
30 abr 2025, 1:11 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
1745961951_Tesis Daysy Del Pilar Romero.docx

Tamaño de archivo
11.4 MB

99 Páginas

19.764 Palabras

94.481 Caracteres

17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

17%  Internet sources
1%  Publications
9%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 17% Internet sources
- 1% Publications
- 9% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	8%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
3	Internet	repositorio.unid.edu.pe	<1%
4	Submitted works	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-03-04	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Submitted works	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-26	<1%
7	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
8	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-25	<1%
9	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10	<1%
10	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-28	<1%
11	Submitted works	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04	<1%

12	Submitted works	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-10-24	<1%
13	Submitted works	Universidad de San Martín de Porres on 2024-07-22	<1%
14	Submitted works	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-05-29	<1%
15	Submitted works	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-08-16	<1%
16	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-10	<1%
17	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
18	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10	<1%
19	Internet	latam.redilat.org	<1%

Anexo 6: Evidencia fotográfica











CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS, EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN CAÑETE, 2024”

Estimados pacientes en hemodiálisis, te invitamos a formar parte de la presente investigación, para la cual requerimos tú valiosa participación en la resolución de un cuestionario.

Objetivo del estudio: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024.

Procedimiento: Si aceptas participar de la investigación, te aplicaremos un cuestionario de 12 ítems de Calidad de atención y 17 ítems de satisfacción del paciente, el cual responderás en un lapso de 30 minutos. Esta evaluación trata sobre relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en el Centro de Diálisis Nuestra Señora del Carmen Cañete, 2024, para lo cual solicitamos respuestas con sinceridad cada una de las preguntas que se te presentan, ten en cuenta que no es necesario identificarte al responder el cuestionario. Así mismo, es importante no dejar ítems en blanco, ya que cada respuesta es valiosa.

Confidencialidad: Los resultados del cuestionario aplicado solo lo sabrás tú con el fin de guardar la confidencialidad de los datos y no complicar nuestro trabajo profesional. Si firmas este documento quiere decir que lo leíste, o alguien te lo ha leído y aceptas participar en la investigación.

Si, acepto

No, acepto

Chincha, de, de 2024

Firma:

Apellidos y nombres:

Piloto

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN											
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12
1	5	4	5	3	4	3	3	2	4	4	4	4
2	5	4	3	5	3	4	2	4	5	4	3	5
3	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	4	4
4	4	3	5	5	3	4	5	2	4	4	5	3
5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5
6	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
7	5	1	1	5	2	2	4	2	1	4	5	2
8	1	4	2	4	5	3	3	5	3	2	5	4
9	2	2	5	4	4	1	3	3	3	2	1	4
10	4	1	4	1	3	2	3	4	2	2	3	3
11	1	5	3	5	2	1	2	1	2	3	2	5
12	1	1	1	5	4	1	1	2	1	5	1	1
13	4	3	5	4	4	5	4	1	1	3	5	2
14	5	5	5	2	2	3	4	5	5	4	3	1
15	4	1	2	3	2	5	1	2	5	5	5	1
16	3	5	2	5	1	2	4	3	5	1	4	4
17	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2
18	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1
19	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2
20	1	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1	1

N°	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																
	Item0 1	Item0 2	Item0 3	Item0 4	Item0 5	Item0 6	Item0 7	Item0 8	Item0 9	Item1 0	Item1 1	Item1 2	Item1 3	Item1 4	Item1 5	Item1 6	Item1 7
1	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3
2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5
3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	4	3
5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3
6	2	1	3	3	2	2	4	1	3	4	4	1	4	4	3	3	4
7	4	4	1	4	1	3	4	4	5	2	1	1	1	4	2	5	1
8	1	5	5	3	2	2	1	4	1	5	3	1	1	1	1	2	3
9	2	1	5	2	5	1	1	4	2	1	2	5	5	1	4	4	1
10	2	5	1	3	3	4	4	5	1	4	2	4	1	5	4	2	4
11	2	2	5	2	2	2	3	5	4	1	3	4	5	2	1	3	2
12	2	3	3	2	1	2	1	2	2	5	4	5	5	2	2	3	1
13	3	4	1	1	4	3	3	4	2	4	3	5	2	4	4	3	1
14	1	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	2	2	1	1	4	4
15	2	2	5	5	5	3	1	1	4	3	3	5	4	4	4	2	5
16	1	1	4	2	1	1	1	5	2	2	2	4	4	5	2	1	4
17	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3
18	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
19	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1
20	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2

Confiabilidad de instrumentos de Alfa de Cronbach

CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	12

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	33,30	83,484	,653	,814
Item02	33,55	85,103	,582	,820
Item03	33,25	87,039	,545	,824
Item04	32,95	97,208	,216	,848
Item05	33,50	95,842	,354	,837
Item06	33,80	86,800	,656	,816
Item07	33,70	89,905	,599	,821
Item08	33,65	93,608	,381	,836
Item09	33,30	90,011	,483	,828
Item10	33,20	93,642	,375	,836
Item11	33,20	83,958	,659	,814
Item12	33,55	88,682	,509	,826

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	46,75	219,987	,661	,897
Item02	46,40	217,305	,583	,899
Item03	46,00	224,842	,428	,904
Item04	46,35	219,713	,673	,896
Item05	46,40	226,358	,457	,903
Item06	46,50	206,579	,904	,888
Item07	46,50	215,105	,656	,896
Item08	46,00	229,895	,347	,906
Item09	46,45	222,576	,583	,899
Item10	46,00	218,737	,564	,899
Item11	46,45	219,945	,653	,897
Item12	46,00	219,789	,515	,901
Item13	46,15	222,239	,463	,903
Item14	46,25	221,355	,507	,901
Item15	46,45	222,050	,597	,899
Item16	46,20	217,958	,704	,895
Item17	46,35	225,397	,470	,902

Autorización



CENTRO DE DIALISIS NUESTRA SRA DEL CARMEN EIRL

"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia en Honor a las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CONSTANCIA

Por la presente, se hace constar que la Sra. **DAYSY DEL PILAR ROMERO CUPE**, identificada con documento de identidad N.º 45624261, ha llevado a cabo satisfactoriamente la realización del recojo de información necesario para el desarrollo de su tesis titulada **"CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS, EN EL CENTRO DE DIALISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN CAÑETE, 2024"**.

Dicha actividad consistió en la recopilación de datos u otros métodos de investigación establecidos por la metodología de su estudio, en el marco de su proyecto de investigación.

Este documento se expide a solicitud de la interesada, para los fines que considere convenientes.

Cañete, 15 de noviembre del 2024.

Atentamente,

CENTRO DE DIALISIS NUESTRA SRA DEL CARMEN EIRL

RAQUEL PACHAS TIPIAN
GERENTE GENERAL

Dirección: Jr. O'Higgins 160 -170 San Vicente de Cañete
Teléfono: 01- 7591278 - 925698314 – Correo Electrónico:dialisiscarmen@gmail.com

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chincha Alta, 12 de Octubre del 2024

OFICIO N°944-2024-UAI-FCS
Lic. Raquel Violeta Pachas Tipian
Gerente General
CENTRO DE DIALISIS NUESTRA SRA. DEL CARMEN EIRL
Presente. -



De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestra estudiante se encuentra en el desarrollo de su tesis, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. La estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que la estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de la estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



CENTRO DE DIALISIS NUESTRA SRA. DEL CARMEN E.I.R.L.

RAQUEL PACHAS TIPIAN
GERENTE GENERAL

Dra. Susana Marieni Atuncar Deza
DECANA (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

(056) 269176
info@autonomadeica.edu.pe
Av. Abelardo Alva Maurtua 489
autonomadeica.edu.pe



CARTA DE PRESENTACIÓN

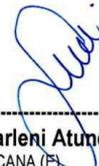
La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **ROMERO CUPE, Daysy del Pilar** identificada con código **Nº A182000059** del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la tesis denominada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS, EN EL CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN CAÑETE, 2024"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a la estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 12 de Octubre del 2024



Dra. Susana Marleni Atuncar Deza
DECANA (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CENTRO DE DIÁLISIS NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN E.I.R.L.



RAQUEL PACHAS TIPIAN
GERENTE GENERAL

(056) 269176
info@autonomadeica.edu.pe
Av. Abelardo Alva Maurtua 489
autonomadeica.edu.pe

