UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN EN NEFROLOGÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION DEPARTAMENTO DE JUNIN - HUANCAYO 2022.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN SALUD PUBLICA

GISSELLA ZORRILLA HUAMAN

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 22 de DICIEMBRE, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DRA: OTILIA HERNANDEZ PANDURO Presidente

DR: JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ Secretario

DRA: LLESICA SORIA RAMIREZ Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

SALUD PÚBLICA

Mención:

Don(ña) GISSELLA ZORRILLA HUAMAN,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

CALIDAD DE ATENCION EN NEFROLOGIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION DEPARTAMENTO DE JUNIN - HUANCAYO 2022

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de DIECISIETE (17)
Equivalente a APROBADO, por lo que se recomienda .....
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:20 horas del 22 de DICIEMBRE del 20.23

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0761-2023 .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CALIDAD DE ATENCIÓN EN NEFROLOGÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEPARTAMENTO DE JUNÍN - HUANCAYO 2022."

Autor(es)	:	**ZORRILLA HUAMAN, GISSELLA**
Facultad	:	**ESCUELA DE POSGRADO**
Escuela	:	**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. LING VILLACREZ, FREYSI LILIAN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 15/12/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Gissella Zorrilla Huaman

Autor de la tesis titulada: "Calidad de atención en Nefrología desde la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente clínico Quirurgico Daniel Alcides Carrión Departamento de Junin - Huancayo 2022"

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dra. Freysi lilian Ling Villacrez

Escuela de Posgrado

Maestría: Salud Pública

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 12 / 2023

Email: GISS2608@Gmail.com Firma:

Teléfono: 973 853 341 DNI: 43219911

DEDICATORIA

A mis padres, por darme la vida, creer en mí y apoyarme incondicionalmente en cada paso del camino. Gracias por todos sus sacrificios, su amor y por impulsarme siempre a seguir adelante. Todo lo que soy se lo debo a ustedes.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi familia, por ser el pilar fundamental en mi vida y por brindarme siempre su apoyo incondicional. A mis padres y hermanos, por estar siempre pendientes de mí, por sus consejos, valores y por la motivación constante que me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño tan anhelado.

Asimismo, mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali ya todos los docentes que fueron parte de mi formación académica y profesional. Especialmente a la Dra. Freysi Lilian Ling Villacrez, mi asesora de tesis, por haberme guiado pacientemente en este arduo camino y compartir conmigo sus conocimientos y experiencia.

A la Universidad Nacional De Ucayali, por haber contribuido a mi formación y crecimiento profesional. Igualmente, al personal administrativo de la universidad que facilitó los trámites para la realización de esta investigación

La autora

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de evaluar la calidad de la atención en el servicio de nefrología del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo, desde la perspectiva y vivencia de los propios pacientes. Se busca identificar las fortalezas y debilidades en la atención, a fin de generar recomendaciones que permitan implementar mejoras continúas en la calidad del servicio. La investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta validada, aplicada a una muestra representativa de pacientes del servicio de nefrología. Los resultados obtenidos permitirán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y los aspectos específicos del proceso de atención que requieren mejorarse. Los hallazgos del estudio serán de utilidad para que las autoridades del Hospital Regional formulen estrategias y planes de mejora en la calidad de atención al paciente nefrológico. Del mismo modo, el estudio será un punto de partida para futuras investigaciones relacionadas con la calidad de servicio en este importante nosocomio de la región Junín.

Palabras clave. Calidad, atención, nefrología, perspectiva, paciente

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of evaluating the quality of care in the nephrology service of the Daniel Alcides Carrión Regional Teaching Clinical Surgical Hospital of Huancayo, from the perspective and experience of the patients themselves. The aim is to identify the strengths and weaknesses in care, in order to generate recommendations that allow for the implementation of continuous improvements in the quality of service. The research is based on a quantitative, descriptive and cross-sectional approach. Data collection was carried out through a validated survey, applied to a representative sample of patients from the nephrology service. The results obtained will allow us to know the level of user satisfaction and the specific aspects of the care process that require improvement. The findings of the study will be useful for the authorities of the Regional Hospital to formulate strategies and plans to improve the quality of care for nephrological patients. Likewise, the study will be a starting point for future research related to the quality of service in this important hospital in the Junín region.

Keywords. Quality, care, nephrology, perspective, patient

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en salud es un tema prioritario en los sistemas de salud modernos. Garantizar una atención oportuna, segura y humanizada debe ser un objetivo primordial para cualquier establecimiento de salud.

En el caso específico de la especialidad de nefrología, la calidad del servicio adquiere mayor relevancia dado que los pacientes renales requieren de tratamiento constante y seguimiento cercano para el control de su enfermedad. Sin embargo, en el contexto de la región Junín, son escasos los estudios que han evaluado la calidad de la atención desde una perspectiva centrada en el paciente.

La investigación está estructurada en 5 capítulos:

CAPÍTULO I: Problema de investigación, presenta el eje central y la razón de la tesis. Determina el enfoque del estudio.

CAPÍTULO II: Marco teórico, nos permite conocer distintas perspectivas de la investigación en el que se exponen los antecedentes, las principales teorías y conceptos que sustentan la investigación.

CAPÍTULO III: Marco metodológico, nos permite evaluar la validez y confiabilidad del diseño de investigación, nos indica la muestra de la que se obtienen los datos y la población a la que pertenece la muestra.

CAPÍTULO IV: Discusión de resultados, es la sección donde se analizan e interpretan los resultados en el que se expones datos o informaciones objetivamente, son planos, estáticos, sin mayor proceso o trabajo que su simple presentación.

CAPÍTULO V: Resultados, en este capítulo se exponen y describen los datos obtenidos en la investigación, para posteriormente interpretarlos y contrastarlos

con la teoría, el estado de la cuestión y tu propia investigación.

Finalmente, se presenta las conclusiones, sugerencias, las referencias bibliográficas consultadas y los anexos utilizados en la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA vi

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

ÍNDICE xii

ÍNDICE DE TABLAS xiv

CAPÍTULO I 15

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 15

1.1. Descripción del problema 15

1.2. Formulación del problema 17

1.2.1. Problema general. 17

1.2.2. Problemas específicos 17

1.3. Objetivo General y objetivos específicos. 18

1.3.1. Objetivo general. 18

1.3.2. Objetivos específicos. 18

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis. 19

1.5. Variables. 20

1.6. Justificación e importancia. 22

1.7. Viabilidad 23

1.8. Limitaciones 23

CAPÍTULO II 24

MARCO TEÓRICO 24

2.1. Antecedentes 24

2.2. Bases teóricas. 27

CAPÍTULO III 47

MARCO METODOLÓGICO 47

3.1. Tipo de investigación 47

3.2. Diseño y esquema de la investigación 47

3.3. Población y muestra 48

3.4. Instrumentos de recolección de datos 51

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 51

CAPÍTULO IV 53

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 53

CONCLUSIONES 70

SUGERENCIAS 71

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 72

ANEXOS 77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de las variables. 22

Tabla 2 Relación de las variables calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente. 54

Tabla 3 Relación de la dimensión Nº1 aspectos tangibles y la variable perspectiva del paciente..... 55

Tabla 4 Relación de la dimensión fiabilidad y la variable perspectiva del paciente. 56

Tabla 5 Relación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable perspectiva del paciente. 57

Tabla 6 Relación de la dimensión seguridad y la variable perspectiva del paciente 59

Tabla 7 Relación de la dimensión empatía y la variable perspectiva del paciente……60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación de las variables calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022……....54

Figura 2 Relación de las variables calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente. ..... .55

Figura 3 Relación de la dimensión Nº1 aspectos tangibles y la variable perspectiva del paciente 56

Figura 4 Relación de la dimensión fiabilidad y la variable perspectiva del paciente. 58

Figura 5 Relación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable perspectiva del paciente. 59

Figura 6 Relación de la dimensión seguridad y la variable perspectiva del paciente 60

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

La Organización Mundial de la Salud apoya las recomendaciones que instan a las autoridades sanitarias a desarrollar políticas nacionales que se centren claramente en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios e implementen componentes para evaluar los progresos. Se necesitan políticas que apunten directamente a la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria, y existen diversas propuestas para la mejora de la calidad. Por lo tanto, existe el deseo de combinar y coordinar sistemáticamente estos esfuerzos. (1).

Según la OMS (2019) “una asistencia sanitaria de calidad significa garantizar que cada paciente reciba la combinación más adecuada de servicios diagnósticos y terapéuticos para lograr una asistencia sanitaria óptima, teniendo en cuenta los conocimientos del paciente y los componentes del servicio sanitario en su conjunto”

La categoría de satisfacción del paciente con respecto al procedimiento está definida por el sistema nacional de salud español como la prestación de servicios accesibles y equitativos con un alto grado de especialización, la optimización de la utilización de los recursos y el logro de la satisfacción y el cumplimiento del usuario. (2).

Dentro de los objetivos de desarrollo sostenible, la Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca que la calidad es un elemento vital de la cobertura sanitaria universal. Destacan que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes se atribuyen anualmente a una asistencia de mala calidad en los

países de ingresos bajos y medios. Además, en los países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufre daños durante su estancia en el hospital. Se calcula que 1.800 millones de personas, que representan el 24% de la población mundial, viven en contextos incoherentes en los que es difícil prestar una asistencia sanitaria básica de calidad superior (19).

Basándome en la descripción anterior y reconociendo que la calidad de la atención hospitalaria está supeditada a la satisfacción del paciente, planteamos la siguiente pregunta:

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022?

1.2.2. Problemas específicos.

P1: ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022?

P2: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022?

P3: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022?

P4: ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022?

P5: ¿Cuál es la relación entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente

Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

OE2: Determinar la relación entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.

OE3: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

OE4: Determinar la relación entre la seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente

Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.

OE5: Determinar la relación entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.

1.4.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

1.4.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H2: Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H3: Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H4: Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la perspectiva del

paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H5: Existe relación directa y significativa entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

1.5. Variables.

1.5.1 Variable independiente

Calidad de atención

1.5.2 Variable dependiente

Perspectiva del paciente

1.5.3 Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor final
V.I Calidad de atención	La calidad de la atención se puede definir como "el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la probabilidad de obtener los resultados deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual"	"La calidad de la atención medica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos."	Aspectos tangibles	-Instalaciones y apariencia física - Equipamiento - Materiales - Personal - Alimentos - Comodidades - Ambiente	Escala de razón	Bajo Medio Alto
			Fiabilidad	-Cumplimiento -Consistencia -Puntualidad - Profesionalismo		
			Capacidad de respuesta	- Agilidad en la atención sin demoras excesivas. - Comunicación efectiva y retroalimentación a los pacientes. -Solución diligente de problemas e imprevistos.		
			Seguridad	- Protocolos para evitar errores y eventos adversos. -Instalaciones y equipos que cumplen estándares de seguridad. -Higiene y medidas de control de infecciones.		
			Empatía	- Comunicación amable y respetuosa. -Trato digno y sin discriminación. -Comprensión de necesidades y perspectiva del paciente.		
V.D Perspectiva del paciente	"La perspectiva del paciente se refiere a la experiencia, necesidades, valores y preferencias del paciente con relación a los servicios de salud que recibe"	“Medida de cómo la atención recibida cubrió las expectativas y percepciones positivas del paciente sobre los servicios de salud”	Cumplimiento	Cumplimiento del servicio prometido - Atención correcta - Satisfacción	Escala de razón	Bajo Medio Alto
			Autenticidad			
			Compromiso	-Lealtad -Respeto -Motivación		

Fuente. Castillo, J. 2020 (4) “Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020”

1.6. Justificación e importancia.

La calidad de atención en nefrología es fundamental desde la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el departamento de Junín - Huancayo. (30) “la atención nefrológica es crucial para mejorar los resultados de salud de los pacientes con enfermedades renales”. Los nefrólogos desempeñan un papel fundamental al coordinar el acceso vascular, proporcionar educación sobre la modalidad de diálisis y facilitar a los pacientes el inicio de la terapia, lo que contribuye a un inicio de diálisis planificado y sin problemas (29) “la gestión por procesos es esencial para la calidad en la asistencia nefrológica”. La definición de estándares globales adecuados sobre la patología atendida y la disponibilidad de información precisa sobre los resultados obtenidos por las unidades resultan fundamentales para avanzar en la mejora de la calidad

La calidad de vida relacionada con la salud de los pacientes con enfermedad renal crónica en tratamiento de hemodiálisis es un aspecto relevante. Se han realizado estudios para analizar los niveles de calidad de vida y su predicción en estos pacientes, lo que destaca la importancia de considerar la calidad de atención desde la perspectiva del paciente

En resumen, la calidad de atención en nefrología es crucial para mejorar los resultados de salud de los pacientes con enfermedades renales. La coordinación entre los nefrólogos y otros profesionales de la salud, la gestión por procesos y la consideración de la calidad de vida del paciente son aspectos fundamentales que resaltan la importancia de la calidad de atención en nefrología desde la perspectiva del paciente.

1.7. Viabilidad.

La viabilidad de la calidad de atención en nefrología desde la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el departamento de Junín - Huancayo se fundamenta en la importancia estratégica de la calidad en sistemas sanitarios modernos, la confianza y autenticidad en la atención médica, la conservación de documentos electrónicos y los métodos de evaluación y mejora de la calidad asistencial en nefrología. Estos aspectos respaldan la necesidad y viabilidad de mantener altos estándares de calidad en la atención nefrológica.

1.8. Limitaciones

Las limitaciones en la calidad de atención en nefrología desde la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el departamento de Junín - Huancayo pueden estar relacionadas con recursos limitados, desafíos en la preservación de documentos electrónicos, seguridad y autenticación de la información, y la implementación efectiva de métodos de evaluación y mejora de la calidad asistencial. Estas limitaciones pueden influir en la calidad de la atención brindada a los pacientes con enfermedades renales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Cabana, F. (2020) realizo la investigación "*valoración de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias pediátricas del Hospital General Milagro de Guayaquil*", para optar el grado académico de magister en gerencia de servicios de salud de la Universidad en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la conclusión se basa en la ausencia de seguridad del paciente durante el servicio prestado, además la orientación es deficiente en cuanto a la calidez del tratamiento. (6)

Duque, (2020), realizo la tesis "Diálisis peritoneal en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis "para optar el grado de magister en salud publica en la Universidad de Veracruzana en México, concluye que, en cuanto a la percepción del cuidado, las dimensiones que se estudiaron fueron: cortesía, interacción familia – paciente, relación y compromiso, además en el cuidado de enfermería implica acciones que involucran una visión integral en la relación enfermera(o) y paciente mediante la confianza, respeto y empatía. (7)

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

García, (2020) en su estudio “calidad asistencial y nivel de satisfacción delos pacientes atendidos en urgencias del Hospital EsSalud II Vitarte” tesis para optar el grado académico de magister en Nefrología pediátrica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga en Ica concluye que, el análisis de regresión lineal múltiple y la varianza reveló que su quíntuple dimensionalidad (seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles) afectaron la percepción del nivel de satisfacción. Se aprecia que la dimensión empatía tuvo el mayor impacto (beta = 0,906) sobre la satisfacción. Concluimos que existe evidencia de una correlación entre ambas variables en contexto calidad y satisfacción. El grado de empatía tuvo el mayor impacto en la satisfacción del paciente. (9)

Gonzales, N., & Lise (2020) en su tesis sobre “la calidad de la atención de los profesionales de la salud y la satisfacción del paciente en el departamento de RM del Hospital de Alta Complejidad Trujillo”, tesis para optar el grado académico de magíster en nefrología y diálisis. Entre las conclusiones más resaltantes podemos aludir que el grado de correlación encontrado entre la satisfacción del usuario que llega a los servicios de RM con la dimensión de confiabilidad mantiene una significativa correlación con un valor de 0.728, para la dimensión de sensibilidad la asociación es muy significativa fuerte (0.763), para la dimensión de adhesión existe significancia alta en la correlación (0,743.), para la dimensión de seguridad hay una alta y significativa correlación con

un valor de 0,774, por último para la dimensión empatía, posee el valor más alto de correlación directa y significativa (0,818). Se halló que la calidad de la atención afecta la satisfacción del paciente, lo que se confirma estadísticamente con un coeficiente de 0,878, deduciendo una alta correlación, significativa y directa entre las variables. (10)

2.1.3 Antecedentes a nivel local

Al revisar la literatura en repositorios y otras bases de datos a nivel local, no se ha podido identificar investigaciones relacionadas con las variables de estudio de esta investigación.

2.2. Bases teóricas.

Definición de calidad de atención

OMS (2019), se refiere al grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud. Esto implica que la atención sanitaria sea efectiva, segura, centrada en las personas, oportuna, equitativa, integrada y eficiente. Además, la calidad en salud también se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario. Para lograr la prestación de servicios de salud de calidad, se requiere una buena gobernanza, personal sanitario cualificado y competente, mecanismos de financiación que posibiliten y fomenten una atención de calidad, entre otros aspectos

Calidad de atención en salud

La calidad de atención en salud se refiere al grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.

“Los estudios han demostrado que la satisfacción de los pacientes está influenciada por el compromiso afectivo de los profesionales de la salud, y que una mayor satisfacción se asocia con un mayor apego emocional y la implicación de los profesionales” (21)

La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud

de calidad deben ser eficaces, seguros y centrados en las personas “la calidad de atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. Para lograr una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser eficaces, seguros y centrados en las personas. Además, la calidad de atención en salud implica la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, y puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios”. (12)

Indicadores que miden la calidad de los servicios de salud

Profesor del Diploma de Formalización y Categorización de Instituciones en Servicios de Salud de ESAN, define la calidad como el cumplimiento de las expectativas del paciente. De acuerdo al experto, existen diversas estrategias para medir la calidad de los servicios de salud que pueden dividirse en dos grandes grupos. (14)

"Primero está la calidad de la atención, es decir, de la misma prestación de salud, la que brinda directamente el profesional de salud al paciente. En segundo lugar, están los indicadores para medir el proceso por el cual pasa el paciente a través de una institución de salud, sea una clínica, un policlínico o un hospital", Asimismo, el Sistema de Gestión de Salud (SGS) del Ministerio de Salud (Minsa) (2021), “establece que la atención de los pacientes debe ser el objetivo primordial en todos los servicios de salud.

Al ser esto un requisito básico, se requiere de una estructura estable, reducción de riesgos y buen servicio por parte del personal para mejorar el cuidado de los pacientes”. (13)

Por ello, para conocer la realidad que se ve en los hospitales, el Minsa ha establecido los siguientes pilares:

1. Gestión eficiente del sistema de salud. Simplificar la gestión del gasto mejorando las compras del Estado, y combatiendo la corrupción dentro del sector.

2. Cobertura y calidad de los servicios. Fortalecer el sistema de salud garantizando la mejora continua de sus servicios, optimizar el primer nivel de atención y centrarlo en el ciudadano. Otra consigna está en ampliar la cobertura de afiliación y prestación del aseguramiento en salud.

3. Revalorización del personal. Se logra mediante la planificación de políticas de recursos humanos para asegurar la disponibilidad, competencias y distribución de personal médico en todo el país. Asimismo, es una estrategia de este pilar impulsar la carrera pública meritocrática y la política remunerativa.

4. Infraestructura moderna e interconectada. Desarrollar un plan de inversión en redes de salud que permita contar con infraestructura y equipamiento moderno, así como implementar la historia clínica electrónica y la telemedicina para fortalecer la capacidad de alerta y respuesta del sistema de salud.

Alineados a estos pilares, el Gobierno establece los siguientes

indicadores para los servicios de salud en el país. (13)

Indicadores sanitarios (línea base / metas al 2022):

- Porcentaje de niños(as) menores de 5 años con desnutrición crónica (14.4 % / 8 %)
- Prevalencia de anemia en niños(as) menores de 36 meses (43.5 % / 19.0 %)
- Porcentaje de embarazo adolescente (13.6 % / 12 %)
- Razón de mortalidad materna x 100 mil nacidos vivos (93 % / 66 %)
- Tasa de mortalidad neonatal x 1000 nacidos vivos (10 %/ 9 %)
- Tasa de incidencia de tuberculosis x 100 mil habitantes (87.5 % / 69.5 %)
- Tasa de incidencia de VIH en poblaciones clave (5.2 % / 4.2 %)
- Incidencia de la malaria por cada 100 mil habitantes (154 % / 146.3 %).
- Tasa de mortalidad general por cáncer x 100 mil habitantes (107 % / 100 %).
- Prevalencia de DBT-M (2.9 % / 4.5 %)
- Prevalencia de HTA (12.3 % / 14 %)
- Tasa de suicidio (3.13 % / 1.0 %)
- Tasa de mortalidad por causas externas (69.2 % / 59.0 %)
- Indicadores de gestión (Línea base / metas al 2023):
- Porcentaje de población afiliada a un seguro de salud (80 % / 97 %)

- Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la atención (40 % / 80 %)
- Reducción del tiempo promedio de programación de cita en consulta externa por días (18 % / 10 %)
- Porcentaje de financiamiento del gasto directo de bolsillo (26.8 % / 17.6 %)
- Densidad de RR. HH. del sector salud x 10 mil habitantes (29.9 % / 33.5 %)
- Porcentaje de RR. HH. del Minsa y Gores que permanece al menos tres años en el primer nivel de atención (65.8 % / 85 %).
- Porcentaje de personal de servicios públicos de salud en régimen meritocrático de carrera pública y política de escala salarial (ND / 60 %)
- Número de gobiernos regionales que implementan la Red Nacional de Tele salud (ND / 25 %)
- Porcentaje de establecimientos que implementan la HCE (ND / 50 %)
- Número de camas hospitalarias x mil habitantes (1.56 % / 2.0 %)
- Porcentaje de medicamentos, dispositivos médicos e insumos (PMDI) estratégicos de Suministro Centralizado (SC) en DISA/DIRESA/GERESA y REDES con una disponibilidad mayor igual a 2 meses (65 % / 85 %)

- **Instrumentos que se utilizan para evaluar la calidad de atención en salud en un hospital**

- Martínez, H. (2020) “existen varios instrumentos que se utilizan para

evaluar la calidad de la atención en salud en un hospital". Algunos de estos instrumentos incluyen:

- SERVQUAL: Es un instrumento estándar para medir la calidad del servicio funcional y ha sido utilizado en el ambiente hospitalario
- Pecassus: Es un instrumento utilizado para medir la calidad percibida por usuarios de hospitales.
- Encuestas de satisfacción del paciente: Estas encuestas son un instrumento común para evaluar la calidad percibida por los usuarios de los servicios de salud
- Estos instrumentos, entre otros, pueden proporcionar información valiosa sobre la calidad de la atención en salud en un hospital, desde la perspectiva de los usuarios y otros interesados.

Principios del sistema de gestión de la calidad de atención en salud

"El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud es un conjunto de procesos que dirigen y controlan la Red Proveedora de Servicios de Salud del Ministerio de Salud – Gobierno Regionales" (28).

1. Este sistema tiene como objetivo mejorar la calidad de atención en el ámbito de la salud pública. Algunos principios clave del sistema de gestión de la calidad en salud incluyen:

Organización orientada al cliente: Este principio se centra en satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, adaptándose a un mercado cambiante y ofreciendo una atención centrada en el paciente.

2. Liderazgo: Es fundamental contar con un liderazgo eficaz y comprometido con la mejora continua de la calidad de atención en salud

3. Participación del personal: Involucrar a los empleados en la identificación y resolución de problemas de calidad es esencial para mejorar la atención en salud.

4. Enfoque a procesos: Este enfoque se enfoca en identificar y mejorar los procesos clave que afectan la calidad de atención en salud.

5. Enfoque del sistema: Este enfoque se centra en la interacción entre los diferentes componentes del sistema de atención en salud, como la organización, los procesos y los recursos, para mejorar la calidad global de la atención

Algunas dimensiones de la calidad en salud incluyen la efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad y atención centrada en el paciente. Para las instituciones públicas, aseguradoras, mutuas o seguros privados, los resultados se convierten en prioritarios, utilizando diversos indicadores que valoren la idoneidad entre los medios empleados y los resultados obtenidos.

Mecanismos de la calidad en atención

“La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados” (27)

“Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal”. (27) A medida

que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser:

Eficaz: proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan.

Seguro: evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; y Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:

Oportuno: reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;

Equitativo: proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;

Integrado: proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;

Eficiente: maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio**.**

Características de un servicio de nefrología

“Los servicios de nefrología en Perú se enfocan en el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades renales y de lo que son las vías

urinarias” (20)

La cantidad de nefrólogos en Perú es limitada y se desconoce si es proporcional a la prevalencia de enfermedad renal crónica

La calidad de servicio en la atención a la salud en Perú debe incluir la perspectiva de todas las partes involucradas, incluyendo pacientes y profesionales de la salud

Se han realizado estudios en Perú para caracterizar la consulta externa de nefrología en hospitales públicos, lo que sugiere que existe una demanda de servicios de nefrología en el país.

Dimensiones de la calidad de atención en nefrología

Aspectos tangibles: Para Guevara (2020) “En el contexto de la nefrología, los aspectos tangibles se refieren a aquellos elementos materiales y físicos que influyen en la calidad de la atención. Por ejemplo, la infraestructura, el equipamiento, la limpieza y la organización del ambiente de tratamiento son aspectos tangibles que pueden impactar la percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes”

Estos elementos son medibles y observables, y juegan un papel crucial en la experiencia del paciente en el sistema de salud.

“Es importante que los profesionales de la salud en el área de nefrología presten atención a estos aspectos tangibles, ya que pueden contribuir significativamente a la satisfacción y al bienestar de los pacientes en tratamiento con hemodiálisis u otras condiciones renales” (26)

Fiabilidad: “La fiabilidad en el área de nefrología se refiere a la capacidad de los instrumentos de valoración funcional y a la consistencia de los resultados en diferentes circunstancias”. En un estudio de evaluación de la fiabilidad en instrumentos de valoración funcional en pacientes en hemodiálisis, se encontró que la concordancia de las pruebas fue buena y muy buena, lo que sugiere que son fiables para medir la capacidad funcional de los pacientes, (25).

Además, la Sociedad Española de Nefrología ha desarrollado el Proyecto ACERCA para la acreditación, el cual incluye estándares de calidad y seguridad en el tratamiento del paciente con enfermedad renal crónica, lo que resalta la importancia de la fiabilidad en este ámbito.

Por lo tanto, “la fiabilidad es un aspecto crucial en la evaluación y el tratamiento de los pacientes en el área de nefrología, ya que garantiza la consistencia y la precisión de las mediciones y los procedimientos” (25)

Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta en el área de nefrología se refiere a la habilidad de los profesionales de la salud para tomar decisiones clínicas oportunas y adecuadas en situaciones difíciles, complejas e inciertas

(24) “Esto implica la capacidad de diagnosticar y tratar de manera efectiva y eficiente a los pacientes con enfermedades renales, así como de responder a sus necesidades y expectativas”. Además, la capacidad de respuesta también se relaciona con la calidad percibida por los pacientes en el sistema de salud, la cual puede ser influenciada por elementos tangibles

como la infraestructura, el equipamiento y la organización del ambiente de tratamiento

Por lo tanto, “es importante que los profesionales de la salud en el área de nefrología estén capacitados para tomar decisiones rápidas y efectivas, y que se preste atención a los aspectos tangibles que pueden impactar la calidad percibida por los pacientes”

Seguridad: La seguridad en la atención en el área de nefrología es un tema de gran importancia.

“La seguridad en la hemodiálisis es un paradigma del trabajo en equipo, y se refiere a la ausencia o reducción a un mínimo aceptable del riesgo de sufrir daño innecesario en el curso de la atención” (15)

La Sociedad Española de Nefrología ha desarrollado un Programa de Seguridad del Paciente para garantizar una atención eficaz y segura

Además, se han implementado estrategias para aumentar la seguridad del paciente en hemodiálisis, como la aplicación del sistema de análisis modal de fallos y efectos (sistema AMFE)

“Es importante que los profesionales de la salud en el área de nefrología estén capacitados para garantizar la seguridad de los pacientes, y que se preste atención a áreas clave en el riesgo para la seguridad, como la calidad del agua, la reutilización de la membrana y el control de infecciones” (30)

Empatía: La empatía es una cualidad crucial en el área de nefrología, ya que puede mejorar significativamente la relación con el

paciente y tener un impacto terapéutico importante. Se distingue entre empatía cognitiva, que es la capacidad de percibir y entender las emociones del paciente, y empatía afectiva, que implica un compromiso emocional.

"La empatía clínica se asocia con mejores resultados clínicos, disminución de errores de diagnóstico, mayor satisfacción del paciente y menor agotamiento psicológico en los profesionales de la salud y se puede aprender a desarrollar tanto la empatía cognitiva como la afectiva a través de un proceso participativo y recíproco con el paciente, el aprendizaje experiencial, modelos de conducta y el mindfulness" (23)

"el comportamiento empático favorece una buena alianza terapéutica, posibilitando que los pacientes den más información sobre sus síntomas, se muestren más comprometidos con el tratamiento y tengan mayores niveles de satisfacción, disminuyendo la ansiedad e incrementando la calidad de vida" (8)

Perspectiva del paciente

"La perspectiva del paciente en la atención médica se refiere a la consideración de las experiencias, necesidades, valores y preferencias de los pacientes en la prestación de servicios de salud" (22)

"Es clave para mejorar los servicios y la calidad de la atención en salud, ya que asegurar una atención de salud de calidad que ponga énfasis en el paciente no solo mejora la calidad de vida de las personas, sino que repercute positivamente en todo el sistema de salud" (22)

Incorporar la perspectiva del paciente en el diseño de instrumentos

de evaluación y en la toma de decisiones clínicas es fundamental para mejorar la calidad de la atención sanitaria

Además, la perspectiva del paciente ha sido la gran ausente en el diseño de las políticas públicas de salud, a pesar de que provee información valiosa a partir de distintos contextos sociales, económicos, políticos y epidemiológicos

(21) “sin la conexión humana, que permite descubrir los pequeños detalles para poder resolver grandes problemas, la medicina es incapaz de cumplir el propósito para el que fue creada”. No en vano cuenta la leyenda que el doctor Gregorio Marañón, renombrado científico español, consideraba que el mejor avance para la medicina era la silla, que acerca físicamente a los pacientes para poder escucharlos.

“Bajo la premisa de que la salud debe guiarse por la atención centrada en la persona de manera continua, a lo largo de toda su vida y no solamente cuando enfrenta algún problema médico, se establecieron los principios de la atención primaria”. En la primera gran conferencia internacional sobre el tema, liderada por la Organización Mundial de la Salud en 1978, se definió a la atención primaria como “el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud”. Esto implicaba que la atención médica de calidad debía siempre acercarse lo más posible a las personas y facilitar su acceso permanente. (24)

Lejos de la meta

“Tras años de esfuerzos para fortalecer la atención primaria como

uno de los caminos hacia la cobertura sanitaria universal, y a pesar de grandes declaraciones internacionales como la de Alma Ata, cuyo 40 aniversario acabamos de celebrar, aún no se ha conseguido este objetivo". En el nuevo estudio publicado en el libro Desde el paciente, del Banco Interamericano de Desarrollo, (25) encontramos que el 87,5% de la población de América Latina y el Caribe no puede contestar afirmativamente a ninguna de estas cuatro preguntas:

1. ¿Tienes un médico de cabecera o un lugar habitual de atención para tu salud?

2. ¿Tu médico o lugar de atención conoce tu historial de salud?

3. ¿Puedes contactarlo fácilmente durante el día?

4. ¿Te ayuda a coordinar el acceso a otros especialistas cuando lo necesitas?

Estas preguntas son importantes porque definen la atención de salud centrada en el paciente. Y este aspecto no puede reducirse a una buena intención de relaciones públicas o responsabilidad social. Asegurar una atención de salud de calidad que ponga el énfasis sobre el paciente no solo mejora la calidad de vida de las personas, que por sí solo es ya el mejor beneficio, sino que repercute positivamente en todo el sistema.

Más motivos para priorizar a los pacientes

“La atención primaria basada en la paciente mejora las experiencias tanto de los usuarios como de los profesionales y, en consecuencia, resulta en una mayor utilización de los servicios preventivos de salud”. En este sentido, se ha constatado que una adecuada atención primaria ayuda a reducir el número de consultas con especialistas y de hospitalizaciones o visitas a los servicios de emergencias para una atención rutinaria. (26)

“Esto tiene un doble efecto positivo. Por un lado, contribuye a disminuir el riesgo de mortalidad, especialmente en lo que se refiere a las enfermedades no transmisibles como la diabetes o la hipertensión, que se están convirtiendo en una auténtica epidemia de nuestro siglo y que, por su carácter crónico, requieren de la participación del paciente para lograr buenos resultados”. Además, este enfoque ayuda a aliviar la sobrecarga de trabajo en otros niveles de atención ya que permite resolver de forma ambulatoria muchos problemas. (29)

Volver al paciente

“Si queremos impulsar la atención primaria y conseguir un funcionamiento eficaz de los sistemas de salud que responda a las necesidades de los pacientes, es prioritario conocer su opinión sobre la atención médica que reciben”. Sin embargo, la perspectiva del paciente ha sido la gran ausente en el diseño de las políticas públicas de salud a pesar de que provee información valiosísima a partir de distintos contextos sociales, económicos, políticos y epidemiológicos. (27)

Dimensiones de la perspectiva del paciente

La perspectiva del paciente en el área de nefrología se refiere a la visión y experiencia que tienen los pacientes con respecto a su enfermedad renal y al tratamiento que reciben". (30) Algunos aspectos clave en la perspectiva del paciente son:

Fiabilidad: La capacidad de las herramientas y procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades renales para ser precisos y confiables

Autenticidad: La honestidad y transparencia en la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes, así como la adecuada interpretación de los síntomas y signos físicos

Compromiso: La dedicación y responsabilidad de los profesionales de la salud en el cuidado de los pacientes, incluyendo la atención a sus necesidades emocionales, psicosociales y de calidad de vida

Estos aspectos son fundamentales para garantizar una atención médica de calidad y centrada en el paciente, lo que puede mejorar la satisfacción del paciente y el resultado clínico

Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico Daniel Alcides Carrion Departamento de Junin -Huancayo.

El Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico Daniel Alcides Carrion Departamento de Junin -Huancayo, es un hospital público que cuenta con la categoría III-1, depende administrativamente de la Dirección Regional de Salud.

Es la Institución de Salud de mayor complejidad en la red de establecimientos de Huancayo, además de ser un Hospital de referencia nacional.

Brinda servicios en múltiples especialidades y año tras año las prestaciones en salud se han vuelto más complejas a razón de la incorporación de nuevas subespecialidades y tecnologías diagnósticas y terapéuticas. La población actual de la provincia constitucional del Callao es de aproximadamente 1 millón 13 mil habitantes y son generalmente los de más bajos ingresos económicos quienes acuden al Hospital Nacional ante cualquier problema de salud. Actualmente la atención en salud de esta población es financiada a través del Seguro Integral de Salud **(SIS)** cuya cobertura es integral; por lo que la creciente demanda de pacientes en estos últimos años ha ocasionado que la mayoría de los servicios sobre pase su oferta y genere listas de espera.

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es un Hospital Docente y de referencia Regional y Nacional y se encuentra en una severa crisis administrativa que como no había ocurrido antes impacta directamente en la atención de los pacientes en los diferentes servicios que ofrece el Hospital. La gestión hospitalaria, evaluada por los indicadores de gestión establecidas por el Ministerio de Salud, evidencian indicadores debajo los estándares establecidos para su complejidad y categorización La falta de insumos y materiales médicos para la atención de los pacientes; la falta de reactivos para los exámenes de laboratorio de alta frecuencia de uso; la inoperatividad de equipos biomédicos por exceso de uso sin mantenimiento

adecuado, la falta de medicamentos y el incumplimiento de obligaciones con proveedores y personal administrativo y asistencial son un recuento de los problemas que se presentan en el Hospital. Adicionalmente a ello se observan procesos administrativos y asistenciales que dependen de registros manuales o en el que se encuentra duplicidad de tareas y trabajos en paralelo, no coordinado entre médicos, enfermeras y personal administrativo.

"La motivación para este trabajo se fundamenta en el conocimiento de que los problemas relacionados al proceso de hospitalización impactan en múltiples servicios del Hospital; Consultorio Externo, Emergencia; Sala de Operaciones, Servicios Críticos Unidad de Cuidados Intensivos y Cuidados Intermedios por lo que su revisión y análisis generara el planteamiento de mejoras con el fin de hacerlo un proceso más eficiente y agilizar la atención en los diferentes servicios con los que se relaciona, lo que sin duda mejorará la percepción de calidad del servicio que brinda en el Hospital" (20)

2.3. Bases epistémicas

Teorías filosóficas de la calidad

Arrieta, (2020), "las teorías filosóficas de la calidad son enfoques que buscan mejorar la calidad en diferentes ámbitos, incluyendo la gestión empresarial y la prestación de servicios". (1) Algunas de las principales corrientes filosóficas de la calidad son:

Calidad Total de William E. Deming: Esta corriente se enfoca en la

mejora continua de los procesos, la participación de todos los miembros de la organización y la toma de decisiones basada en datos y hechos

Administración Total de la Calidad de Philip B. Crosby: Se centra en la prevención de defectos, la medición de la calidad en términos de costos y la creación de una cultura de cero defectos

Control de la Calidad de Kaoru Ishikawa: Esta corriente se basa en el uso de herramientas como los diagramas de Pareto y los diagramas de causa-efecto para identificar y solucionar problemas de calidad

Planificación, Control y Mejora de Calidad de Joseph Jurán: Se enfoca en la planificación de la calidad, el control de los procesos y la mejora continua a través del ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act)

“Estas corrientes filosóficas de la calidad ofrecen diferentes enfoques y herramientas para mejorar la calidad en las organizaciones y en la prestación de servicios, y su aplicación puede variar según el contexto y los objetivos específicos de cada organización” (19)

2.4. Definiciones conceptuales

El diccionario de gestión sanitaria para médicos (2021), define los siguientes conceptos:

- **Capacidad de respuesta.** La habilidad de los profesionales de la salud para tomar decisiones clínicas oportunas y adecuadas en situaciones difíciles, complejas e inciertas, y para responder a las necesidades y expectativas de los pacientes**.**

- **Confiabilidad.** La capacidad de las herramientas y

procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades renales para ser precisos y confiables.

- **Nefrología.** El área de la medicina que se enfoca en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades renales.

- **OMS.** La Organización Mundial de la Salud, una agencia especializada de las Naciones Unidas que se enfoca en la salud pública a nivel mundial.

- **Paciente.** Una persona que recibe atención médica para una enfermedad o condición de salud.

- **SIS.** Seguro Integral de Salud. Es un seguro de salud subvencionado por el Estado para quienes viven en condiciones de pobreza y de vulnerabilidad, y que no tienen ningún seguro que cubra sus atenciones en establecimientos asistenciales

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.

La investigación fue de tipología aplicada, “consiste en la orientación de la investigación para obtener un nuevo conocimiento destinado a proporcionar soluciones a problemas prácticos”. En este tipo de investigación, el problema está establecido y es conocido por el investigador, quien utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas y se caracteriza por analizar la realidad social y aplicar sus hallazgos para mejorar la situación actual. (11)

3.2. Diseño y esquema de la investigación.

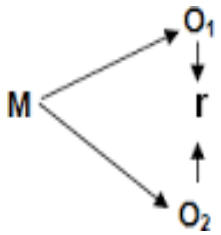
Se enmarcó en el diseño no experimental transversal “es un tipo de diseño de investigación que se realiza sin manipular variables y que se centra en la observación de fenómenos en un momento específico”. Este diseño se utiliza para observar y analizar un momento exacto de la realidad, sin realizar manipulaciones ni intervenciones y se caracteriza por la ausencia de seguimiento a lo largo del tiempo y por la valoración de las variables en el mismo momento. (28)

Nivel correlacional,” consiste en establecer la relación que existe entre dos o más variables, sin que una variable cause el efecto en la otra” (23)

Enfoque cuantitativo, “se basa en una concepción global positivista e hipotética y se centra en la recolección de información y datos numéricos precisos para realizar un análisis estadístico y deducir suposiciones a partir

de principios generales aceptados como valederos. Este enfoque parte de lo general para llegar a lo particular, utilizando el método deductivo para comprobar la validez de las suposiciones.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

O_X = Calidad de atención

O_2 = Perspectiva del paciente

r = Relación probable entre las variables O_1 y O_2

3.3. Población y muestra.

3.3.1 Población

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación" (18)

La población objeto de estudio estuvo constituida por 1,230 pacientes en que fueron atendidos en el servicio de nefrología del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Departamento de Junín - Huancayo en el año 2022.

3.3.2 Muestra

Según el autor Martínez, H. (2020) una muestra es "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”

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

$\boldsymbol{n}$=$N*Z2*p*$q/e2$*(N-1)$ +$Z2*p*$q Donde:

N= 1230 pacientes atendidos en los meses de marzo a junio del año 2022

Z2= 1.96

p y q= 0.50 e= 0.05

Reemplazando se obtiene:

$\boldsymbol{n}$=1230$*$1.962$*$0.5$*$0.5/0.052$*$

(1230−1) +1.962$*$0.5$*$0.5

n= **70 pacientes**

Se incluyeron a los pacientes varones y mujeres, pacientes que han sido atendidos en los meses de marzo a junio del año 2022.

Muestreo: Se utilizó para esta investigación el muestreo aleatorio simple, (3) “es un subconjunto de una muestra elegida de una población más grande y cada individuo se elige al azar y por pura casualidad. En este tipo de muestreo cada individuo tiene la misma probabilidad de ser elegido en cualquier etapa del proceso”

Criterios de inclusión:

- Se considero a los pacientes dispuestos a participar en el proceso investigativo atendidos en el periodo de marzo a abril del 2022.

Criterios de exclusión

- Se excluyeron en total 13 pacientes del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Departamento de Junín -Huancayo atendidos el año 2022, porque tres fueron menores de edad, uno porque se trasladó a otro Centro de Salud en el momento de la toma de la muestra, dos por discapacidad mental, uno porque comenzó tratamiento con diálisis peritoneal, dos porque fallecieron en el período de estudio, cuatro porque hacía menos de 1 mes que se encontraban en tratamiento, uno porque se encontraba internado en terapia intensiva, dos porque no se encontraron en su turno y finalmente dos pacientes que expresaron su negativa de participar.

3.3.3 Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:

Prueba de validez:

Se realizó la validez del instrumento mediante el juicio de expertos, donde participaron siete profesionales conocedores del tema en estudio obteniéndose como resultado según el coeficiente de Alfa de Cronbach, (5) “es un índice utilizado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala es decir, la medida en que los ítems de la escala son coherentes entre sí y constan de tres a veinte ítems, y su valor puede variar según la población en la que se aplique la escala”

Prueba de Confiabilidad:

Variable Nº1

Calidad de atención en nefrología

Alfa de	N de

Cronbach	N de elementos
,890	15

Variable Nº2

Perspectiva del paciente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	15

3.4. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Técnica de la encuesta, Se utilizó esta técnica porque permitió al investigador recoger información de forma estructurada preconcebida con el cual se obtuvo información sin modificar del entorno y de la fenomenología los cuáles al almacenarla en una data, permitieron analizarla y representarla en gráficos y tabla estadísticas.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento para la recoleccion de datos se utilizó dos guías de encuesta, una para medir la variable calidad de atención y la segunda para medir la perspectiva del paciente, ambas con sus respectivas dimensiones, este instrumento fue organizada en 15 preguntas permitiendo registrar los datos obtenidos de 70 pacientes del área de nefrología del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Departamento de Junín - Huancayo en el año 2022.

3.5.1 Procesamiento y presentación de datos

Se utilizo el análisis estadístico de:

Microsoft Excel, Para utilizar estas herramientas, se debe activarlas a través del menú Herramientas. El Analysis ToolPak es un complemento de Excel que está disponible para realizar análisis de datos

complejos. Además, existen otros complementos de terceros que proporcionan funcionalidades de análisis estadístico para Excel. (3)

SPSS versión 26, introduce nuevas pruebas estadísticas, mejoras en las estadísticas existentes y procedimientos de secuencias de comandos

Tablas de frecuencia, son herramientas que muestran la distribución de frecuencias de los valores de una variable.

CAPÍTULO IV

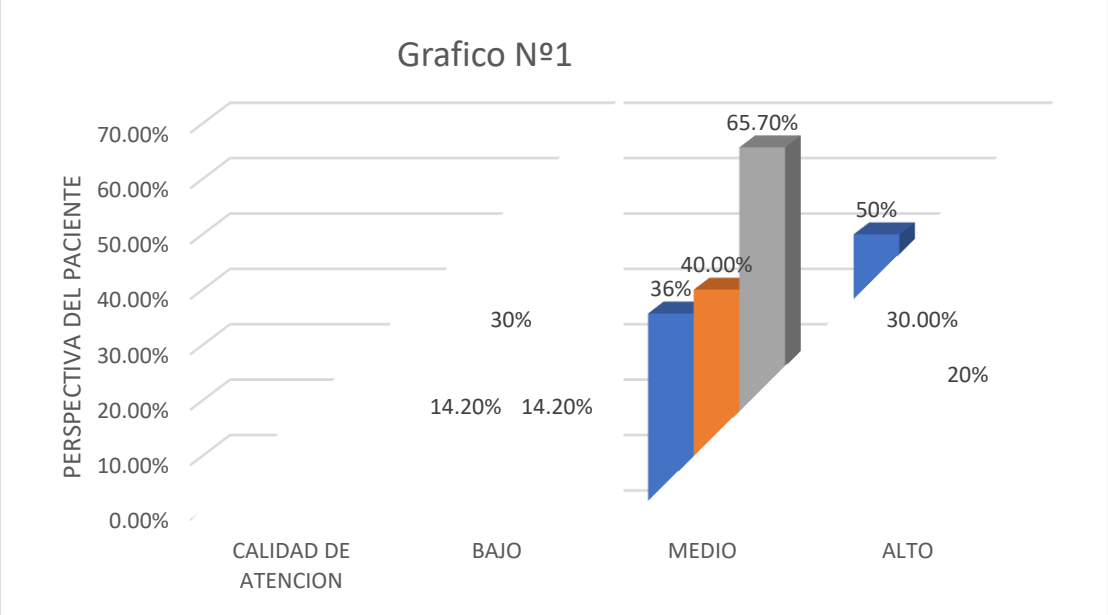
RESULTADOS

Tabla 2. Relación de las variables calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Calidad de atención	Perspectiva del paciente					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	10	14,2	21	30	10	14,2
Medio	25	35,7	28	40	46	65,7
Alto	35	50	21	30	14	20
Total	**70**	**100**	**70**	**100**	**70**	**100,0**

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 1. Relación de las variables calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.



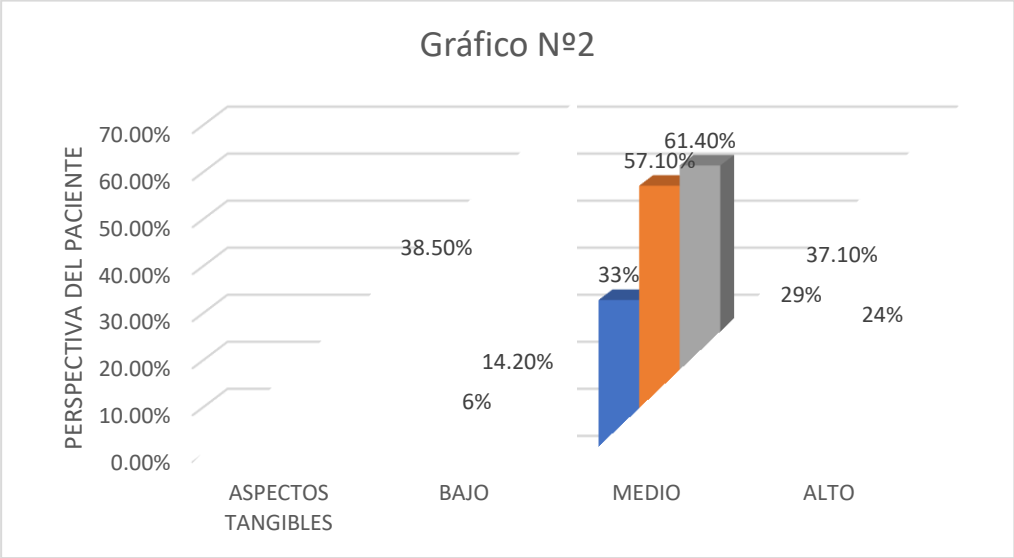
En la tabla y figura Nº1, Se determinó la relación de ambas variables de estudio, en los siguientes niveles: Bajo con un porcentaje de 14,2%,30%,14,2%; Medio 35,7%,40%,65,7% y Alto 50%,30%,20%. Concluyendo que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel medio con un 65,7% lo que se deduce que existe relación **MEDIA** entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Tabla 3. Relación de la dimensión Nº1 aspectos tangibles y la variable perspectiva del paciente

Aspectos tangibles	Perspectiva del paciente					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	27	38,5	4	5,7	10	14,2
Medio	23	32,8	40	57,1	43	61,4
Alto	20	28,5	26	37,1	17	24,2
Total	**70**	**100**	**70**	**100**	**70**	**100.0**

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 2. Relación de la dimensión Nº1 aspectos tangibles y la variable perspectiva del paciente



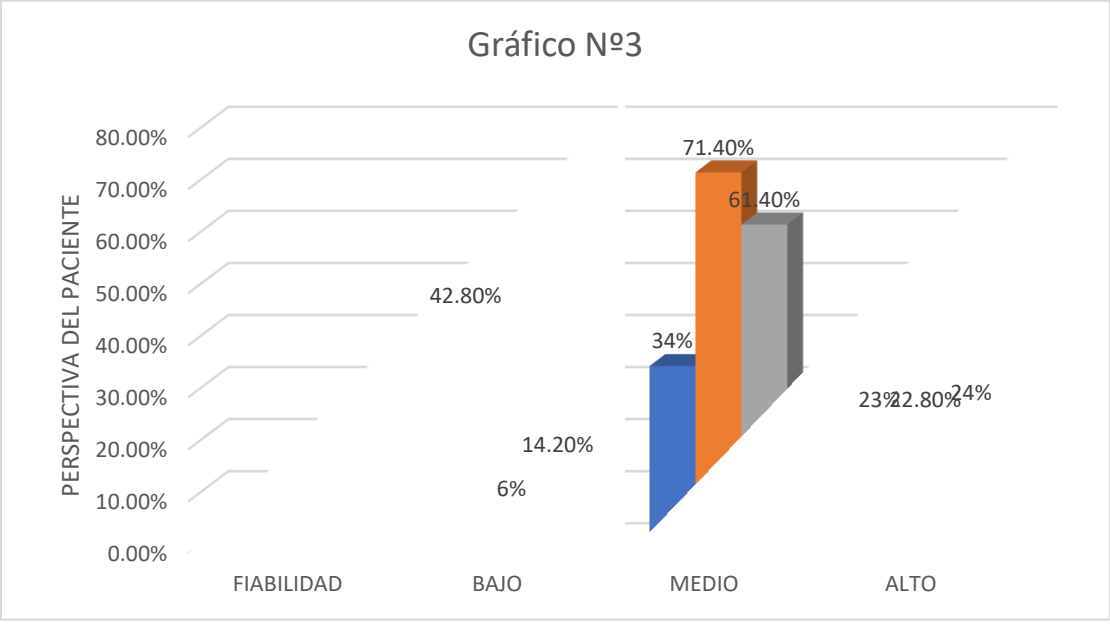
En la tabla y figura Nº2, Se determinó la relación de la dimensión Nº1 aspectos tangibles y la variable perspectiva del paciente, en los siguientes niveles: Bajo con un porcentaje de 38,5%,5,7%,14,2%; Medio 33%,57,1%,61,4% y Alto 29%,37,1%,24,2%. Concluyendo que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel medio con un 61,4% lo que se deduce que existe relación **MEDIA** entre la dimensión aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Tabla 4. Relación de la dimensión fiabilidad y la variable perspectiva del paciente

Fiabilidad	**Perspectiva del paciente**					
	Bajo		**Medio**		**Alto**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Bajo	30	42,8	4	5,7	10	14,2
Medio	24	34,2	50	71,4	43	61,4
Alto	16	22,8	16	22,8	17	24,2
Total	**70**	**100**	**72**	**100**	**70**	**100.0**

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 3. Relación de la dimensión fiabilidad y la variable perspectiva del paciente



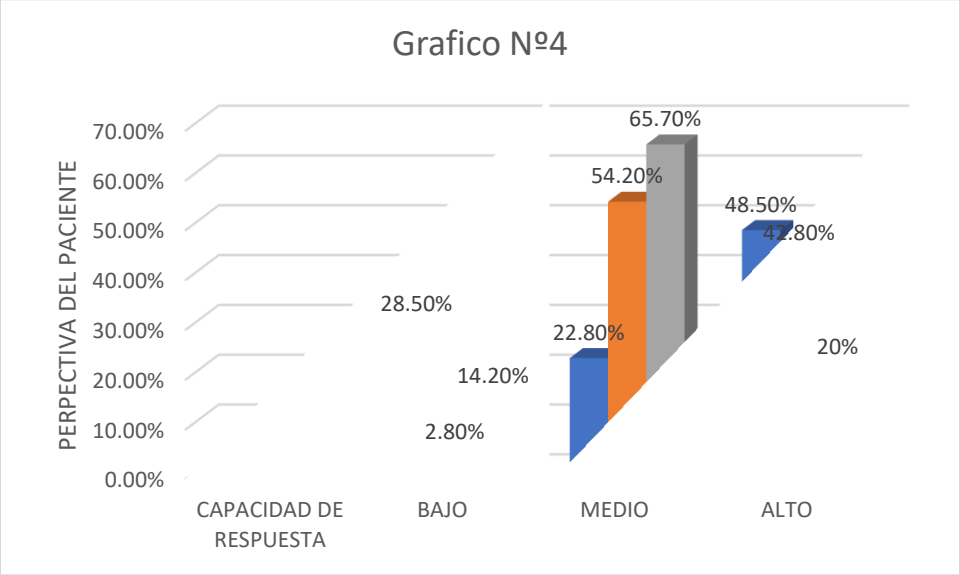
En la tabla y figura Nº3, Se determinó la relación de la dimensión Nº2 Fiabilidad y la variable perspectiva del paciente, en los siguientes niveles: Bajo con un porcentaje de 42,8%,5,7%,14,2%; Medio 34,2%,71,4%,61,4% y Alto 22,8%,22,8%,24,2%. Concluyendo que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel medio con un 71,4% lo que se deduce que existe relación **MEDIA** entre lo dimensión fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Tabla 5. Relación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable perspectiva del paciente

Capacidad de respuesta	**Perspectiva del paciente**					
	Bajo		**Medio**		**Alto**	
Bajo	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
	20	28,5	2	2,8	10	14,2
Medio	16	22,8	38	54,2	46	65,7
Alto	34	48,5	30	42,8	14	20
Total	**70**	**100**	**70**	**100**	**70**	**100,0**

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 4. Relación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable perspectiva del paciente.



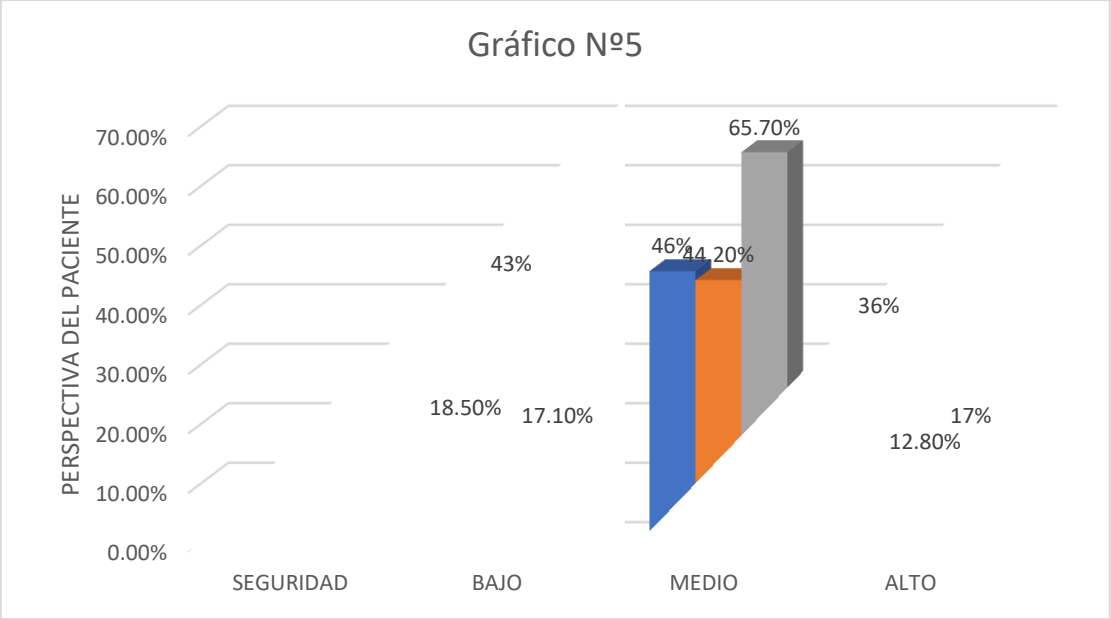
En la tabla y figura Nº4, Se determinó la relación de la dimensión Nº3 Capacidad de respuesta y la variable perspectiva del paciente, en los siguientes niveles: Bajo con un porcentaje de 28,5%,2,8%,14,2%; Medio 22,8%,54,2%,65,7% y Alto 48,5%,42,8%,20%. Concluyendo que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel medio con un 65,7% lo que se deduce que existe relación **MEDIA** entre lo dimensión capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Tabla 6. Relación de la dimensión seguridad y la variable perspectiva del paciente

Seguridad	Perspectiva del paciente					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	13	18,5	30	42,8	12	17,1
Medio	32	45,7	31	44,2	46	65,7
Alto	25	35,7	9	12,8	12	17,1
Total	**70**	**100**	**70**	**100**	**70**	**100,0**

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 5. Relación de la dimensión seguridad y la variable perspectiva del paciente.



En la tabla y figura Nº5, Se determinó la relación de la dimensión Nº4 Seguridad y la variable perspectiva del paciente, en los siguientes niveles: Bajo con un porcentaje de 18,5%,42,8%,17,1%; Medio 45,7%,44,2%,65,7% y Alto 35,7%,12,8%,17,1%. Concluyendo que el porcentaje más alto se encuentra en el

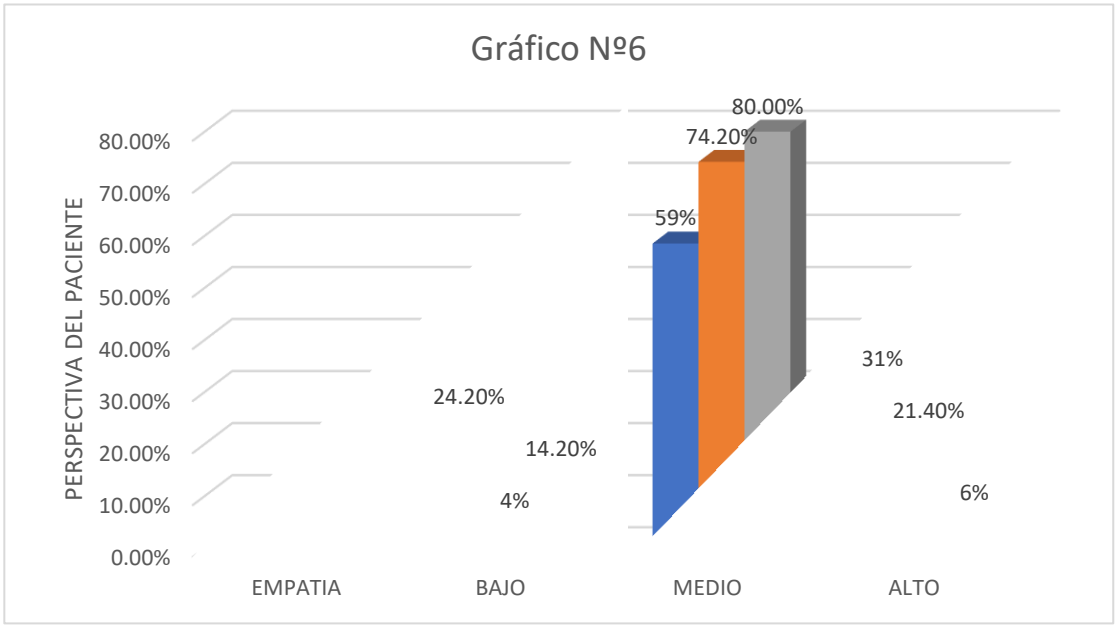
nivel medio con un 65,7% lo que se deduce que existe relación **MEDIA** entre lo dimensión seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Tabla 7. Relación de la dimensión empatía y la variable perspectiva del paciente

Empatia	Perspectiva del paciente					
	Bajo		**Medio**		**Alto**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Bajo	17	24,2	3	4,2	10	14,2
Medio	41	58,5	52	74,2	56	80
Alto	22	31,4	15	21,4	4	5,7
Total	**70**	**100**	**70**	**100**	**70**	**100,0**

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 6. Relación de la dimensión empatía y la variable perspectiva del paciente



En la tabla y figura Nº6, Se determinó la relación de la dimensión Nº5 Empatía y la variable perspectiva del paciente, en los siguientes niveles: Bajo

con un porcentaje de 24,2%,4,2%,14,2%; Medio 58,5%,74,2%,80% y Alto 31,4%,21,4%,5,7%. Concluyendo que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel medio con un 80% lo que se deduce que existe relación **MEDIA** entre lo dimensión empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

4.2 Prueba de hipótesis general

H_0. Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H_1 No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

			Perspectiva del paciente
		Coeficiente de Spearman	**440****
Correlación de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	000
		N	70

Análisis: En base a los resultados, el nivel de correlación es el 1%, es decir; es medio, positivo y directo, esto se calcula mediante la correlación de Spearman (rS = 0.440 **) y un signo de dos colas de 0.000; se concluye que el 44,0% de la perspectiva del paciente se debe a la influencia en la calidad de atención en nefrología, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis general de la investigación.

Prueba de la hipótesis específica 1

H0 Existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H1 No existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

			Perspectiva del paciente
		Coeficiente de Spearman	**445****
Correlación de Spearman	Aspectos tangibles	Sig. (bilateral)	000
		N	70

Análisis: En base a los resultados, el nivel de correlación es el 1%, es decir; es medio, positivo y directo, esto se calcula mediante la correlación de Spearman (rS = 0.445 **) y un signo de dos colas de 0.000; se concluye que el 45,0% de la perspectiva del paciente se debe a la influencia en la calidad de atención en nefrología, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis Nº1 de la investigación.

Prueba de la hipótesis específica 2

H_0. Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.

H_1 No existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.

			Perspectiva del paciente
		Coeficiente de Spearman	**430****
Correlación de Spearman	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	000
		N	70

Análisis: En base a los resultados, el nivel de correlación es el 1%, es decir; es medio, positivo y directo, esto se calcula mediante la correlación de Spearman (rS = 0.430 **) y un signo de dos colas de 0.000; se concluye que el 43,0% de la perspectiva del paciente se debe a la influencia en la calidad de atención en nefrología, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis Nº2 de la investigación.

Prueba de la hipótesis específica 3

H_0 Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H_1 No existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

			Perspectiva del paciente
		Coeficiente de Spearman	**543****
Correlación de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	000
		N	70

Análisis: En base a los resultados, el nivel de correlación es el 1%, es decir; es medio, positivo y directo, esto se calcula mediante la correlación de Spearman (rS = 0.543**) y un signo de dos colas de 0.000; se concluye que el 54,3% de la perspectiva del paciente se debe a la influencia en la calidad de atención en nefrología, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis general de la investigación.

Prueba de la hipótesis específica 4

H_0 Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

H_1 No existe relación directa y significativa entre la seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

			Perspectiva del paciente
		Coeficiente de Spearman	**311****
Correlación de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	000
		N	70

Análisis: En base a los resultados, el nivel de correlación es el 1%, es decir; es medio, positivo y directo, esto se calcula mediante la correlación de Spearman (rS = 0.311 **) y un signo de dos colas de 0.000; se concluye que el 31,1% de la perspectiva del paciente se debe a la influencia en la calidad de atención en nefrología, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis general de la investigación.

Prueba de la hipótesis específica 5

H_0 Existe relación directa y significativa entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022

H_1 No existe relación directa y significativa entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022

			Perspectiva del paciente
		Coeficiente de Spearman	**401****
Correlación de Spearman	Empatia	Sig. (bilateral)	000
		N	70

Análisis: En base a los resultados, el nivel de correlación es el 1%, es decir; es medio, positivo y directo, esto se calcula mediante la correlación de Spearman (rS = 0.401 **) y un signo de dos colas de 0.000; se concluye que el 40,1% de la perspectiva del paciente se debe a la influencia en la calidad de atención en nefrología, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis general de la investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En referencia al objetivo general. Determinar la relación entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.

La OMS (2020), “se refiere al grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud”; “La perspectiva del paciente en la atención médica se refiere a la consideración de las experiencias, necesidades, valores y preferencias de los pacientes en la prestación de servicios de salud”

En los resultados del estudio de la tabla y grafico Nº1, se verifica el porcentaje más alto con un 65,7% lo que se deduce que existe relación MEDIA, por lo cual se infiere una relación entre ambas variables. Verificado por un coeficiente de correlación de (rS = 0.440 **), con un sig. (bilateral) de 0,000; por lo tanto, la relación es media, directa y significativa entre las variables calidad de atención y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

“Los estudios han demostrado que la satisfacción de los pacientes está influenciada por el compromiso afectivo de los profesionales de la salud, y que una mayor satisfacción se asocia con un mayor apego emocional y la implicación de los profesionales” (21)

Con referencia al objetivo Nº1. Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Para Guevara (2020) “En el contexto de la nefrología, los aspectos tangibles se refieren a aquellos elementos materiales y físicos que influyen en la calidad de la atención. Por ejemplo, la infraestructura, el equipamiento, la limpieza y la organización del ambiente de tratamiento son aspectos tangibles que pueden impactar la percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes”

Los resultados muestran en la tabla y gráfico Nº2, el porcentaje más alto tiene un porcentaje de 61,4% lo que se deduce que existe relación MEDIA, con un coeficiente de correlación de 0,445 **, con. (bilateral) 0,001; por tanto, la relación es media, positiva y directa. entre la dimensión aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.

Referente al objetivo Nº2. Determinar la relación de la dimensión fiabilidad y la variable perspectiva del paciente

La fiabilidad es un aspecto crucial en la evaluación y el tratamiento de los pacientes en el área de nefrología, ya que garantiza la consistencia y la precisión de las mediciones y los procedimientos” (25)

En la tabla y gráfico Nº3, se observa el porcentaje más alto con un 71,4% lo que se deduce que existe relación MEDIA. Comprobado con un coeficiente de correlación de 0,43 **, con él. (bilateral) 0,000; por tanto, la relación es media,

positiva y directa. entre lo dimensión fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Referente al objetivo Nº3 Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Para Gómez es importante que los profesionales de la salud en el área de nefrología estén capacitados para tomar decisiones rápidas y efectivas, y que se preste atención a los aspectos tangibles que pueden impactar la calidad percibida por los pacientes”

En la tabla y gráfico Nº4, el porcentaje más alto se mantiene en un 65,7% lo que se deduce que existe relación MEDIA, Por lo tanto, derivamos la correlación de 0,54,3 **, con. (bilateral) 0,000; por tanto, la relación es media, positiva y directa. entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Referente al objetivo Nº4. Determinar la relación entre la seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. “la seguridad en la hemodiálisis es un paradigma del trabajo en equipo, y se refiere a la ausencia o reducción a un mínimo aceptable del riesgo de sufrir daño innecesario en el curso de la atención”

En la tabla y gráfico Nº5, el porcentaje más alto contiene un 65,7% lo que

se deduce que existe relación MEDIA, es decir; es medio, positivo y directo, (rS = 0.311 **) entre lo dimensión seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Referente al objetivo Nº6. Determinar la relación entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín – Huancayo 2022.

"El comportamiento empático favorece una buena alianza terapéutica, (8) posibilitando que los pacientes den más información sobre sus síntomas, se muestren más comprometidos con el tratamiento y tengan mayores niveles de satisfacción, disminuyendo la ansiedad e incrementando la calidad de vida"

Los resultados muestran el porcentaje más alto con un 80%, es decir; es medio, positivo y directo, (rS = 0.401 **) entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo.

Aunque no es un indicador clínico, la satisfacción del paciente es un aspecto importante de la calidad de la atención en nefrología, y puede reflejar la percepción del paciente sobre su atención y su experiencia en el sistema de salud.

CONCLUSIONES

- Respecto a la calidad de atención en nefrología desde la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Departamento de Junín, Huancayo -2022, es importante destacar que la calidad de atención en nefrología es un tema de gran relevancia en la satisfacción del paciente y en el proceso de atención en el ámbito de la salud.
- Algunos aspectos clave a considerar en la evaluación de la calidad de atención en nefrología incluyen:
- Acceso a la atención: Es fundamental garantizar que los pacientes con enfermedad renal crónica tengan acceso a la atención médica adecuada y oportuna, incluyendo la realización de diálisis y el manejo adecuado de complicaciones asociadas a esta enfermedad.
- Calidad de la atención: La calidad de atención en nefrología se refiere a la satisfacción del paciente, el control de la enfermedad y la comunicación efectiva entre el profesional de la salud y el paciente.
- . La medición sistemática y planificada de indicadores de calidad es crucial para identificar áreas de mejora y mejorar la atención a los pacientes.
- Soporte emocional y psicológico: Los pacientes con enfermedad renal crónica pueden enfrentar desafíos emocionales y psicológicos debido a la naturaleza crónica y progresiva de la enfermedad. Por lo tanto, es importante que el equipo de atención brille atención y apoyo a estos pacientes y sus familias.

SUGERENCIAS

- Una sugerencia para mejorar la calidad de atención en nefrología desde la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Departamento de Junín, Huancayo en 2022, podría ser la implementación de programas de calidad que permitan medir sistemáticamente los indicadores de calidad en la atención de los pacientes con enfermedad renal crónica. Estos programas podrían incluir la medición de indicadores como el acceso a la atención, la adecuación de la diálisis, el control de la anemia y del metabolismo mineral y óseo, así como la satisfacción del paciente.
- Además, se podría brindar soporte emocional y psicológico adecuado a los pacientes y sus familias, y capacitar y actualizar al personal médico en las últimas tendencias y prácticas en el campo de la nefrología. La implementación de estas medidas podría mejorar significativamente todos estos aspectos antes mencionados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Arrieta [2020]. Plan de calidad científico-técnica y de mejora continua de calidad en diálisis peritoneal. *Nefrologia: publicacion oficial de la Sociedad Espanola Nefrologia*, *30*(1), 28–45. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0211-69952010000100005&script=sci_arttext&tlng=pt
2. Arévalo. [2020] Calidad en el servicio de nefrología del hospital regional del Santa en Chimbote-Peru. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1137-66272018000300309
3. Baptista, P. [2021]. Metodología de la investigación (10° Ed.). Guatemala: McGraw Hill Interamericana, https://www.academia.edu/36971355/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_SEXTA_EDICION_HDZ_FDZ_BAPTISTA_pdf
4. Castillo, J. [2020]. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020, http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20155
5. Bunge [1971] Población y muestra, diferenciando la población finita e infinita, https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf
6. Cabana, F. [2020]. Frecuencia de los diagnósticos de enfermería en el primer ingreso del paciente con un trasplante renal reciente. *Enfermería nefrológica*, *20*(1), 76–81. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842017000100010&script=sci_arttext&tlng=pt.

7. Duque [2020] La calidad de la atención médica. Revista Calidad Asistencial, 529-538, Chrome extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
8. Coveñas, D [2019] Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019 https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729
9. García [2020]. *Resultados de un programa de coordinación y de información clínica compartida entre nefrología y atención primaria*. https://doi.org/10.3265/Nefrologia.pre2010.Oct.10615
10. Gonzales, N., & Lise, C. [2020]. *Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA- Nefrología de la UPCH*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH_1a02f6fda99e8b6b27823551be050e7a
11. Hernández y Mendoza [2018], Métodos de investigación para las investigaciones cualitativas y cuantitativas. Ciudad de México: Mcgraw -Hill.
12. Holguin [2020]. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte médico*, *20*(2), e1238. https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09

13. Juarez, J., & Alili, P. [2020]. *Modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020*. Universidad Nacional de Ucayali.
14. Lou, A. [2021]. Prevalencia de enfermedad renal crónica en pacientes con diabetes mellitus tipo 2 atendidos en atención primaria. *Nefrologia: publicacion oficial de la Sociedad Espanola Nefrologia*, *30*(5), 552–556. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-69952010000500011
15. García [2021] Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2021. Universidad Nacional de Piura. Obtenido de https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1620
16. Martínez, H. [2020]. Estrategias metodológicas para desarrollar una tesis. México D.F: Cengage Learning. HU318_Fundamentos_De_La_Investigación_Académica_201701.pdf
17. Mallqui, J. [2021]. *Relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de nefrología del Hospital María Auxiliadora*. https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1737/TESIS%20MALLQUI%20-%20CADENILLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Nieto [1978] investigación cuantitativa y cualitativa, https://docplayer.es/153277902-Universidad-de-huanuco.html
19. Organización Mundial de la Salud. (2019). Informe sobre la situación mundial de las enfermedades no transmisibles 2019. Resumen de Orientación. Disponible en

http://www.who.int/nmh/publications/ncd_report_summary_es.pdf. Último acceso el 5 de febrero de 2019

20. Ojeda, C., & Carlos, J. [2021]. *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de nefrología del Hospital Reátegui Piura, año 2020*. Universidad San Pedro.
21. Ramírez [2020] Calidad en la atención a pacientes en el área de nefrología de la ciudad del Cuzco, https://repositorio.unsaac.edu.pe/browse?type=subject&value=Calidad+de+vida
22. Ramos, R., & Molina, M. [2021]. Nuevos modelos de gestión de asistencia integral en nefrología. https://doi.org/10.3265/Nefrología.pre2013.Feb.11638
23. Rojas [2018],” Metodología de la investigación científica Tomo V. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Diseno-y-ejecucion_2011.pdf
24. Arenas [2006]. Implantación de sistemas de gestión de calidad en las unidades de nefrología españolas, https://www.revistanefrologia.com/es-implantacion-de-sistemas-de-gestion-articulo-X0211699506019678
25. Sánchez [2021] Calidad y su aplicación en Medicina. Revista médica de Chile, 129(7), 825-765. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00349887200100070020
26. Santamaría [2020] Relación del personal de salud con los pacientes en la Ciudad de México. Revista de Saúde Pública, 43(4), 589-94 doi:10.1590/S0034-89102009005000042.

27. Torres, P., & Raquel, M. [2022]. *Nivel de conocimiento del paciente renal sobre los cuidados, tratamiento y complicaciones en el Centro Nefrourológico Oriente SAC, Pucallpa - Ucayali 2020*. Universidad Nacional de Ucayali.
28. Villegas [2019] Metodología de la investigación científica, https://www.calameo.com/read/007283997fe5bf244c251
29. Zambrano [2023] Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis, https://hdl.handle.net/20.500.12692/20343
30. Zegarra [2021] Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

GUÍA DE ENCUESTA DE LA VARIABLE:

CALIDAD DE ATENCIÓN EN NEFROLOGÍA

	Items	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Aspectos tangibles					
1	¿Se respira un ambiente familiar?				
2	¿Había personal calificado disponible para orientar a los usuarios o familiares?				
3	¿Había suficiente material y equipo para la atención médica?				
4	¿Había comodidad y limpieza en el entorno del servicio de nefrología?				
Fiabilidad					
5	¿Hubo habilidad por parte del personal para proporcionar información clara y precisa sobre los procedimientos correspondientes?				
6	¿Se respetó la programación de las consultas médicas o de diálisis?				
7	¿Se respetó la programación de las citas?				
Capacidad de respuesta					
8	¿Estaba disponible la historia clínica en la consulta o en los servicios de nefrología en el momento de la atención?				

9	¿Encontraste disponibilidad y viabilidad en la gestión de las citas?				
10	¿Fue rápida la atención por parte de los módulos sanitarios y del personal que te atendió?				
Seguridad					
11	¿Fue rápida la extracción de las pruebas de laboratorio?				
12	¿Fueron rápidos los procedimientos (diálisis, ecografías, radiografías, etc.)?				
13	¿Fue rápida la dispensación o venta de productos por parte de la farmacia?				
Empatia					
14	¿Se respetó la intimidad del paciente en la consulta del médico y en el servicio de nefrología?				
15	¿Se realizó una exploración física detallada de acuerdo con la patología presentada?				

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

GUÍA DE ENCUESTA DE LA VARIABLE:

PERSPECTIVA DEL PACIENTE

	Ítems	**BAJO**	**MEDIO**	**ALTO**	**TOTAL**
	Cumplimiento				
1	¿Crees que el personal sanitario es responsable y cumple sus horarios de trabajo?				
2	Te sientes seguro durante la atención prestada.				
3	El personal sanitario fue claro con el diagnóstico.				
4	La clínica o área de servicio tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial, y el ambiente inspira confianza.				
5	Te sientes cómodo cuando te atiende el personal sanitario. Autenticidad.				
	Autenticidad				
6	El personal sanitario muestra especial cuidado al examinar al paciente.				
7	El personal sanitario es carismático y te sientes acogido en la atención prestada.				
8	El personal sanitario se toma su tiempo para explicarte los procedimientos que debes seguir en el tratamiento.				
9	¿Crees que el personal sanitario proporciona una atención adecuada?				

10	¿Crees que la clínica o área de nefrología del hospital dispone de materiales y suministros que garantizan un buen tratamiento médico?				
	Compromiso				
11	Los pacientes suelen tener que esperar mucho tiempo en la sala de espera				
12	Te sentiste satisfecho con la atención prestada por el personal sanitario.				
13	El personal sanitario suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.				
14	Percibiste que la atención recibida era de calidad				
15	El personal sanitario es eficaz en su trabajo.				

ANEXO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento yo ..... con DNI:....., acepto participar en la investigación realizada por la Gissella Zorilla Human, egresada de la maestría en salud pública:. He sido informado (a) que el objetivo del estudio es Determinar la relación entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022, el cual tomará aproximadamente 15 minutos.

La información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:

..... Firma del participante

FECHA: ...../...../.....

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y muestra
Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022? **Problemas específicos** ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022? P2: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022? P3: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022? P4: ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la	**Objetivo general** Determinar la relación entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. **Objetivos específicos** OE1: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. OE2: Determinar la relación entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. OE3: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.	**Hipótesis general** Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en nefrología y la perspectiva del paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. **Hipótesis específicas** H1: Existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. H2: Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. H3: Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022.	V.I Calidad de atención V.D Perspectiva del paciente	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatia Cumplimiento Autenticidad	-Instalaciones y apariencia física - Equipamiento - Materiales - Personal - Alimentos - Comodidades - Ambiente -Cumplimiento -Consistencia -Puntualidad - Profesionalismo - Agilidad en la atención sin demoras excesivas. - Comunicación efectiva y retroalimentación a los pacientes. -Solución diligente de problemas e imprevistos. - Protocolos para evitar errores y eventos adversos. -Instalaciones y equipos que cumplen estándares de seguridad. -Higiene y medidas de control de infecciones. - Comunicación amable y respetuosa. -Trato digno y sin discriminación. -Comprensión de necesidades y perspectiva del paciente. umplimento de la norma - Atención correcta - Satisfacción	**Tipo de estudio** **Aplicada** **Diseño:** **No experimental transversal** El esquema es el siguiente: Dónde: M = Muestra. OX = Calidad de atención O2 = Perspectiva del paciente = Relación probable entre las variables O1 y O2 **Tecnicas**: Encuesta **Instrumento**: Guía de encuesta	**Población:** 1,230 pacientes en que fueron atendidos en el servicio de nefrología del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Departamento de Junín - Huancayo en el año 2022. . **Muestra:** 70 pacientes Se incluye a los pacientes varones y mujeres, pacientes que han sido atendidos en los meses de marzo a junio del año 2022. **Muestreo:** Aleatorio simple .

perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022? P5: ¿Cuál es la relación entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022?		OE4: Determinar la relación entre la seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022. OE5: Determinar la relación entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín - Huancayo 2022.	H4: Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022. H5: Existe relación directa y significativa entre la empatía y la perspectiva del paciente en el servicio de nefrología en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión departamento de Junín -Huancayo 2022	85	Compromiso	-Lealtad -Respeto -Motivación

ANEXO 4

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Indicadores	Criterios de evaluación	Validación de expertos				Promedio en porcentaje del Puntaje obtenido
		Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	
1. CLARIDAD	**Está formulado con lenguaje apropiado**	19	18	19	17	18.3
2. OBJETIVIDAD	**Está expresado en conductas observables**	19	18	18	17	18.3
3. ACTUALIDAD	**Está actualizado de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología**	19	18	19	17	18.3
4. ORGANIZACIÓN	**Está organizado de manerasecuencial y lógica**	19	18	19	17	18.1
5. SUFICIENCIA	**Comprenden los aspectoscantidad y calidad**	19	18	19	17	18.3
6. INTENCIONALIDAD	**Adecuado para valorar lasvariables del estudio**	19	18	18	17	18.1
7. CONSISTENCIA	**asado en el aspecto teóricocientífico y del tema de estudio**	19	18	19	17	18.3
8. COHERENCIA	**Hay coherencia entre lasvariables, dimensiones**	19	18	19	18	18.6
9. METODOLOGIA	**La metodología responde al propósito de estudio**	19	18	18	17	18.1
10. CONVENIENCIA	**Genera nuevas pautas parala investigación de teorías**	19	18	19	17	18.3
Promedio general de la opinión de los expertos %		19	18	18.7	17	**18.3**

Conclusión: validez 0.934 dando como el resultado que el instrumento evaluado por los expertos es válido.

