



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Malca Chilon Jessenia Pamela ([orcid.org/ 0000-0003-1114-2699](https://orcid.org/0000-0003-1114-2699))

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel ([orcid.org/ 0000-0001-9568-2443](https://orcid.org/0000-0001-9568-2443))

**CO-ASESOR:**

Dr. Carpio Montenegro, Walder Franco ([orcid.org/ 0000-0003-1292-3710](https://orcid.org/0000-0003-1292-3710))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme culminar con mi tesis,  
a mi madre por sus consejos que gracias a  
sus enseñanzas y principios sigo adelante.

A mi hijo y compañero por el gran apoyo  
incondicional y la fortaleza necesaria para  
culminar esta investigación.

Jessenia

## **Agradecimiento**

A Dios por un nuevo comienzo profesional y las fuerzas que me da a pesar de las pruebas que pueda pasar.

Al, Dr. Ramos de la Cruz, Manuel, por sus enseñanzas y paciencia de seguir adelante con mi tesis.

A la Universidad por la oportunidad de culminar esta maestría.

Jessenia

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipos y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.....	19
Tabla 2	Nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico.....	20
Tabla 3	Prueba de normalidad de la variable seguridad en los procesos de atención y variable satisfacción.....	21
Tabla 4	Relación entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.....	22
Tabla 5	Relación entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022.....	23

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño no experimental correlacional .....	14
--	----

## Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022. Se basó en teorías relacionadas al tema de cada una de las variables, la metodología fue de tipo básica según su enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional. Su población conformada por 75 personas que reciben el tratamiento de hemodiálisis, la muestra igual que la población tuvo un muestreo no probabilístico, como técnicas e instrumentos fue las encuestas y cuestionarios, los resultados manifiesta la relación de las variables de seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman, señala que el 0,719, donde se obtiene la relación positiva alta mostrando que hay una similitud de relación entre ambas variables se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Palabras clave:** Seguridad, procesos de atención, satisfacción, hemodiálisis, tratamiento.

## **Abstract**

The purpose of the research was to determine the relationship between safety in care processes and satisfaction in people who receive hemodialysis treatment in a nephrology center, Chiclayo 2022. It was based on theories related to the subject of each of the variables, the methodology was Basic type according to its approach was quantitative non-experimental design of correlational cross-section. Its population made up of 75 people who receive hemodialysis treatment, the sample, the same as the population, had a non-probabilistic sampling, as techniques and instruments were surveys and questionnaires, the results show the relationship of the security variables in the care processes and the satisfaction in people, with a correlation coefficient of Spearman's Rho, indicates that 0.719, where the high positive relationship is obtained, showing that there is a similarity of relationship between both variables, it is concluded that the null hypothesis is rejected and accepted at the same time alternate.

**Keywords:** Safety, care processes, satisfaction, hemodialysis, treatment.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en los establecimientos de salud, manifestaron que en España de rendimiento que mide el grado en que el paciente está feliz y satisfecho con el nivel de atención brindado por las instituciones y proveedores de atención médica. También se basa en las experiencias y necesidades de los individuos con respecto a los servicios de salud, con necesidades operativas como expectativas, lo que es importante, deseable o lo que debe ser en relación a las tres dimensiones: calidad asistencial, atención hospitalaria y espera hora de ver al médico (Alrasheedi et al., 2019).

La seguridad en los procesos de atención depende de la información proveniente de la presentación de expertos en bienestar; es un movimiento subyacente hacia mejoras animadas en la disposición de la atención. La estimación es importante para decidir una consideración genuina con el objetivo de que se puedan reconocer las fallas significativas en la ejecución, se pueda observar el progreso realizado para las mejoras y se puedan evaluar las consecuencias de los procedimientos para desarrollar aún más la atención (Harajin et al., 2019).

El tiempo de espera es visto como una figura significativa que decide la naturaleza de la atención, lo que puede abordar un importante instrumento para evaluar el cumplimiento del paciente (Harajin et al., 2019).

Asimismo, el 80% de los problemas de satisfacción de los usuarios (Mero et al., 2021), del tiempo total de espera el cuello de botella está en el tiempo de espera para consulta. Los estudios muestran que el tiempo de espera prolongado para atención médica y otros cuidados especializados se asoció negativamente con la satisfacción del paciente (Lee et al., 2020)

El tiempo de espera para la programación de citas o atención de consultas es un problema frecuente en salud instalaciones del Ministerio de Salud (MINSA) y del Seguro Social de Salud (ESSALUD), que puede desencadenar quejas e insatisfacción de los usuarios. Las largas esperas de los pacientes han atraído cada vez más atención pública debido a los efectos negativos (Xie & Or, 2019).



También hay mayor satisfacción del paciente cuando el médico sigue las expectativas psicosociales presentadas por pacientes y cuando combina habilidades y competencias profesionales como el respeto, empatía, interés por los adultos y problemas personales. Asimismo, cuando los pacientes son informados con antelación del tiempo que deben permanecer en la sala de espera habitación hasta la consulta médica, manteniéndolos ocupados durante la espera y brindándoles claridad instrucciones a través de los sistemas de información pública hay mayor satisfacción que en los desinformados (Febres y Mercado, 2020).

En una clínica nefrológica en Chiclayo, señala que para mejorar la seguridad en la calidad de la atención, es necesario evaluar a partir de diferentes percepciones de los usuarios, podemos identificar la falta de interés por parte del personal en el área de consultorios externos, cajas, expendio de medicamentos y patología clínica. Asimismo, a pesar de las largas colas que causan mucha incomodidad a los usuarios, estos insisten en llegar muy temprano y hacer cola la mayor parte del tiempo. Entonces, si los usuarios no están bien atendidos, comienzan a notar estrés, irritabilidad, fatiga, depresión, ansiedad y confusión porque no hay una secuencia fija de horarios y turnos.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre la seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo, 2022? Asimismo, se plantea las preguntas específicas; ¿Cuál es nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico – Chiclayo?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo?

El estudio se justifica porque es de suma importancia, la calidad de atención que le puede brindar a los usuarios de los servicios de salud, de tal manera que pueda lograr la satisfacción de ellos mismos. Tiene justificación teórica porque se basó en teorías sobre las variables del estudio y por autores conocidos que hablan del tema. Tiene justificación práctica, porque, la calidad de la atención nos permitirá

cumplir con las expectativas de los usuarios utilizando las encuestas como herramienta de evaluación, considerando algunos factores que permitan calcular la relación entre las variables de tal modo se logre perfeccionar aquellos puntos clave tanto en la calidad como la satisfacción de los usuarios. Como utilidad metodológica, se propone un estudio cuantitativo, diseño correccional no experimental, se basará en encuestas para medir las variables y por último tiene relevancia social porque beneficia a la población de Chiclayo a que tenga una mejor calidad de atención.

De esta manera se formula el objetivo general; Determinar la relación entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo. Y los objetivos específicos son: Identificar el nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo. Identificar el nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo. Establecer la relación que existe entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

Como hipótesis general tenemos: H1: Existe relación significativa entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo. H0: no existe una relación significativa entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo. Y las hipótesis específicas son: H1: El nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo. H2: El nivel satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional; según, Hireen & Nikunj Kumar (2021) tuvo como objetivo comprender el efecto de los indicadores de la calidad del servicio hospitalario en la satisfacción de los pacientes ambulatorios y comprender qué variables demográficas afectan la satisfacción de los pacientes ambulatorios. Se encuestó un diseño transversal con una muestra conveniente de 316 pacientes ambulatorios de 29 hospitales modelo en 15 estados de la India. CFA y SEM se utilizan para el análisis. Los hospitales que estén interesados en aumentar la satisfacción de los pacientes ambulatorios deben considerar el nivel de ingresos y la educación. El resultado general del estudio ayuda a los hospitales a enmarcar su estrategia general de marca, comunicación y marketing y las áreas de enfoque para mejorar la excelencia en el servicio.

Leif et al., (2021) tuvo como objetivo que determinar la seguridad y satisfacción entre pacientes con hipertensión. Encuesta de referencia de 3072 pacientes con hipertensión diagnosticada y mediciones repetidas de la presión arterial de 150/95 mmHg o más durante las citas clínicas en 21 clínicas de atención primaria de un gran grupo médico de especialidades múltiples del Medio Oeste. Tuvo como resultados Un total de 1697 pacientes completaron las encuestas (tasa de respuesta = 55%). De los 1697 pacientes, el 24 % que estaba más insatisfecho (con una puntuación de 0 a 5 en una escala de satisfacción de 0 a 10) difería significativamente de los más satisfechos (con una puntuación de 9 a 10) en todas las características demográficas y clínicas, así como en cada medida de la experiencia asistencial y del estado de salud. Conclusiones: Muchos pacientes con hipertensión arterial no controlada se encuentran insatisfechos con su atención, pero eso se asocia a diferentes problemas para diferentes personas. Identificar y atender estos problemas puede brindar oportunidades para ayudarlos a lograr un mejor control.

Campoverde (2020) El método utilizado fue descriptivo, transversal. Un diseño observacional, no experimental. Como resultado se encontró que los principales sectores de la comunidad y el número de usuarios que acudieron Los usuarios de este servicio fueron el 43,2%, el 78,6% de mujeres, el 72,4% contaba con estudios superiores es decir 48 años En cuanto a las características de los

usuarios se encontró que el 66,7% remitía el seguro del SIS, el 87% eran prestadores de servicios, y 28,1% eran personal de enfermería visitante en las entidades de atención primaria de salud. Atención, Piura, 2019. El estudio concluyó que: El mayor nivel de satisfacción se encontró con el parámetro seguridad con un 44%, En cuanto a la insatisfacción, el mayor porcentaje lo alcanza el parámetro de respuesta con un 74%, seguido de la puntuación con un 69% y la fiabilidad con un 67%.

Vela (2021) El método utilizado fue cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal. Como resultado se encontró que la percepción de salud según el sector, productos y productos que cumplen con los requisitos establecidos en un 33,33% y 45,65%, respectivamente. Según el grupo de métodos, la hora de la cita del paciente se retrasó en el 45,35% de los casos; Según el departamento de producción, la apreciación de la calidad del trabajo fue satisfactoria en un 67,6%. Se decidió que parte del edificio corresponde a parte de la superficie. En la parte del proceso se hizo de acuerdo a las reglas establecidas, y en la parte del resultado muchos están satisfechos con el estado de salud.

Como teorías relacionadas al tema en la variable calidad de atención, Se sabe que hay una gran variedad de ideas sobre la calidad, sin embargo, es importante tener la opción de reconocer aquellas definiciones donde la calidad está relacionada con la atención coordinada a los clientes del área pública. (Mora, 2019). En cuanto al significado de la naturaleza del cuidado en el campo del bienestar, una definición notable es la propuesta por A. Donabedian, quien alude a la calidad de la siguiente manera: La naturaleza del cuidado intenta involucrar la innovación y la ciencia clínica para que puedan lograr ventajas extraordinarias en el el bienestar del paciente sin ampliar la apuesta. En consecuencia, el nivel de valor alude a la forma en que la consideración otorgada logra la mejor armonía entre el riesgo y la ventaja (Jneid et al., 2018).

Nguyen et al., (2019) También mencionan dos elementos de valor que están conectados entre sí, que son la estrategia; que considera la utilización de información y métodos para dar gestiones de bienestar y relacionales, que alude a la vinculación entre los proveedores que ofrecen los tipos de atención y los clientes

que son los beneficiarios de dichas gestiones, teniendo en cuenta continuamente el ambiente sociocultural en el que se hallan se darán ayuda.

Cada cierto tiempo, la mayor parte del colectivo clínico atribuye más importancia a los puntos de vista especializados, en cuanto a la vertiente relacional, está más protagonizada por los clientes de las administraciones. Por otra parte, debe percibirse que los dos puntos de vista tienen una pertinencia similar en las administraciones de bienestar. Las perspectivas especializadas son fundamentales para adquirir una ayuda exitosa, competente y convincente. Los resultados positivos en el bienestar se presentan por la conexión encantadora entre el cliente especialista, a la luz de valores compartidos como la consideración, al dar una mayor consistencia en la relación entre el medicamento y el bienestar, y luego, nuevamente, da una consistencia más prominente al cliente y los especialistas (Dong et al., 2012).

Alcalde (2019) utiliza tres formas de abordar la calidad de la medida: La construcción, el ciclo y el resultado En el diseño envuelve los bienes humanos, materiales, mecánicos y normativos en los cimientos donde se dan las gestiones de atención.

A la vez, envuelve todo lo que el personal de bienestar realiza por los clientes, aludiendo a las habilidades y capacidades con las que brindan el apoyo, así como a que los propios clientes lo hacen por sí mismos. Los resultados se dan a partir de los ajustes que se ven en el bienestar según la ayuda brindada, ya sea pesimista o positiva; adquirir la realización del cliente y la facultad de bienestar; además incorpora el aprendizaje producido en las administraciones de atención al cliente y para las personas que lo brindan, para el personal de bienestar de esta situación (Scheid & Smith, 2018).

Algunos creadores expresan sus opiniones también sobre estas formas de abordar la calidad de la evaluación.

Según esto naturalmente sospechado, podemos razonar que para brindar una gran ayuda a los clientes, debe haber medios adecuados para cada atención brindada, sin embargo, también debemos saber que la expansión de los activos generalmente no está relacionada con la expansión de la naturaleza de las administraciones por considerar que el abuso de esos bienes puede causar daño

moral o material a los clientes. Se espera contar con un plan jerárquico digno que satisfaga las necesidades de las administraciones que dan. (Hurtado et al. 2012).

De igual manera, eso es lo que capta, suponiendo que exista abuso de poder, poca lucidez en las obligaciones, errores de correspondencia, falta de coordinación, poco control en los ciclos, todo lo anterior creará un efecto excepcionalmente lamentable en la calidad a la hora de ofreciendo los tipos de asistencia (Gillespie & Hurvitz, 2019).

Por lo general, el sistema de consideración tiene una relación inmediata con la naturaleza de las administraciones y es el punto de partida donde deben coordinarse todos los esfuerzos fundamentales para que el cuerpo docente lleve a cabo grandes estrategias indicativas, útiles, de mejora o correctivas. El progreso de la salud y las administraciones dieron en general un gran apoyo a los clientes para obtener una atención segura (Allison et al., 2017).

Asimismo, se debe realizar un seguimiento continuo y preciso de todos los procesos mencionados anteriormente, para prevenir y reconocer carencias que puedan generar problemas negativos en la naturaleza del cuidado y el bienestar del cliente.

Debemos considerar que dar administraciones de bienestar implica mucho más que otras administraciones, una cooperación inmediata con los clientes, por lo que debemos garantizar que esta colaboración sea básicamente todo lo humana que cabría esperar, dado que la población cliente se encuentra en apuros. , confían un poco en el personal de salud, la razón principal es porque necesitan mucha información sobre cuestiones clínicas, todo el tiempo mientras buscan una administración de consideración, lo hacen como tal con una perspectiva desalentadora, y eso es solo el comienzo, por lo que existe la posibilidad de que haya pruebas o pruebas evidentes de condiciones médicas, lo que crea muchas preocupaciones, incertidumbres, nerviosismo, etc.

Esas perspectivas se vuelven más serias asumiendo que los docentes de bienestar las traten impasible, indebidamente y sin saberlo. Unos cuantos clientes se convierten en un número récord, o una enfermedad, por ejemplo: la mujer enferma, el cliente histerectomizado, etc. Esos medicamentos son excepcionalmente impasibles y esto sucede porque el equipo de salud trata de

poner seudónimos a las cualidades individuales, sociales o sociales de esos clientes, es muy constante en ver el trato entre pobres y ricos de forma abierta o confidencial consideración administraciones. Sin embargo, también se pueden ver las diferentes reacciones de los clientes, por ejemplo, conflictos, contundencia hacia los especialistas o los responsables de brindar servicios de salud, pero sea cual sea la situación presente, comúnmente y en particular en las fundaciones de servicios de salud en general donde se brinda atención a individuos de patrimonio restringido, el tipo de reacción es de reconocimiento y acomodación a circunstancias lamentables por su renuncia a que necesitan urgentemente servicios médicos (Bhatnagar et al., 2018).

En cualquier caso, visto el caso de otra manera, los profesores de salud suelen estar preocupados por numerosas obligaciones, sobrecarga de trabajo, objetivos por cumplir, operaciones y poco reconocimiento por parte de sus jefes. Esto influye en su perspectiva y, en consecuencia, en general responde con fuerza y distanciamiento hacia los clientes que obtienen tal consideración. Todo lo mencionado anteriormente genera una conexión horrible entre el especialista y el cliente y, por lo tanto, la naturaleza de la atención es excepcionalmente pobre. Por lo tanto, es importante sacar a la luz cuestiones sobre los sentimientos que están en juego en las direcciones de atención médica, sobre todo en los elementos de gestión de plena luz del día, y establecer elementos que permitan subsanar las decepciones.

Cumplimiento del cliente; caracterizar el cumplimiento como la escala para cuantificar si la consideración clínica y la circunstancia de bienestar posterior cumplen con los requisitos previos del cliente. Representa la experiencia que depende de los insights profundos que provienen de la ejecución o de su ausencia en cuanto a los requisitos previos que tiene el cliente sobre alguna ayuda (Massip et al., 2018).

Para la situación en la que se necesita brindar una ayuda de un nivel superior, y además de establecer nuevas bases de superación, entonces, la valoración de la realización en clientes y familiares se convierte en una misión constante, ininterrumpida y viva que nos arroja datos sobre cómo nosotros y se

espera que ejecute los supuestos para todos los clientes (Wilinski & Dabrowski, 2018).

El cumplimiento puede tener sentido en torno a tres posiciones distintas: Jerárquica, que alude, entre otras, al tiempo y las condiciones de espera. La consideración aparente y el resultado en la condición limpia del área local. El tratamiento vio durante la mejora de la atención por mano de obra asignada. La profundidad del ciclo de realización sugiere pensar en cuatro etapas primarias: La variable intrasubjetiva del cliente. La variable intrasubjetiva del proveedor. El ciclo de interrelación que se da entre ellos. 4. Circunstancias institucionales (Rodríguez et al., 2017).

Es por ello que, a la hora de comprobar el cumplimiento, antes de esforzarse por conocer y trabajar el peso o aspecto particular que tienen determinados elementos en esta técnica, conviene pensar en los objetivos que la acompañan: Calcular el grado de cumplimiento del cliente con las gestiones de bienestar dadas por la fundación. Percibir qué componentes del cuidado marcan la satisfacción o decepción de los clientes. 3. Mostrar el grado de cumplimiento de las cooperativas especialistas en bienestar con la ejecución de sus trabajos. Percibir qué componentes de su trabajo influyen en su realización laboral (Aguilar, 2018).

La importancia del término cumplimiento siempre ha sido esencial para el debate, siendo generalmente mencionado en las ciencias mentales. Actualmente, el amplio perfeccionamiento que han logrado las ciencias clínicas hace importante trabajar la grandeza de los procesos de consideración que se presentan en el bienestar y ha sido fundamental para continuar con el significado de plenitud, como uno de los indicadores de impecabilidad en la disposición de las administraciones.

Con todo, podemos afirmar que el cumplimiento se puede evaluar utilizando el discernimiento que tienen los clientes y socios, así como reconociendo qué componentes de la atención deciden el nivel de cumplimiento. Del mismo modo, la ejecución de esta evaluación demuestra que el punto de vista mundial debe considerarse utilizando instrumentos de alta legitimidad y calidad inquebrantable. Cuando evaluamos el cumplimiento de los clientes y el personal de la clínica médica, obtenemos un marcador brillante y sabemos cómo consumir un instrumento de grandeza. (Grados, 2018) nos deja saber que hay un movimiento



para incrementar el grado de satisfacción del cliente: colocar consistentemente al cliente primero: Debemos hacer que el cliente se sienta como un gran queso, y entender que podría tener otras condiciones médicas, otras que por qué fuiste a la clínica.

Además dar datos; Los clientes internos y externos deben conocer cómo funcionan los procesos de consideración en la oficina de bienestar, cuánto tiempo deben esperar para ser atendidos y por qué, así como las gestiones que ofrecen y los expertos que atienden. La consideración, la amabilidad y la amabilidad con los clientes son esenciales para garantizar que los clientes estén satisfechos con la consideración recibida. Así, mostrando interés por el cliente, no se debe pasar por alto a los clientes por muy ocupados que estén, es bueno acudir alegremente o aludir a otro personal que no esté ocupado (Degli et al., 2019).

Sea claro y muestre seguridad, al dar datos e instrucciones al cliente, asegúrese de que todo lo que imparta sea exacto, claro, razonable y correcto sobre la utilización de las administraciones, estimar el tiempo: interés similar y consideración por el tiempo de los clientes y en además de los suyos. Además, en cuanto a la seguridad y el secreto, debe ser responsable de salvaguardar la protección y la privacidad de cada cliente que es tratado en la clínica médica (Janse et al., 2018).

El artículo de Alcalde (2019) nos informa sobre la satisfacción del paciente, a quien aludiremos como cliente de ahora en adelante, en proporción a la naturaleza del cuidado. La satisfacción del cliente puede ser considerada como la consecuencia ideal de la naturaleza del cuidado, en todo caso, pensándolo como un componente del estado de bienestar del cliente. El juicio del cliente es una articulación significativa del nivel de desempeño con la atención del cuidado, sin embargo se debe acentuar lo que alude al ciclo relacional. En el momento en que se abordan los clientes, se puede recopilar información sobre el cumplimiento que tuvieron por regla general, y explícitamente en cuanto a la relación aparente con el personal de contraprestación, así como los componentes significativos de la operación y los resultados hacia el final. Cuando hacemos esto, siempre debemos recordar que algunos clientes pueden tener mentalidades escépticas, algo desafiantes para ofrecer su punto de vista inspirados desinhibidamente por un

miedo paranoico de lo que piensan las personas que los atienden. De esta manera, con un objetivo específico en mente, los datos obtenidos pueden mostrar en secreto el descontento y la decepción.

Los elementos de satisfacción del cliente; se expresa esa apertura: La Legislatura Provincial de Lima/Dirección Local de Bienestar (DIRESA) (Chui, 2017), de acuerdo con las normas del Servicio de Bienestar (MINSA) otorga la Maestría Institucional (PEI) dentro de la estructura de Metas Clave Institucionales (OEI), marcadores y objetivos para lograr la meta clave institucional: "Aumentar la disponibilidad para adquirir una mejora que está siendo atendida por las administraciones de bienestar para toda la población.

Según, Grados (2018) caracterizamos nuestros siguientes marcadores: - Obtención de excepciones: Es importante realizar previamente una evaluación para concertar clientes aptos para exclusiones de cuotas incompletas o absolutas. Cuando termine la actividad. El cliente apropiado se sentirá satisfecho cuando vea que la consideración se presenta de manera vital, para que pueda utilizar las gestiones desde la evaluación hasta el desarrollo. Oferta de horarios de reunión: Se debe proponer un plan explicado superior considerando factores, por ejemplo, la cantidad de personal contrastada con la de clientes, para conocer la accesibilidad que se tiene, y de esta manera se nota más apertura en cuanto a los horarios.

Capacidad Competente: Benavides (2018) es la razón por la cual, al hablar sobre Capacidad Competente, ponemos especial énfasis en hablar sobre inteligencia, habilidades, destrezas y mentalidades, que son fundamentales para que un maestro de bienestar general descubra con precisión las capacidades para las que está preparado. Para lograr una caracterización de la variedad de ejercicios fundamentales con respecto al bienestar general, tomamos como precursores el modelo de historia normal de la enfermedad, y así averiguar cómo percibir los diferentes resultados concebibles de la mediación del bienestar. Dicho modelo parte del avance, lo que significa la presencia de variables defensivas para el bienestar; avanzar hacia la recuperación, que depende del cuidado, la recuperación y la recuperación; Por último, está la seguridad, que se divide en esenciales y auxiliares (aquí vemos la mayor parte de la presencia de medicación preventiva),

mientras que los esenciales se dividen en individuales (anticuerpos) y grupales (naturales).

El ambiente de confianza, Gherardi (2018) llama la atención que el especialista crea en su trabajo con toda la información obtenida a lo largo de su vida profesional y la incorpora cuando da la consideración clínica que el cliente demanda en caso de angustia o problema clínico que se encuentre en esa asistencia vimos que el especialista incorpora toda su información asistencial y el cliente generalmente deposita su confianza en el especialista para trabajar en su bienestar. La forma en que el especialista exhiba su trabajo y la confianza que el cliente le brinde harán la responsabilidad de calidez que existirá en cada circunstancia. Las convicciones y costumbres ganarán en esa situación para marcar un punto significativo en esta encantadora y acogedora relación. Las circunstancias en las que se comparten sentimientos y sensaciones de amistad que se producen en cada evento de la interacción de discusión, hacen que fluya la afectividad entre el especialista y el cliente.

Se demuestra que existe una relación de amistad cuando se manifiestan buenas acciones y sentimientos hacia tales personas más allá del especialista como su persona obligaciones y el cliente que se presenta con su sensible circunstancia de bienestar. Esa certeza comunicada por el cliente muchas veces no tiene nada que ver con el especialista sino con su visión sobre el avance lógico de la medicación y que se puede encontrar algún arreglo especializado para cada situación y con una confianza específica en el beneficio clínico. (Polinski et al., 2018).

Encontrado así, el especialista sería una persona básica que comunica y ejecuta la verdad especializada. Sea como fuere, en diferentes eventos, la confianza se obtiene a partir de convicciones individuales de algo más privado, para lo cual se pone siempre en valor las facultades recuperadoras del especialista en quien se guarda toda cercanía sin pensarlo dos veces. Sin embargo, también hay circunstancias en las que gana la confianza especializada y esta supera la confianza individual porque el especialista muestra mentalidades presuntuosas que hacen que las relaciones con el cliente profesional sean pésimas.

Las formas de comportarse y las bondades del especialista, consistentemente, no están orientadas hacia su labor de ayudar a los clientes. El tipo de altivez que el propio especialista transmite a pesar de la aprensión y la vulnerabilidad de los clientes pueden establecer un clima desagradable que dificulta que las dos figuras se acerquen. Si bien el especialista trata de cuidar en beneficio del cliente, gana su fuerte compromiso con cualquiera, el afán de superación y el reconocimiento y sobre todo a distancia en todo caso, para su propio beneficio (Grados, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipos y diseño de investigación

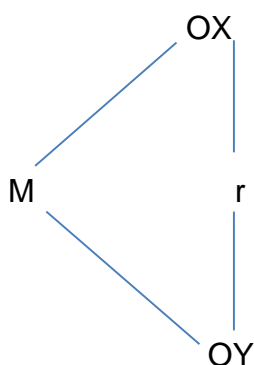
El estudio fue básico, en la cual incrementa el conocimiento para la solución de problemas científicos, así mismo proponiendo una teoría de referencia (concytec, 2019).

Fue de enfoque cuantitativo, ya que se miden numéricamente, mediante proporciones y asiduidades, y se utilizaron operaciones descriptivos (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño corresponde a un estudio no experimental de corte transversal y correlacional, datos que se pueden obtener con el tiempo en el momento que se aplica. Transversal, se recolectan en un solo momento, el tiempo es único. Y correlacional, mide la asociación de variables del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1.

*Esquema del diseño no experimental correlacional*



Donde:

M: muestra de las personas que reciben tratamiento

Ox: Seguridad en los procesos de atención

Oy: Satisfacción en personas

r. relación de las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### V1: Seguridad en los procesos de atención

**Definición conceptual;** atención que se le brinda al paciente y confianza necesaria para que el personal de salud poder reducir los daños adversos (OMS, 2018).

**Definición operacional;** se midió conforme sus dimensiones mencionadas en la operacionalización de variables.

**Dimensiones;** Eventos adversos (frecuencia de errores; nivel de ocurrencia); Comunicación e información (informe de errores; errores cometidos); Prevención de errores (actitud proactiva; acciones de mejora; evaluación de impacto); Referencias de pacientes (evaluación del paciente; movilización y traslado del paciente).

**Escala;** ordinal

### **V1: Satisfacción**

**Definición conceptual;** manifiesta que es el servicio que les brinda para obtener resultados positivos dentro de un establecimiento (Essalud, 2016).

**Definición operacional;** conforme las dimensiones establecidas que se formularan las preguntas que se aplicaran a los paciente.

**Dimensiones;** Fiabilidad (demuestra consejo entendible; brinda servicio prometido); Capacidad de respuesta (suministra el servicio en el momento preciso; proporciona un servicio rápido); Seguridad (transmite confianza; atención personalizada); Empatía (horarios adecuados a las necesidades; demuestra cordialidad; demuestra claridad en el lenguaje); Aspectos tangibles (demuestra orden y limpieza; infraestructura e Iluminación y equipos sofisticados).

**Escala;** ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Un conjunto llamado un hecho, fenómeno u organización en la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018). Se consideró 75 personas que reciben el tratamiento de hemodiálisis.

**Los criterios de inclusión;** personas mayores de 18 años; personas que se atienden en centro nefrológico, Chiclayo, personas que desean participar del estudio. Como criterios de exclusión, podemos señalar, personas menores de 18 años; personas que se atienden en otras regiones y personas que no desean participar del estudio.

**Muestra:** Este es un censo porque se trabaja con 75 personas en hemodiálisis en el Centro de Nefrología de Chiclayo.

**Muestreo:** se manejó un muestreo estadístico no probabilístico, donde no se basó en una fórmula (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Durante la fase de diseño de la investigación se utilizará una encuesta, la cual servirá en gran medida para recolectar estimaciones de las variables de investigación según las inteligencias de los dispositivos de muestra (Arias, 2018). Este estudio continuará recopilando datos sobre variables.

La segunda variable se utilizará para medir la satisfacción del paciente y consta de 14 ítems categorizados en una escala Likert ordenada; donde sus valores serán (1) como la calificación más baja y (7) como la calificación más alta. Estos instrumentos se diseñan de acuerdo a las dimensiones e indicadores del estudio.

En términos de validez, medición de un instrumento en la cual un experto establece la confianza necesaria para ser aplicada (Bernal, 2015). El juicio de validación de especialistas, que serán 3 de Maestría en Dirección de Servicios de Salud. Para la prueba se realiza de acuerdo al formato enviado por la Universidad Cesar Vallejo. La confiabilidad de un instrumento fue mediante una prueba piloto.

### **3.5. Procedimientos**

La realización se iniciará con la aprobación de los sujetos de investigación, para su respectivo desarrollo, además se solicitará permiso para que la institución obtenga información utilizando el acervo de herramientas utilizadas en la institución. De esta manera, se utilizó una encuesta virtual en forma de Google, lo que llevó a la creación de un enlace correspondiente a la aplicación de la herramienta. El personal recibirá una explicación general de las preguntas realizadas y tendrá de 15 a 20 minutos para desarrollarlas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó programación medible o SPSS v2, que permitirá el examen de tablas y figuras fácticas. En consecuencia, el nivel de importancia ( $p$ ) se utilizará para mostrar la conexión entre los factores en estudio. Según la  $p$ -test es inferior a

0,05, lo que demostrará la relación y reconocerá la especulación, y si la p-estima es superior a 0,05, se intentará la especulación inválida (Hernández y Mendoza, 2018). La información conectada utiliza inducciones, por ejemplo, la prueba Rho de Spearman (una prueba no paramétrica) para decidir la conexión entre los factores.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el proceso de estudio se tendrán en cuenta los principios de Sgreccia 2018, en el área de Salud:

La regla de salvaguarda de la vida genuina: esta directriz se aplicará en este examen ya que las personas que participarán serán tratadas como un ser profundamente noble, único, cuerdo, inteligente con varios aspectos, que tiene valores y estándares, con respecto a su independencia. Asimismo, se salvaguardará su carácter, se desconocerá el estudio que se le aplicará.

La regla de oportunidad y obligación: se tendrá en cuenta esta pauta ya que las personas accederán prácticamente sin esfuerzo a participar en la revisión, antes de que se les proporcione información sobre los objetivos del concentrado a través de una ficha técnica, luego de haber leído atentamente la ficha datos, las personas realmente querrán concluir si necesitan participar en la exploración. Asimilable a la obligación, se buscarán respuestas honestas del afiliado y del especialista el no control de los resultados.

El principio de la sociabilidad y subsidiariedad: A través de esta norma, se esperará conocer el bienestar en los ciclos de consideración y cumplimiento de las personas que reciben tratamiento de hemodiálisis y en consecuencia, en esta línea, los resultados que se obtendrán nos permitirán tener un punto de referencia para la realización de diferentes exámenes. , particularmente para fundaciones de bienestar.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo*

		<i>f</i>	%
Válido	Malo	36	48,0
	Regular	38	50,7
	Bueno	1	1,3
	Total	75	100,0

Nota. \*Datos estadísticos Spss

Proponemos las siguientes hipótesis

HE0: El nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, es malo.

HE1: El nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, es regular.

Regla de decisiones

Para poder contrastar las hipótesis proponemos los siguientes supuestos

Si  $p < 0,05$  entonces rechazamos HE0

Si  $p > 0,05$  entonces aceptamos HE0

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico*

		<i>f</i>	%
Válido	Malo	44	58,7
	Regular	26	34,7
	Bueno	5	6,7
	Total	75	100,0

Nota. \*Se muestra el nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico

Proponemos las siguientes hipótesis

HE0: El nivel satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico es regular.

HE2: El nivel satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, es malo.

Regla de decisiones

Para poder contrastar las hipótesis proponemos los siguientes supuestos

Si  $p < 0,05$  entonces rechazamos HE0

Si  $p > 0,05$  entonces aceptamos HE0

### Prueba de normalidad

Por ser una muestra mayor a 50 se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de la variable seguridad en los procesos de atención y variable satisfacción*

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad en los procesos de atención	,331	75	,000
Satisfacción	,358	75	,000

*Nota.* \*Se muestra la prueba de normalidad de Shapiro Wilk

Para determinar la relación entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención sobre las dimensiones de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo, proponemos los siguientes supuestos.

HE0: No existe relación significativa entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y las dimensiones de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

HE3: Existe relación significativa entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y las dimensiones de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

Regla de decisiones. Para poder contrastar las hipótesis proponemos los siguientes supuestos

Si  $p < 0,05$  entonces rechazamos HE0

Si  $p > 0,05$  entonces aceptamos HE0

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Eventos notificados	Coeficiente de correlación	,834
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Comunicación e información	Coeficiente de correlación	,475
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Prevención de errores	Coeficiente de correlación	,853
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Referencia de pacientes	Coeficiente de correlación	,646
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

*Nota.* \*Se muestra la relación entre las dimensiones de la seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo

En la tabla se muestra la conexión entre los elementos de seguridad en los procesos de atención con el cumplimiento en las personas que reciben tratamiento de hemodiálisis, o al menos, el aspecto de las ocasiones reveladas está directamente (decididamente) relacionado con el cumplimiento, ya que un Rho Spearman equivale a 0.834 con una importancia que vale de menos de 0,05. De la misma manera, el aspecto de correspondencia y datos está conectado directamente (enfáticamente) con el cumplimiento, ya que se encontró un Rho de Spearman equivalente a 0.475 con un valor de importancia menor a 0.05. Del

mismo modo, el aspecto de la compensación de errores está directamente relacionado (decididamente) con el cumplimiento, ya que se encontró un Rho de Spearman equivalente a 0,853 con un valor de importancia inferior a 0,05. Finalmente, el aspecto de referencia de los pacientes está directamente (decididamente) relacionado con el cumplimiento, ya que se encontró un Rho de Spearman equivalente a 0,646 con un valor de importancia inferior a 0,05.

Para determinar la relación entre la seguridad en los procesos de atención sobre la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022., proponemos los siguientes supuestos.

H1: Existe relación significativa entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022.

H0: No existe una relación significativa entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022.

Regla de decisiones

Para poder contrastar las hipótesis proponemos los siguientes supuestos

Si  $p < 0,05$  entonces rechazamos  $H_0$

Si  $p > 0,05$  entonces aceptamos  $H_0$

**Tabla 5**

*Relación entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad en los procesos de atención	Coeficiente de correlación	,719
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

*Nota.* \*Datos estadísticos SPSS

Por tanto, se puede concluir que la seguridad en los procesos de atención está en relación directa con la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022.

## V. DISCUSIÓN

El análisis de los resultados, empieza con el objetivo general, donde manifiesta la relación de las variables de seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman, señala que el 0,719, donde se obtiene la relación positiva alta mostrando que hay una similitud de relación entre ambas variables. Estos hallazgos coinciden con Panagioti et al., (2019) En su estudio manifiesta que los incidentes de seguridad del paciente se precisaron como cualquier evento no deseado o condición peligrosa que resulte del proceso de atención, en lugar de la enfermedad subyacente del paciente, que condujo o podría haber ocasionado consecuencias no deseadas para la salud del paciente o las técnicas de atención médica asociados con los resultados de seguridad y la satisfacción con una relación de 0,967.

Este estudio se relaciona con Brunetto et al., (2018) indica en su estudio que los autores exploraron las diferencias y relaciones entre la seguridad de procesos de cuidado y la satisfacción laboral de los pacientes registrados, con una relación de 0,97 donde existe una relación entre las variables, los modelos de prestación de atención de enfermería, la estructura organizacional y la cultura organizacional. No hubo diferencias en la satisfacción laboral de las enfermeras o la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en diferentes estructuras organizativas o cuando se utilizaron diferentes modelos de prestación de atención de enfermería.

Panagioti et al., (2019) señalan que las acciones para mejorar la seguridad del paciente han demostrado grados de eficacia muy variados. Por lo general, los hospitales se centran en la ocurrencia de eventos adversos y el nivel de adversidad para el paciente en el contexto de las primas de seguros y los costos de la mala praxis. Además, incluso el riesgo unidades de gestión dentro de los hospitales se centran en estos factores, al comparar el desempeño de departamentos o barrios. Sin embargo, para la mejora de la seguridad del paciente en la práctica clínica, se requiere un enfoque diferente, en el que el la prevención del daño al paciente y la eficacia de acciones clínicas está estandarizada y evaluada en la base de la evidencia científica. Recomendaciones que han sido traducidas en guías son las mejores soluciones posibles basadas en la evidencia para los problemas de la práctica clínica. Sin embargo, parece que existen muy pocas guías clínicas

centradas en la seguridad del paciente, particularmente en el sector de gestión de riesgos. Además, cuando se utilizan guías clínicas de calidad y mejora de la seguridad, las prácticas a menudo parecen divergir. Práctica clínica más segura y de mayor calidad por lo tanto, son difíciles de lograr, compartir y promover.

Asimismo, Riley et al., (2016) sostiene que la seguridad de la atención incorpora pautas y recomendaciones en las prácticas de atención de rutina, aumentando el uso de la práctica validada; reducir la variación innecesaria en la atención de un solo médico o grupo de médicos, mejorar la eficiencia y la puntualidad y reducir las disparidades y estandarizar los procesos de atención, mejorando la seguridad. Las rutas facilitan la identificación de oportunidades para futuras mejoras en los procesos de atención y, al mismo tiempo, facilitan la implementación de esas mejoras tienen un papel vital en la creación, implementación, evaluación y mejora de las vías clínicas. Involucrar al personal de la casa enriquece los componentes académicos del desarrollo de vías mientras los involucra activamente en la ciencia y la práctica de la mejora de la calidad.

También es importante comprender el efecto de la consideración del paciente y su bienestar para reducir las tasas de lesiones de los pacientes y trabajar en la competencia del sistema de servicios médicos. El transporte seguro de asistencia también ayudará a habilitar las redes y restablecerá su confianza en el marco de sus servicios médicos. El trabajo de la OMS sobre seguridad persistente comenzó con la producción de la Unión Mundial para el Bienestar del Paciente en 2004 y ha seguido avanzando a largo plazo. La OMS se ha sumado a seguir desarrollando la atención médica, para cada uno de estos casos, se reconoció que el peso de la seguridad del paciente implicaba una responsabilidad creciente (OMS, 2020).

Por lo tanto; en su estudio de Richard et al., (2019) señala que la satisfacción del paciente se implementa con frecuencia en los servicios de salud, controvertidos ya que se consideran subjetivos, sin embargo, se informa que tienen algún impacto en la gestión de los servicios de salud, así como en el comportamiento de los profesionales de la salud. De hecho, este estudio de satisfacción del paciente permite la integración de la visión de los pacientes en el funcionamiento del sector



de la salud. También permiten identificar problemas y dificultades encontradas en los servicios de salud, así como brechas en la calidad de la atención.

Asimismo; en el primer objetivo específico, muestra que el nivel de seguridad en los procesos de atención en personas, el 50.7% de los pacientes encuestados tuvieron un nivel regular, el 48% un nivel malo y el 1.3% el nivel fue bueno. Estos hallazgos coinciden con Nemati et al., (2020) manifiesta en el estudio que los resultados de esta investigación son valiosos para las unidades hospitalarias y las organizaciones de salud que necesitan lograr una mejora de la eficiencia y, al mismo tiempo, mejorar la seguridad de los procesos de atención del paciente con un 67% tuvieron un nivel regular. Para gestionar adecuadamente los procesos clínicos, los administradores de hospitales podrían considerar los resultados de esta investigación para resolver sus problemas. Las evidencias surgidas contribuyen al desarrollo de lineamientos para la implementación de proyectos, persiguiendo múltiples objetivos y contribuyendo al crecimiento de sistemas de salud más seguros y sostenibles

Este estudio concuerda con, Basson et al., (2018) toma nota de que garantizar la seguridad del paciente se está convirtiendo cada vez más importante para los médicos, especialmente proclives a los desatinos clínicos debido a la complejidad de los pacientes, la asociación de médicos y la dependencia en la ejecución del funcionamiento del equipo. Esta revisión proporciona perspectivas históricas, fundamentos de investigación y una guía práctica de cómo hacer para mejorar la atención en la unidad de cuidados intensivos.

También considera la estructura organizacional, los procesos de atención y la ocurrencia de resultados adversos en este escenario. Los programas efectivos de calidad y seguridad de las unidades de cuidados intensivos aprovechan los recursos institucionales y tienen aportes multidisciplinarios con un liderazgo claro, aportes de iniciativas de mejora de la calidad, una cultura responsable pero no punitiva, y evaluación y monitoreo basados en datos para reducir los errores médicos. Los profesionales de la unidad de cuidados intensivos deben capitalizar los beneficios que los pacientes y sus familias aportan al discurso de la seguridad del paciente. Esto brinda oportunidades para comprender mejor los riesgos de la unidad de cuidados intensivos y mejorar el proceso de consentimiento.

Por lo tanto; en el segundo objetivo específico, la satisfacción en personas, indica que existe un nivel malo con el 58.7% de los pacientes encuestados, el 34.7% señalan tener un nivel regular y el 6.7% un nivel bueno. Estos resultados concuerdan con Febres y Mercado (2020) este estudio tiene como objetivo evaluar en qué nivel la satisfacción del trabajador de la salud afecta la satisfacción del paciente con un 67% de nivel malo, así como qué elementos de la satisfacción del trabajador de la salud afectan la atención del servicio de salud y la satisfacción del paciente.

Resultados: Independientemente de la convicción general de que la satisfacción del especialista en bienestar afecta esencialmente a la satisfacción del paciente, los resultados de la investigación muestran que el factor de conexión entre estos dos es moderadamente bajo. A pesar de esto, el valor de correlación obtenido no se puede despreciar, por lo que solo puede corroborar el hecho de que la satisfacción del trabajador de la salud sí impacta en la satisfacción del paciente. Las deducciones del estudio muestran que la satisfacción del personal de salud con el tiempo que tienen para realizar sus tareas asignadas tiene el mayor efecto sobre la satisfacción del paciente.

Asimismo, Grados (2019) afirma en su revisión que el diseño fue combinar la prueba actual sobre los estilos de administración de enfermería, el cumplimiento de la crianza y el cumplimiento del paciente. Los resultados sugieren que los rasgos de liderazgo relacional contribuyen a una mayor satisfacción de las enfermeras, mientras que los estilos orientados a tareas pueden disminuir la satisfacción de las enfermeras. Se encontró información mínima para la conexión entre el liderazgo de enfermería y la satisfacción del paciente.

Ramos et al., (2019) manifiesta que el conocimiento existente sobre seguridad del paciente cubre esencialmente la nosografía de amenazas y causas del daño al paciente, a diferencia de posibles soluciones basadas en evidencia que pueden (a) prevenir riesgos, (b) abordar incidentes de atención médica, y (c) que pueden ser comparado. Esto significa que la etiología, la patogénesis y las observaciones de los problemas de seguridad en los departamentos clínicos y, más ampliamente, en el cuidado de la salud organizaciones, a menudo se investigan mientras se prueba rara vez se discuten las soluciones a los problemas de

seguridad del paciente. Para dar una analogía apropiada, es como diciendo que hay muchos trabajos que han examinado las complicaciones perioperatorias, el tipo de cirugías y las características de los pacientes. Sin embargo, no hay investigaciones disponibles sobre cómo la aparición de estas complicaciones se han manejado en diferentes escenarios de acuerdo con las condiciones organizacionales y factores humanos. Es fundamental que los profesionales de la salud adquirir competencia en la producción de pruebas de que se puede utilizar para realizar mejoras en el paciente la seguridad y la gestión de los riesgos de eventos adversos.

Sin embargo, Dupree (2017) define la satisfacción laboral del trabajador de la salud es un parámetro muy importante que influye tanto en la productividad como en la calidad del trabajo. Este fenómeno complejo es una actitud hacia el trabajo que impacta no sólo en la motivación, sino también en la carrera, la salud y las relaciones con los compañeros de trabajo. La satisfacción laboral del trabajador de la salud tiene un gran impacto en la calidad, la eficacia y el compromiso con el trabajo y, al mismo tiempo, en los costos de la atención médica. Diversos estudios han demostrado que existe una gran cantidad de factores que pueden tener un impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud.

Finalmente, en el último objetivo específico, con respecto a las dimensiones de la variable seguridad en los procesos de atención; manifiesta que los eventos notificados tuvieron un coeficiente de correlación de 0,834 tienen una relación directa positiva con la satisfacción. En la dimensión, comunicación e información con el Rho de Spearman y un coeficiente de correlación de 0,475, existe una relación positiva directa. En la dimensión de prevención de errores, se encontró un Rho de Spearman de 0,646 teniendo una relación directa positiva. Estos descubrimientos concuerdan con Campos (2020) al expresar que fomentar una sociedad del bienestar es un componente central de numerosos esfuerzos para trabajar la tranquilidad, la seguridad y la naturaleza del cuidado en los entornos de atención. Algunos estudios muestran que la sociedad de la salud y la idea asociada de un entorno de seguridad están relacionadas con formas clínicas de comportamiento, por ejemplo, detalle de errores, disminución de eventos desfavorables y disminución de la mortalidad. Los organismos de certificación

distinguen pautas de iniciativa para estimar y desarrollar aún más la cultura de seguridad, y promover una sociedad del bienestar es una práctica segura asignada por el Punto de partida público para la seguridad del paciente. Una búsqueda de la web de seguridad del paciente de la Organización para la Exploración y la Calidad de la Atención Médica para obtener consejos y hojas de datos relacionados con un mayor desarrollo de la sociedad del bienestar. Si bien se ha invertido mucho trabajo en promover una cultura de seguridad, comprender qué enfoques son los mejores y los factores de ejecución que pueden afectar la viabilidad son básicos para lograr una mejora significativa.

Asimismo, la atención hospitalaria mediante la realización de una revisión de la literatura de los estudios que utilizaron una herramienta desencadenante para identificar evidencia específica en registros médicos relacionados con enfermedades prevenibles eventos adversos preventa adversa los eventos incluyen errores de comisión, errores de omisión, errores de comunicación, errores de contexto y errores de diagnóstico cuando usas registros médicos para identificar efectos adversos, sin embargo, los eventos son estimaciones conservadoras porque este método apunta principalmente a errores de comisión, y es menos probable que encuentren otros tipos de errores (Auraaen, et al., 2018).

Garantizar la calidad de los servicios de salud y hacer mejoras en la seguridad del paciente requieren que las recomendaciones basadas en la evidencia de las directrices, y su aplicación en forma de intervenciones prácticas (mejores prácticas), siempre funcionan como herramientas sinérgicas. Sin embargo, hay no hay consenso sobre lo que constituye evidencia basada en la práctica (que es lo que surge de las actividades rutinarias del hospital) y qué métricas pueden ser utilizados para asegurar la calidad de esta evidencia (Riley et al., 2019).

Por lo tanto, Costa et al. (2019) indica que existen numerosos problemas de seguridad de procesos de atención del paciente en los establecimientos de salud, las caídas se encuentran entre los eventos más comunes, con un promedio de 1,5 caídas por cama por año. Las caídas son perjudiciales, particularmente para los adultos mayores, ya que pueden provocar fracturas, hospitalización, disminución de la calidad de vida y finalmente la muerte.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, se encontró que existe relación de 0,719 según Rho de Spearman obteniéndose una relación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000 entonces permito rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna del estudio.
2. Según el objetivo específico 1, se encontró que el nivel de seguridad de procesos de atención, se encuentra en un nivel regular.
3. Según en el objetivo específico 2, se pudo identificar que el nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis es malo.
4. Existe una relación significativa entre las dimensiones de la seguridad de los procesos de atención y la satisfacción, de 0,834 en la dimensión eventos notificados, 0,475 comunicaciones e información; 0,853 en prevención de errores y 0,646 en la referencia de pacientes. Se concluye que la correlación directa positiva con un valor de significancia menor de 0,05. Y se acepta la hipótesis alterna.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la jefatura del centro nefrológico, promover la mejora en la seguridad de los procesos de atención, para disminuir los eventos adversos, tiempos de espera prolongados y atender a los pacientes a la hora que empieza su sesión correspondiente, brindándoles atención con calidad, calidez y mostrar seguridad sobre el tratamiento a realizar.
2. Al director médico del centro nefrológico, brindar charlas educativas tanto en pacientes y familiares y de esta manera darles a conocer que el autocuidado y apoyo familiar es importante para el proceso de tratamiento y continúen y no decaigan en su estado de salud.
3. Capacitar al personal de salud de forma constante, específicamente sobre la atención y estándares de calidad en el servicio brindado.
4. Poner en marcha un plan de mejoras puesto que la salud es un derecho de todos y cada uno, el profesional que brinda el servicio debe ofrecer lo mejor por sus conocimientos y experiencia, no causar daño a ninguna persona, atenderla sin distinción y ayudar para quede satisfechos como ser humanos y como profesional.

## REFERENCIAS

- Agyapong, A., Afi, J. D., & Kwateng, K. O. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioral intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 276-288. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2017.1326703>
- Auraaen, A.; Slawomirski, L.; Klazinga, N. (2018) La economía de la seguridad del paciente en atención primaria y ambulatoria: volar a ciegas; Documentos de Trabajo de Salud de la OCDE, No. 106; Publicaciones de la OCDE: París, Francia. <https://seguretatdelspacients.gencat.cat/es/detalls/noticia/LOCDE-publica-un-informe-sobre-limpacte-economic-de-la-Seguretat-del-Pacient-a-Atencio-primaria>
- Almeida RS (2017), Bourliataux-Lajoie S, Martins M. Instrumentos de medición de satisfacción para usuarios de servicios de salud: una revisión sistemática. *Cad Saude Pública*; 31:11. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-revision-sistemica-estudios-satisfaccion-realizados-S1134282X03776428>
- Alcalde, S. (2019). *Calidad, fundamentos, herramientas y gestión de la calidad*. (3ª ed.). Ediciones Paraninfo. [https://www.oletvm.com/libro/calidad-3-edicion-2019\\_546050](https://www.oletvm.com/libro/calidad-3-edicion-2019_546050)
- Afrashtehfar K; Mansour A & Bryant R (2020) Satisfacción del Paciente en Medicina y Odontología. *Volumen 65(7)* <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Alrasheedi, K, AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings from Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 1-7. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Abbasi M, Zakerian A, Mehri A (2017) Investigation into effects of work-related quality of life and some related factors on cognitive failures among nurses.

Int J Occup Saf Ergon. 23(3):386–92.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27599912/>

Basson T, Montoya A, Neily J, Harmon L, Watts BV (2018) Improving patient safety culture: a report of a multifaceted intervention. *J Patient Saf.* 2018; 14(2):107–11. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29432337/>

Batbaatar, J. Dorjdagva, A. Luvsannyam y P. Amenta (2017) "Conceptualización de la satisfacción del paciente: una revisión narrativa sistemática de la literatura", *Perspect Public Health*, vol. 135, núm. 5, págs. 243–250. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/132251/tczl1de1.pdf;jsessionid=A7F7412736DC3E17A6E52A7A2A1051D9?sequence=1>

Brunetto Y, Xerri M, Trincherro E, Beattie R, Shacklock K, (2018) Comparing the impact of management on public and private sector nurses in the UK, Italy, and Australia. *Public Manag Rev.* 20(4):525–44. [https://researchonline.gcu.ac.uk/ws/portalfiles/portal/25073756/Beattie\\_PM\\_R\\_Comp\\_mgt\\_outcomes\\_nurses\\_in\\_UK\\_Italy\\_and\\_Aust\\_R2\\_w\\_Authors.pdf](https://researchonline.gcu.ac.uk/ws/portalfiles/portal/25073756/Beattie_PM_R_Comp_mgt_outcomes_nurses_in_UK_Italy_and_Aust_R2_w_Authors.pdf)

Campoverde E (2020) *Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.* [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40354/Campoverde\\_SEA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40354/Campoverde_SEA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Campos F (2020) Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. Tesis postgrado. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45242/Campos%20PFJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45242/Campos%20PFJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Costa D; Moura G; Moraes M., Santos D., & Magalhães, A (2019). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of



hospitalized patients. *Revista gaucha de enfermagem*, 41.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31778385/>

Chung M (2019), Integración teórica de la satisfacción del usuario y la aceptación de la tecnología del sistema de información del proceso de enfermería, *PLoS One*, vol. 14, núm. 6, artículo ID e0217622, 2019.

DuPree, R (2017) "Mejora de la calidad en la atención médica: comience con el paciente", *The Mount Sinai Journal of Medicine: A Journal of Translational and Customize Medicine*, vol. 78, núm. 6, págs. 813–819.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)

Esperidião M, Trad (2014) Evaluación de la satisfacción del usuario. *Ciênc Saúde Colectiva*; 10 Suplemento: 303-12.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Febres, R y Mercado, R (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru. *Rev. Fac. Med. Hum.* July 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123

Grados, M. (2019). Plan de Mejoramiento en la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los Usuarios del Departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho. Huacho. <https://acortar.link/WPHIVk>

Gronroos y Masalin (1990) "Motivando a sus pacientes: marketing de servicios dentales", *International Dental Journal*, vol. 40, núm. 1, págs. 18 a 23, 1990.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6189115>

Gherardi, C. (2020). La Relación Médico-Paciente en la práctica actual de la Medicina. *Claves en Psicoanálisis y Medicina*, 18-23.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572014000400011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572014000400011).

Gillespie, CD, Hurvitz, KA (2019) Centers for Disease C, Prevention. Prevalence of hypertension and controlled hypertension—United States. *MMWR*

- FarajAllah, A. (2018). "The Impact of the Leadership Standard in International Quality Models on Improving University Performance through the Intermediate Role of the Strategy Standard." *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)* 2(9): 21-32. [https://www.researchgate.net/publication/327904474\\_The\\_Impact\\_of\\_the\\_Leadership\\_Standard\\_in\\_International\\_Quality\\_Models\\_on\\_Improving\\_University\\_Performance\\_through\\_the\\_Intermediate\\_Role\\_of\\_the\\_Strategy\\_Standard](https://www.researchgate.net/publication/327904474_The_Impact_of_the_Leadership_Standard_in_International_Quality_Models_on_Improving_University_Performance_through_the_Intermediate_Role_of_the_Strategy_Standard)
- Fan Lh, Gao L, Liu X, Zhao Sh, Mu Ht, Li Z, (2017) Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PLoS One*. 12(12):e0190123.
- Ferre M (2022) Nivel de satisfacción y el enfoque de atención al paciente en el Instituto Nefrourológico del Norte - INNENOR S.A.C. – Chiclayo. Tesis postgrado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10067/Ferre%20Calderon%2C%20Maria%20Cecilia.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
- Harajin, R. S., Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), 17. [https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM\\_14\\_18](https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_14_18).
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

- Hernández A, Rojas C, Prado FJ, Bendezu G (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú Med Exp Salud Publica.*; 36(4):620-8. Doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
- Hessels, A.; Paliwal, M.; Tejedor, SH; Siddiqui, D.; Wurmser (2019), TA Impacto de la cultura de seguridad del paciente en la atención de enfermería perdida y los eventos adversos del paciente. *J. Enfermeras. Calidad de atención*, 34, 287. <https://www.redalyc.org/journal/3587/358751562006/html/>
- Heidegger, D. Saal y M. Nuebling (2016), "Satisfacción del paciente con la atención anestésica: ¿qué es la satisfacción del paciente, ¿cómo debe medirse y cuál es la evidencia para asegurar una alta satisfacción del paciente?" *Mejores prácticas e investigación: anestesiología clínica*, vol. 20, núm. 2, págs. 331–346. [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
- Hiren J. & Nikunj Kumar D. (2021) Hospital Service Quality and Outpatient Satisfaction in Model Hospitals in India, *Services Marketing Quarterly*, DOI: 10.1080/15332969.2021.1993118
- Hurtado E (2019). De la Calidad de la Atención en Salud: con la colaboración de la Sociedad de Ética en Medicina. En E. Hurtado Hoyo, & e. al, *Código de Ética para el Equipo de Salud* (págs. 60-61). Buenos Aires: Al Sur Producciones Gráficas S.R.L. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2010000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004)
- Habil, W (2018). "The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza Governorates from the Point of View of Their Employees." *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)* 1(7): 197-217. [https://www.researchgate.net/publication/320296212\\_The\\_Impact\\_of\\_the\\_Quality\\_of\\_Banking\\_Services\\_on\\_Improving\\_the\\_Marketing\\_Performance\\_of\\_Banks\\_in\\_Gaza\\_Governorates\\_from\\_the\\_Point\\_of\\_View\\_of\\_Their\\_Employees](https://www.researchgate.net/publication/320296212_The_Impact_of_the_Quality_of_Banking_Services_on_Improving_the_Marketing_Performance_of_Banks_in_Gaza_Governorates_from_the_Point_of_View_of_Their_Employees)

- Janse, AJ, Gemke, RJ, Uiterwaal, CS, van der Tweel, I, Kimpen, JL, Sinnema, G. (2018) Quality of life: patients and doctors don't always agree: a meta-analysis. *J Clin Epidemiol.* 57(7):653–661. [https://www.researchgate.net/publication/8356504\\_Quality\\_of\\_life\\_Patients\\_and\\_doctors\\_don't\\_always\\_agree\\_A\\_meta-analysis](https://www.researchgate.net/publication/8356504_Quality_of_life_Patients_and_doctors_don't_always_agree_A_meta-analysis)
- Janet H.Y. Ng, Bronya H.K. Luk, (2019) Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context, *Patient Education and Counseling*, Volume 102, Issue 4, 2019, Pages 790-796, ISSN 0738-3991, <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>.
- Jiang, K.; Tian, L.; Yan, C.; Li, Y.; Colmillo, H.; Peihang, S.; Li, P.; Jia, H.; Wang, Y.; Kang, Z. (2019) Una encuesta transversal sobre la cultura de seguridad del paciente en hospitales secundarios del noreste de China. *PLoS ONE* .14 e0213055
- Jneid, S., Jabbour, H., Hajj, A., Sarkis, A., Licha, H., Hallit, S. y Khabbaz, L (2018).Calidad de vida y su asociación con la satisfacción con el tratamiento, la adherencia a la medicación y la confianza en el médico entre pacientes con hipertensión: un estudio de diseño transversal. *Revista de Farmacología y Terapéutica Cardiovascular*, 532–42.<https://doi.org/10.1177/1074248418784292>
- Kim TH, McCue MJ. (2016) Asociación de factores de mercado, operativos y financieros con la inversión de capital de los hospitales sin fines de lucro.45 (2):215–31. Epub pmid: 18767385.
- Lawati, MHA; Dennis, S.; Corto, SD; Abdulhadi, (2018) Seguridad del paciente y cultura de seguridad en la atención primaria de salud: una revisión sistemática. *Familia BMC. Práctica*, 19, 104. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23094>
- Laschinger S, Hong Kong; Wong, C.; Leer, E.; Cummings, G.; Leiter, M.; Macphee, M.; Regan, S.; Rhéaume-Brüning, A.; Ritchie, J.; Burkoski, V (2019) Predictores de la salud de las enfermeras recién graduadas durante los primeros 4 años de práctica. *Enfermeras Abierto*, 6, 245–259.

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/456048/Tesis%20M%AA%20Lu isa%20Mart%EDn%20Ferrerres.pdf?sequence=1>

- Lee, S., Groß, S. E., Pfaff, H., & Dresen, A. (2020). Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: An analysis of moderating influences on the relationship between perceived waiting time and the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay. *Patient Education and Counseling*, 103(4), 819-825. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.11.018>.
- Leif I. Solberg, A. Lauren C, Beverly B. Green J (2021) Experiences and Perceptions of Patients with Uncontrolled Hypertension Who are dissatisfied with Their Hypertension Care. *The Journal of the American Board of Family Medicine* November de 2021, 34 (6) 1115-1122; DOI: <https://doi.org/10.3122/jabfm.2021.06.210240>.
- Marcomini, I.; Destrebecq, A.; Rosa, D.; Terzoni, S (2021) Habilidades autoinformadas para garantizar la seguridad del paciente y la calidad de la atención entre los estudiantes de enfermería italianos: un estudio transversal descriptivo. *En t. J. Promoción de la Salud. Educ.* 6, 1–12. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/12/1349043/seguridad-del-paciente-en-comprension-de-estudiantes-de.pdf>
- Ministerio de Salud (2020) directiva sanitaria de rondas de seguridad del paciente para la gestión del riesgo en la atención de salud. MINSA/20202/SGAIN. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574913/RM\\_163-2020-MINSA\\_Y\\_ANEXOS.PDF?v=1585924670](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574913/RM_163-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF?v=1585924670)
- Ministerio de Salud (2012) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en establecimientos de salud y servicios médicos. RM N° 527-2011/MINSA. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Nemati R, Bahreini M, Pouladi S, Mirzaei K, Mehboodi F (2020). Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *BMC Nurs.* 19(1):1–9.

- Organización Mundial de la Salud (2021) Informe del Director General: Seguridad del paciente: acción mundial sobre la seguridad del paciente. [Último acceso el 2 de mayo de 2021]. [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA72/A72\\_26-en.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2019) Eventos adversos y seguridad del paciente - Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Informe del Director General. Ginebra: [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB144/B144\\_R12-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB144/B144_R12-sp.pdf)
- Panagioti M, Geraghty K, Johnson J, (2019) Association Between Physician Burnout and Patient Safety, Professionalism, and Patient Satisfaction: A Systematic Review and Meta-analysis. *JAMA Intern Med*; 178(10):1317–1331. doi:10.1001/jamainternmed.2018.3713.
- Ramos C, Saintila J, Calizaya Y, Acosta M y Serpa A (2022) Relationship between Satisfaction With Medical Care, Physical Health, and Emotional Well-Being in Adult Men: Mediating Role of Communication. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134988556&doi=10.1177%2f21501319221114850&origin=inward&txGid=c4912e83c355ae442055b49f0f1bace7>
- Riley JL, Gordan VV, Hudak-Boss SE, Fellows JL, Rindal DB, Gilbert GH, (2016) Concordancia entre la satisfacción del paciente y la opinión del dentista: hallazgos de la Red Nacional de Investigación basada en la Práctica Dental. *J Am Dent Assoc* 145:355-62. <https://www.redalyc.org/journal/4215/421566120005/html/>
- Richard J. Ramos, Miguel R. Mercado (2020) Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru. *Rev. Fac. Med. Hum.* July 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123.
- Rustanto, B., Bagoes W y Laksmono W (2019). La Influencia De La Calidad Del Servicio Y La Seguridad Del Paciente Frente A La Satisfacción Y Fidelización De La Instalación De Pacientes De Hemodiálisis En El Hospital. *Revista*

Internacional de Salud, Educación y Social (IJHES), 2 (12), 70-83. <https://doi.org/10.1234/ijhes.v2i12.61>

Schoenfelder, J. Klewer y J. Kugler (2017), "Determinantes de la satisfacción del paciente: un estudio entre 39 hospitales en un entorno de pacientes hospitalizados en Alemania", *International Journal for Quality in Health Care*, vol. 23, núm. 5, págs. 503–509.

Sharifi, T., Hosseini, SE, Mohammadpour, S. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Serv Res* 21, 397 <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>

Yu XLC, Gao X, Liu F, Lin P (2018) Influence of the medication environment on the unsafe medication behaviour of nurses: a path analysis. *J Clin Nurs*. 27(15):2993–3000.

Vela M (2021) Calidad de atención de los usuarios externos del puesto de salud de Huayana Apurímac 2017. Universidad San Martín de Porres. Tesis postgrado. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Seguridad en los procesos de atención	Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (OMS,2018)	Se medirá conforme las dimensiones e indicadores	Eventos notificados	- Frecuencia de errores	Nominal
				- Nivel de ocurrencia	
			Comunicación e información	Informe de errores	
				- Errores cometidos	
			Prevención de errores	Actitud proactiva	
				Acciones de mejora	
				Evaluación del impacto	
			Referencia de pacientes	- Evaluación del paciente	
- Movilización y traslado del paciente					
Satisfacción	El nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional (MINSa,2016)	Se medirá conforme sus dimensiones	Fiabilidad	- Demuestra consejo entendible - Brinda servicio prometido.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	- Suministra el servicio en el momento preciso - Proporciona un servicio rápido y oportuno	



			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trasmite confianza</li> <li>- Atención personalizada</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios adecuados a las necesidades.</li> <li>- Demuestra cordialidad</li> <li>- Demuestra claridad en el lenguaje</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra orden y limpieza.</li> <li>- Adecuada Infraestructura e Iluminación.</li> <li>- Equipos sofisticados.</li> </ul>	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta que mide la seguridad en los procesos de la atención en un centro nefrológico, Chiclayo

Instrucciones. De acuerdo a las dimensiones analizadas se plantea las siguientes preguntas, marque con una x la respuesta que considere

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Es habitual que le ocurran eventos adversos durante su atención?					
2	¿Su centro donde se atiende toma acciones para la mejora en la seguridad de los procesos de su atención?					
3	¿Su centro de atención le da seguimiento ante un evento suscitado durante su tratamiento?					
4	¿Considera usted que su centro hace caso omiso a los acontecimientos generados en su atención?					
5	¿El personal que lo atiende registra en la historia los sucesos ocurridos durante su atención?					
6	¿El personal que lo atiende informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?					
7	¿Los cambios de turno del personal ocasionan pérdidas de información durante atención?					
8	¿Cree usted que el constante cambio de personal responsable de su atención suscita eventos adversos en su cuidado generado por el desconocimiento?					
9	¿El personal a cargo de su atención toma decisiones o acciones para la mejora de su salud?					
10	¿Usted considera necesario informar al personal responsable de su atención los eventos suscitados en usted para que no le vuelvan a suceder?					
11	¿Al detectarse algún error, se toma acciones para evitar que vuelva a ocurrir?					
12	¿Su centro de atención cuenta con equipos y sistemas efectivos para prevenir errores?					
13	¿Usted se siente seguro con el personal que le brinda su tratamiento?					
14	¿La enfermera a cargo de su atención le administra los medicamentos de manera segura, oportuna y correcta?					
15	¿El personal a cargo de su atención realiza la valoración adecuada de su estado de salud y le brinda una atención rápida y oportuna ante un evento suscitado?					
16	¿El médico de turno realiza la referencia correspondiente ante un evento ocurrido o especialidad que usted lo requiera?					
17	¿Su centro de atención cuenta con movilidad para su traslado adecuado ante una emergencia?					
18	¿Considera usted que el personal que lo atiende posee los conocimientos para su atención y traslado ante un evento adverso?					

## Encuesta para medir la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo

Instrucciones. De acuerdo a las dimensiones analizadas se plantea las siguientes preguntas, marque con una x la respuesta que considere

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	La atención que recibe mejoró su estado de salud.					
02	Considera que la atención que recibió cumplió con todas sus expectativas.					
03	Su centro de atención está ubicado en un lugar accesible para usted.					
04	Cuando se encuentra en su centro de atención no suele esperar mucho tiempo para ser atendido.					
05	El personal que lo atiende es capacitado y se siente seguro durante su tratamiento.					
06	Recibe atención individualizada durante su atención.					
07	Los horarios de su centro de atención son adecuados					
08	El personal que lo atiende se muestra cordial, paciente y respetuoso.					
09	Como paciente recibe información clara y precisa de su estado de salud.					
10	La limpieza de su centro de atención es adecuada.					
11	Los servicios higiénicos de su centro de atención están limpios y en buen estado.					
12	La infraestructura, ventilación e iluminación son adecuadas.					
13	Considera que el lugar donde espera para ser atendido es apropiado y cómodo.					
14	¿Su centro de atención cuenta con equipos operativos y modernos?					

## Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

### Experto 1



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

##### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Seguridad en los procesos de atención

Cuestionario de Satisfacción del usuario

TESISTA:

Br Malca Chilon Jessenia Pamela

##### 3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 17 de Octubre del 2022



Mg. Carla M. Soto Muñoz  
ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA  
CEP: 58527 RNE: 22038

Firma/DNI: 44828422

EXPERTO



**TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Seguridad en los procesos de atención	Eventos notificados	Frecuencia de errores	¿Es habitual que le ocurran eventos adversos durante su atención?	X		X		X		X		
			¿Su centro donde se atiende toma acciones para la mejora en la seguridad de los procesos de su atención?	X		X		X		X		
		Nivel de ocurrencia	¿Su centro de atención le da seguimiento ante un evento suscitado durante su tratamiento?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que su centro hace caso omiso a los acontecimientos generados en su atención?	X		X		X		X		
	Comunicación e información	Informe de errores	¿El personal que lo atiende registra en la historia los sucesos ocurridos durante su atención?	X		X		X		X		
			¿El personal que lo atiende informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		X		
		Errores cometidos	¿Los cambios de turno del personal ocasionan pérdidas de información durante atención?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que el constante cambio de personal responsable de su atención suscita eventos adversos en su cuidado generado por el desconocimiento?	X		X		X		X		
	Prevención de errores	Actitud proactiva	¿El personal a cargo de su atención toma decisiones o acciones para la mejora de su salud?	X		X		X		X		
			¿Usted considera necesario informar al personal responsable de su atención los eventos suscitados en usted para que no le vuelvan a suceder?	X		X		X		X		
		Acciones de mejora	¿Al detectarse algún error, se toma acciones para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		X		
			¿Su centro de atención cuenta con equipos y sistemas efectivos para prevenir errores?	X		X		X		X		
		Evaluación del impacto	¿Usted se siente seguro con el personal que le brinda su tratamiento?	X		X		X		X		
			¿La enfermera a cargo de su atención le administra los medicamentos de manera segura, oportuna y correcta?	X		X		X		X		
Referencia de paciente	Evaluación del paciente	¿El personal a cargo de su atención realiza la valoración adecuada de su estado de salud y le brinda una atención rápida y oportuna ante un evento suscitado?	X		X		X		X			

		¿El médico de turno realiza la referencia correspondiente ante un evento ocurrido o especialidad que usted lo requiera?	X		X		X		X		
		Movilización y traslado del paciente	¿Su centro de atención cuenta con movilidad para su traslado adecuado ante una emergencia?	X		X		X		X	
			¿Considera usted que el personal que lo atiende posee los conocimientos para su atención y traslado ante un evento adverso?	X		X		X		X	
Satisfacción	Fiabilidad	Demuestra consejo entendible	La atención que recibe mejoró su estado de salud.	X		X		X		X	
		Brinda servicio prometido	Considera que la atención que recibió cumplió con todas sus expectativas.	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	Su centro de atención está ubicado en un lugar accesible para usted.	X		X		X		X	
		Proporciona un servicio rápido y oportuno	Cuando se encuentra en su centro de atención no suele esperar mucho tiempo para ser atendido.	X		X		X		X	
	Seguridad	Trasmite confianza	El personal que lo atiende es capacitado y se siente seguro durante su tratamiento.	X		X		X		X	
		Atención personalizada	Recibe atención individualizada durante su atención.	X		X		X		X	
	Empatía	Horarios adecuados a las necesidades.	Los horarios de su centro de atención son adecuados	X		X		X		X	
		Demuestra cordialidad	El personal que lo atiende se muestra cordial, paciente y respetuoso.	X		X		X		X	
		Demuestra claridad en el lenguaje	Como paciente recibe información clara y precisa de su estado de salud.	X		X		X		X	
	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza.	La limpieza de su centro de atención es adecuada.	X		X		X		X	
			Los servicios higiénicos de su centro de atención están limpios y en buen estado.	X		X		X		X	
		Adecuada Infraestructura e Iluminación	La infraestructura, ventilación e iluminación son adecuadas.	X		X		X		X	
Considera que el lugar donde espera para ser atendido es apropiado y cómodo.			X		X		X		X		
Usa Equipos sofisticados	¿Su centro de atención cuenta con equipos operativos y modernos?	X		X		X		X			

Firma del experto:

Grado y Nombre del Experto: Mg. Carla Mercedes Soto Muñoz



Mg. Carla M. Soto Muñoz  
ESPECIALISTA EN NEFROLOGIA  
CEP: 58527 RNE: 22038

**EXPERTO EVALUADOR**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SOTO MUÑOZ
Nombres	CARLA MERCEDES
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44828422

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Decana	MARIA MARGARITA FANNING BALAREZO

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título de Segunda Especialidad Profesional	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL "AREA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA - ESPECIALISTA EN NEFROLOGIA"
Fecha de Expedición	11/04/19
Resolución/Acta	103-2019-CU
Diploma	UNPRG-FE-2019-3365
Fecha Matrícula	10/08/2013
Fecha Egreso	07/08/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
10 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000983282

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Intitvo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/11/2022 23:55:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Seguridad en los procesos de atención

Cuestionario de Satisfacción del usuario

TESISTA:

Br Malca Chilon Jessenia Pamela

#### 3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 17 de Octubre del 2022

DEYSI REBECA GUZMÁN  
LIC. ENFERMERÍA  
CEP. 058243

Firma/DNI: 43968198

EXPERTO





**TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Seguridad en los procesos de atención	Eventos notificados	Frecuencia de errores	¿Es habitual que le ocurran eventos adversos durante su atención?	X		X		X		X		
			¿Su centro donde se atiende toma acciones para la mejora en la seguridad de los procesos de su atención?	X		X		X		X		
		Nivel de ocurrencia	¿Su centro de atención le da seguimiento ante un evento suscitado durante su tratamiento?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que su centro hace caso omiso a los acontecimientos generados en su atención?	X		X		X		X		
	Comunicación e información	Informe de errores	¿El personal que lo atiende registra en la historia los sucesos ocurridos durante su atención?	X		X		X		X		
			¿El personal que lo atiende informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		X		
		Errores cometidos	¿Los cambios de turno del personal ocasionan pérdidas de información durante atención?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que el constante cambio de personal responsable de su atención suscita eventos adversos en su cuidado generado por el desconocimiento?	X		X		X		X		
	Prevención de errores	Actitud proactiva	¿El personal a cargo de su atención toma decisiones o acciones para la mejora de su salud?	X		X		X		X		
			¿Usted considera necesario informar al personal responsable de su atención los eventos suscitados en usted para que no le vuelvan a suceder?	X		X		X		X		
		Acciones de mejora	¿Al detectarse algún error, se toma acciones para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		X		
			¿Su centro de atención cuenta con equipos y sistemas efectivos para prevenir errores?	X		X		X		X		
		Evaluación del impacto	¿Usted se siente seguro con el personal que le brinda su tratamiento?	X		X		X		X		
			¿La enfermera a cargo de su atención le administra los medicamentos de manera segura, oportuna y correcta?	X		X		X		X		
Referencia de paciente	Evaluación del paciente	¿El personal a cargo de su atención realiza la valoración adecuada de su estado de salud y le brinda una atención rápida y oportuna ante un evento suscitado?	X		X		X		X			

		¿El médico de turno realiza la referencia correspondiente ante un evento ocurrido o especialidad que usted lo requiera?	X		X		X		X		
		Movilización y traslado del paciente	¿Su centro de atención cuenta con movilidad para su traslado adecuado ante una emergencia?	X		X		X		X	
			¿Considera usted que el personal que lo atiende posee los conocimientos para su atención y traslado ante un evento adverso?	X		X		X		X	
Satisfacción	Fiabilidad	Demuestra consejo entendible	La atención que recibe mejoró su estado de salud.	X		X		X		X	
		Brinda servicio prometido	Considera que la atención que recibió cumplió con todas sus expectativas.	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	Su centro de atención está ubicado en un lugar accesible para usted.	X		X		X		X	
		Proporciona un servicio rápido y oportuno	Cuando se encuentra en su centro de atención no suele esperar mucho tiempo para ser atendido.	X		X		X		X	
	Seguridad	Trasmite confianza	El personal que lo atiende es capacitado y se siente seguro durante su tratamiento.	X		X		X		X	
		Atención personalizada	Recibe atención individualizada durante su atención.	X		X		X		X	
	Empatía	Horarios adecuados a las necesidades.	Los horarios de su centro de atención son adecuados	X		X		X		X	
		Demuestra cordialidad	El personal que lo atiende se muestra cordial, paciente y respetuoso.	X		X		X		X	
	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza.	Como paciente recibe información clara y precisa de su estado de salud.	X		X		X		X	
			La limpieza de su centro de atención es adecuada.	X		X		X		X	
		Adecuada Infraestructura e Iluminación	Los servicios higiénicos de su centro de atención están limpios y en buen estado.	X		X		X		X	
			La infraestructura, ventilación e iluminación son adecuadas.	X		X		X		X	
Usa Equipos sofisticados	Considera que el lugar donde espera para ser atendido es apropiado y cómodo.	X		X		X		X			
		¿Su centro de atención cuenta con equipos operativos y modernos?	X		X		X		X		

Firma del experto:



DEYSI REBAZA GUZMÁN  
LIC. ENFERMERÍA  
CEP. 058243

Grado y Nombre del Experto: Mg. DEYSI VIOLETA REBAZA GUZMAN

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	REBAZA GUZMAN
Nombres	DEYSI VIOLETA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43968198

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	01/08/16
Resolución/Acta	0331-2016-UCV
Diploma	UCV35695
Fecha Matricula	01/03/2014
Fecha Egreso	30/08/2014

Fecha de emisión de la constancia:  
11 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000983288

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente autorizado.  
Fecha: 11/11/2022 00:01:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Seguridad en los procesos de atención

Cuestionario de Satisfacción del usuario

TESISTA:

Br Malca Chilon Jessenia Pamela

#### 3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 17 de Octubre del 2022

  
Lic. Enf. Magaly Coavetra Campos  
CEP. 46380 - REE. 0084  
ENF. ESP. NEFROLOGÍA

Firma/DNI: 42452912

EXPERTO




**TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Seguridad en los procesos de atención	Eventos notificados	Frecuencia de errores	¿Es habitual que le ocurran eventos adversos durante su atención?	X		X		X		X		
			¿Su centro donde se atiende toma acciones para la mejora en la seguridad de los procesos de su atención?	X		X		X		X		
		Nivel de ocurrencia	¿Su centro de atención le da seguimiento ante un evento suscitado durante su tratamiento?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que su centro hace caso omiso a los acontecimientos generados en su atención?	X		X		X		X		
	Comunicación e información	Informe de errores	¿El personal que lo atiende registra en la historia los sucesos ocurridos durante su atención?	X		X		X		X		
			¿El personal que lo atiende informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		X		
		Errores cometidos	¿Los cambios de turno del personal ocasionan pérdidas de información durante atención?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que el constante cambio de personal responsable de su atención suscita eventos adversos en su cuidado generado por el desconocimiento?	X		X		X		X		
	Prevención de errores	Actitud proactiva	¿El personal a cargo de su atención toma decisiones o acciones para la mejora de su salud?	X		X		X		X		
			¿Usted considera necesario informar al personal responsable de su atención los eventos suscitados en usted para que no le vuelvan a suceder?	X		X		X		X		
		Acciones de mejora	¿Al detectarse algún error, se toma acciones para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		X		
			¿Su centro de atención cuenta con equipos y sistemas efectivos para prevenir errores?	X		X		X		X		
		Evaluación del impacto	¿Usted se siente seguro con el personal que le brinda su tratamiento?	X		X		X		X		
			¿La enfermera a cargo de su atención le administra los medicamentos de manera segura, oportuna y correcta?	X		X		X		X		
Referencia de paciente	Evaluación del paciente	¿El personal a cargo de su atención realiza la valoración adecuada de su estado de salud y le brinda una atención rápida y oportuna ante un evento suscitado?	X		X		X		X			

			¿El médico de turno realiza la referencia correspondiente ante un evento ocurrido o especialidad que usted lo requiera?	X		X		X		X		
		Movilización y traslado del paciente	¿Su centro de atención cuenta con movilidad para su traslado adecuado ante una emergencia?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que el personal que lo atiende posee los conocimientos para su atención y traslado ante un evento adverso?	X		X		X		X		
Satisfacción	Fiabilidad	Demuestra consejo entendible	La atención que recibe mejoró su estado de salud.	X		X		X		X		
		Brinda servicio prometido	Considera que la atención que recibió cumplió con todas sus expectativas.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	Su centro de atención está ubicado en un lugar accesible para usted.	X		X		X		X		
		Proporciona un servicio rápido y oportuno	Cuando se encuentra en su centro de atención no suele esperar mucho tiempo para ser atendido.	X		X		X		X		
	Seguridad	Trasmite confianza	El personal que lo atiende es capacitado y se siente seguro durante su tratamiento.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	Recibe atención individualizada durante su atención.	X		X		X		X		
	Empatía	Horarios adecuados a las necesidades.	Los horarios de su centro de atención son adecuados	X		X		X		X		
		Demuestra cordialidad	El personal que lo atiende se muestra cordial, paciente y respetuoso.	X		X		X		X		
		Demuestra claridad en el lenguaje	Como paciente recibe información clara y precisa de su estado de salud.	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza.	La limpieza de su centro de atención es adecuada.	X		X		X		X		
			Los servicios higiénicos de su centro de atención están limpios y en buen estado.	X		X		X		X		
		Adecuada Infraestructura e Iluminación	La infraestructura, ventilación e iluminación son adecuadas.	X		X		X		X		
Considera que el lugar donde espera para ser atendido es apropiado y cómodo.			X		X		X		X			
Usa Equipos sofisticados	¿Su centro de atención cuenta con equipos operativos y modernos?	X		X		X		X				

Firma del experto:



Lic. Enf. Magaly Saavedra Campos  
CEP. 46380 - REE. 8084  
ENF. ESP. NEFROLOGÍA

Grado y Nombre del Experto: Mg. MAGALY SAAVEDRA CAMPOS

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAAVEDRA CAMPOS
Nombres	MAGALI
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42452912

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretaria General	HAYDEE YSABEL DEL PILAR CHIRINOS CUADROS
Director	SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA
Fecha de Expedición	24/07/18
Resolución/Acta	918-2018-R
Diploma	UNPRG-EPG-2018-399
Fecha Matricula	16/05/2011
Fecha Egreso	30/04/2013

Fecha de emisión de la constancia:  
10 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008982178

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 10/11/2022 10:28:35:00

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 37208 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Experto 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Seguridad en los procesos de atención

Cuestionario de Satisfacción del usuario

TESISTA:

Br Malca Chilon Jessenia Pamela

#### 3. DECISIÓN:


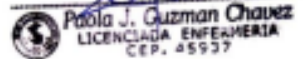
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 17 de Octubre del 2022

Firma/DNI: 42466153  
EXPERTO






**TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Seguridad en los procesos de atención	Eventos notificados	Frecuencia de errores	¿Es habitual que le ocurran eventos adversos durante su atención?	X		X		X		X			
			¿Su centro donde se atiende toma acciones para la mejora en la seguridad de los procesos de su atención?	X		X		X		X			
		Nivel de ocurrencia	¿Su centro de atención le da seguimiento ante un evento suscitado durante su tratamiento?	X		X		X		X			
	¿Considera usted que su centro hace caso omiso a los acontecimientos generados en su atención?		X		X		X		X				
	Comunicación e información	Informe de errores	¿El personal que lo atiende registra en la historia los sucesos ocurridos durante su atención?	X		X		X		X			
			¿El personal que lo atiende informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		X			
		Errores cometidos	¿Los cambios de turno del personal ocasionan pérdidas de información durante atención?	X		X		X		X			
	¿Cree usted que el constante cambio de personal responsable de su atención suscita eventos adversos en su cuidado generado por el desconocimiento?		X		X		X		X				
	Prevención de errores	Actitud proactiva	¿El personal a cargo de su atención toma decisiones o acciones para la mejora de su salud?	X		X		X		X			
			¿Usted considera necesario informar al personal responsable de su atención los eventos suscitados en usted para que no le vuelvan a suceder?	X		X		X		X			
		Acciones de mejora	¿Al detectarse algún error, se toma acciones para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		X			
			¿Su centro de atención cuenta con equipos y sistemas efectivos para prevenir errores?	X		X		X		X			
		Evaluación del impacto	¿Usted se siente seguro con el personal que le brinda su tratamiento?	X		X		X		X			
			¿La enfermera a cargo de su atención le administra los medicamentos de manera segura, oportuna y correcta?	X		X		X		X			
	Referencia de paciente	Evaluación del paciente	¿El personal a cargo de su atención realiza la valoración adecuada de su estado de salud y le brinda una atención rápida y oportuna ante un evento suscitado?	X		X		X		X			

		¿El médico de turno realiza la referencia correspondiente ante un evento ocurrido o especialidad que usted lo requiera?	X		X		X		X		
		Movilización y traslado del paciente	¿Su centro de atención cuenta con movilidad para su traslado adecuado ante una emergencia?	X		X		X		X	
			¿Considera usted que el personal que lo atiende posee los conocimientos para su atención y traslado ante un evento adverso?	X		X		X		X	
Satisfacción	Fiabilidad	Demuestra consejo entendible	La atención que recibe mejoró su estado de salud.	X		X		X		X	
		Brinda servicio prometido	Considera que la atención que recibió cumplió con todas sus expectativas.	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	Su centro de atención está ubicado en un lugar accesible para usted.	X		X		X		X	
		Proporciona un servicio rápido y oportuno	Cuando se encuentra en su centro de atención no suele esperar mucho tiempo para ser atendido.	X		X		X		X	
	Seguridad	Trasmite confianza	El personal que lo atiende es capacitado y se siente seguro durante su tratamiento.	X		X		X		X	
		Atención personalizada	Recibe atención individualizada durante su atención.	X		X		X		X	
	Empatía	Horarios adecuados a las necesidades.	Los horarios de su centro de atención son adecuados	X		X		X		X	
		Demuestra cordialidad	El personal que lo atiende se muestra cordial, paciente y respetuoso.	X		X		X		X	
	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza.	Como paciente recibe información clara y precisa de su estado de salud.	X		X		X		X	
			La limpieza de su centro de atención es adecuada.	X		X		X		X	
		Adecuada Infraestructura e Iluminación	Los servicios higiénicos de su centro de atención están limpios y en buen estado.	X		X		X		X	
			La infraestructura, ventilación e iluminación son adecuadas.	X		X		X		X	
Usa Equipos sofisticados	Considera que el lugar donde espera para ser atendido es apropiado y cómodo.	X		X		X		X			
		¿Su centro de atención cuenta con equipos operativos y modernos?	X		X		X		X		

Firma del experto:



Paola J. Guzman Chavez  
LICENCIADA EN ENFERMERIA  
CEP. 45937

Grado y Nombre del Experto: Mg. PAOLA JOHANNA GUZMAN CHAVEZ

**EXPERTO EVALUADOR**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GUZMAN CHAVEZ
Nombres	PAOLA JOHANNA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42466153

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LÓMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	21/06/21
Resolución/Acta	0363-2021-UCV
Diploma	062-116302
Fecha Matricula	02/09/2019
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000980091

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Mativa: Servidor de Agente Autorizado.

Fecha: 0011.0002.21.40.41.8580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Experto 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Seguridad en los procesos de atención

Cuestionario de Satisfacción del usuario

TESISTA:

Br Malca Chilon Jessenia Pamela

#### 3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 17 de Octubre del 2022

Dra. Luz A. Ramos Torres  
C.M.F. 43460 - M.G. 00454

---

Firma/DNI: 09540656



**TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo**


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Seguridad en los procesos de atención	Eventos notificados	Frecuencia de errores	¿Es habitual que le ocurran eventos adversos durante su atención?	X		X		X		X			
			¿Su centro donde se atiende toma acciones para la mejora en la seguridad de los procesos de su atención?	X		X		X		X			
		Nivel de ocurrencia	¿Su centro de atención le da seguimiento ante un evento suscitado durante su tratamiento?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que su centro hace caso omiso a los acontecimientos generados en su atención?	X		X		X		X			
	Comunicación e información	Informe de errores	¿El personal que lo atiende registra en la historia los sucesos ocurridos durante su atención?	X		X		X		X			
			¿El personal que lo atiende informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		X			
		Errores cometidos	¿Los cambios de turno del personal ocasionan pérdidas de información durante atención?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que el constante cambio de personal responsable de su atención suscita eventos adversos en su cuidado generado por el desconocimiento?	X		X		X		X			
	Prevención de errores	Actitud proactiva	¿El personal a cargo de su atención toma decisiones o acciones para la mejora de su salud?	X		X		X		X			
			¿Usted considera necesario informar al personal responsable de su atención los eventos suscitados en usted para que no le vuelvan a suceder?	X		X		X		X			
		Acciones de mejora	¿Al detectarse algún error, se toma acciones para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		X			
			¿Su centro de atención cuenta con equipos y sistemas efectivos para prevenir errores?	X		X		X		X			
		Evaluación del impacto	¿Usted se siente seguro con el personal que le brinda su tratamiento?	X		X		X		X			
			¿La enfermera a cargo de su atención le administra los medicamentos de manera segura, oportuna y correcta?	X		X		X		X			
Referencia de paciente	Evaluación del paciente	¿El personal a cargo de su atención realiza la valoración adecuada de su estado de salud y le brinda una atención rápida y oportuna ante un evento suscitado?	X		X		X		X				



Satisfacción			¿El médico de turno realiza la referencia correspondiente ante un evento ocurrido o especialidad que usted lo requiera?	X		X		X		X		
		Movilización y traslado del paciente	¿Su centro de atención cuenta con movilidad para su traslado adecuado ante una emergencia?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que el personal que lo atiende posee los conocimientos para su atención y traslado ante un evento adverso?	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Demuestra consejo entendible	La atención que recibe mejoró su estado de salud.	X		X		X		X		
		Brinda servicio prometido	Considera que la atención que recibió cumplió con todas sus expectativas.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	Su centro de atención está ubicado en un lugar accesible para usted.	X		X		X		X		
		Proporciona un servicio rápido y oportuno	Cuando se encuentra en su centro de atención no suele esperar mucho tiempo para ser atendido.	X		X		X		X		
	Seguridad	Trasmite confianza	El personal que lo atiende es capacitado y se siente seguro durante su tratamiento.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	Recibe atención individualizada durante su atención.	X		X		X		X		
	Empatía	Horarios adecuados a las necesidades.	Los horarios de su centro de atención son adecuados	X		X		X		X		
		Demuestra cordialidad	El personal que lo atiende se muestra cordial, paciente y respetuoso.	X		X		X		X		
		Demuestra claridad en el lenguaje	Como paciente recibe información clara y precisa de su estado de salud.	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza.	La limpieza de su centro de atención es adecuada. Los servicios higiénicos de su centro de atención están limpios y en buen estado.	X		X		X		X		
		Adecuada Infraestructura e Iluminación	La infraestructura, ventilación e iluminación son adecuadas. Considera que el lugar donde espera para ser atendido es apropiado y cómodo.	X		X		X		X		
		Usa Equipos sofisticados	¿Su centro de atención cuenta con equipos operativos y modernos?	X		X		X		X		

Firma del experto:

Grado y Nombre del Experto: Dra. Luz Ramos Torres



Dra. Luz A. Ramos Torres  
 C.M.P. 40460 - MG. 00454  
**EXPERTO EVALUADOR**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RAMOS TORRES
Nombres	LUZ ALBINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	09540656

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
Rector Usmp	RAUL EDUARDO BAO GARCIA
Secretario Gral	RODOLFO GAVILANO OLIVER
Decano	FRANK VALENTIN LIZARASO CAPARO

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Fecha de Expedición	09/08/16
Resolución/Acta	803-2016-CU-R-USMP
Diploma	0111380
Fecha Matricula	25/08/2011
Fecha Egreso	20/09/2006

Fecha de emisión de la constancia:  
11 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000983291

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 11/11/2022 09:08:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## FICHA TÉCNICA SOBRE SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN

**Autora** :

Malca Chilon Jessenia Pamela

**Sujetos de Aplicación** :

Personas que reciben tratamiento de hemodiálisis de un centro nefrológico, Chiclayo.

### **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 18 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### **Puntuación y escala de calificación**

Puntuación numérica	Nivel o rango
18 – 54	Malo
55 – 72	Regular
73 – 90	Bueno

### **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	18

## FICHA TÉCNICA SOBRE SATISFACCIÓN

**Autora** :

Malca Chilon Jessenia Pamela

**Sujetos de Aplicación** :

Personas que reciben tratamiento de hemodiálisis de un centro nefrológico, Chiclayo.

### **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 14 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### **Puntuación y escala de calificación**

Rango	Nivel
14 – 42	Malo
43 – 56	Regular
57 – 70	Bueno

### **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	14

## Anexo 4: Matriz de consistencia

**Título:** Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo

**Autora:** Malca Chilon Jessenia Pamela

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<b>Problema principal</b> Pp ¿Qué relación existe entre la seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo 2022?	<b>Objetivo general</b> Og. Determinar la relación entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo	<b>Hipótesis general</b> Hg Existe relación significativa entre seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo	Variable 1: Seguridad de procesos de atención					
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos	
			Eventos notificados	Frecuencia de errores	1,2,3	Totalmente de acuerdo = 1	Bajo	
				Nivel de ocurrencia				
			Comunicación e información	Informe de errores	4,5,6	De acuerdo= 2		Regular
				Errores cometidos	7,8,9			
			Prevención de errores	Actitud proactiva	10,11,12	Indiferente= 3		
				Acciones de mejora				
				Evaluación del impacto				
			Referencias de pacientes	Evaluación del paciente	13,14,15	En desacuerdo = 4		
				Movilización y traslado del paciente	16,17,18	Totalmente en desacuerdo= 5		
			Variable 2: Satisfacción					
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos				
Fiabilidad	Demuestra consejo entendible	1,2	Totalmente de acuerdo = 1	Bajo				
	Brinda servicio prometido							
Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	3,4	De acuerdo= 2	Regular				
	Proporciona un servicio rápido y oportuno							
Seguridad	Trasmite confianza	5,6	Indiferente= 3	Alto				
	Atención personalizada							
Empatía	Horarios adecuados a las necesidades	7,8	En desacuerdo = 4					
	Demuestra cordialidad							
	Demuestra claridad en el lenguaje							
Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza	11,12	Totalmente en desacuerdo= 5					
	Adecuada infraestructura e iluminación							
	Equipos sofisticados							
<b>Problemas específicos</b> P1. ¿Cuál es nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico – Chiclayo?  P2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo?  P3 ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo?	<b>Objetivos específicos</b> O1. Identificar el nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.  O2. Identificar el nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.  O3. Establecer la relación que existe entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.	HE1. El nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.  HE2. El nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.  HE3. Existe relación significativa entre las dimensiones de seguridad en los procesos de atención y la satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo.						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo</b></p> <p>El tipo de estudio fue básico, se buscó acrecentar conocimientos para la resolución de un problema científico, asimismo se presentó teorías referenciales para otras investigaciones (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>El diseño fue no experimental, de corte transversal, correlacional, señalo que, desde el punto de vista de la actividad del investigador, solo va actuó como un observador externo de la realidad investigada, es decir, no intervino para modificar el comportamiento de la variable, sino que solo apareció como un sujeto que observo en su estado natural (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p>Estuvo orientado a un argumento que estudie la relación entre variables, se emplearon la descripción de tipo correlacional. Asimismo, dado que el momento en que se recopila la información es único o en un solo momento, se utilizaron un diseño transversal.</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Se denominó al grupo de personas, los hechos, fenómenos, organizaciones de un estudio (Hernández y Mendoza, 2018). De tal manera que se consideró una población de 75 personas que reciben el tratamiento de hemodiálisis. <b>Muestra</b></p> <p>Por ser una población pequeña se trabajó con toda la población.</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Fernández (2005), definió el muestreo como una secuencia de pasos con la finalidad identificar la muestra. Para el presente estudio se realizó el proceso de muestreo, toda vez que se consideró al total de la población como tamaño de la muestra. Asimismo, fue un muestreo no probabilístico porque no se utilizó una fórmula.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Seguridad en los procesos de atención</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p> <p>Autor: Malca Chilon Jessenia Pamela</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: En un centro nefrológico de Chiclayo</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p> <p>Autor: Malca Chilon Jessenia Pamela</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: En un centro nefrológico de Chiclayo</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde,  k = El número de ítems  <math>\sum s^2</math> = Sumatoria de varianzas de los ítems.  <math>ST^2</math> = Varianza de la suma de los ítems.  <math>\alpha</math> = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizó los coeficientes de correlación Rho de Spearman, Hauke &amp; Kossowski (2011), precisan que el Rho de Spearman es un estadístico no paramétrico que se propone como una medida que expresa la fuerza de asociación entre dos variables.</p>

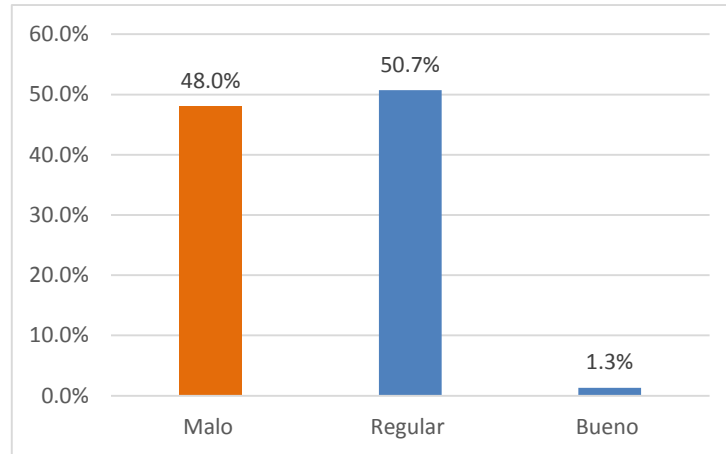
**Anexo 6: Datos de resultados de prueba piloto, muestra y/o tablas opcionales**

NIVEL DE CONFIABILIDAD SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN																			
A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	SUMA
1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	37
2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	1	3	42
3	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	40
4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	2	80
5	1	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	46
6	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	76
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	55
9	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	50
10	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	44
11	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	40
12	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	2	80
13	1	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	46
14	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	76
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	55
17	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	76
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	55
20	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	50
<b>Varianza</b>	1.19	0.73	1.14	1.14	0.75	1.09	1.19	0.85	0.75	0.35	1.76	1.05	1.26	1.30	0.94	1.31	1.24	1.21	192.35

	NIVEL DE CONFIABILIDAD SATISFACCIÓN DE PERSONAS														
S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUMA
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	4	4	4	2	5	39
3	3	3	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	3	3	41
4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	46
5	4	2	4	3	4	3	1	5	4	3	4	1	3	4	45
6	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	40
7	4	2	4	3	4	3	1	5	4	3	4	3	3	4	47
8	5	5	1	5	2	5	5	1	4	5	5	5	5	5	58
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
10	3	2	1	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3	1	30
11	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	3	5	4	1	42
12	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	47
13	4	3	4	3	1	5	4	4	4	3	4	3	1	5	48
14	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	4	4	1	40
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
16	4	2	2	2	5	2	2	4	4	2	2	2	5	2	40
17	3	2	1	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3	1	30
18	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	3	5	4	1	42
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
20	3	2	3	2	1	2	3	1	3	4	4	4	2	5	39
<b>Varianza</b>	1.05	1.04	1.31	1.55	1.69	2.41	1.93	2.09	1.30	1.05	1.50	1.79	1.49	2.65	139.25

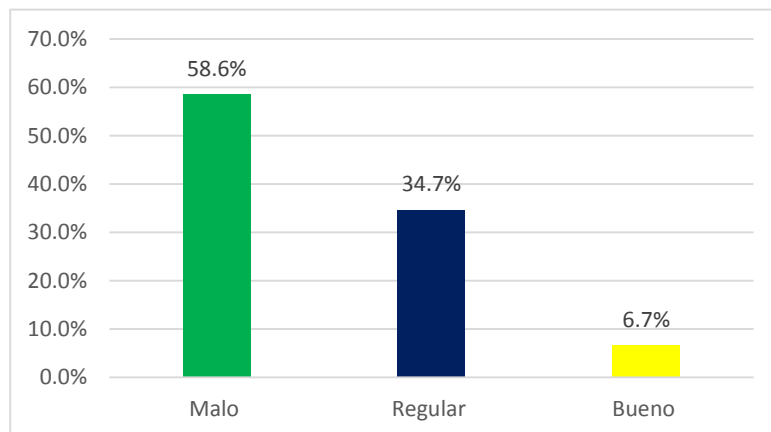
### Figura 1

*Nivel de seguridad en los procesos de atención en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo*



### Figura 2

*Nivel de satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico*





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo", cuyo autor es MALCA CHILON JESSENIA PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 14 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL <b>DNI:</b> 17570208 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9568-2443	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZMA el 22-12-2022 14:56:20

Código documento Trilce: TRI - 0488355