



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIO DE LA SALUD**

**Calidad del servicio de diálisis y calidad de vida de los
pacientes del hospital de EsSalud, Cusco 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Sottec Roque, Valentin (orcid.org/0000-0002-2523-5135)

ASESOR:

Mg. Ramirez Huerta, Valiente Pantaleón (orcid.org/0000-0002-9297-056X)

COASESORA:

Mg. Cabrera Santa, Cruz María Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A Dios todo poderoso por todas las bendiciones que me brinda cada día de mi existencia. A mi padre, quien siempre me inculcó el ejemplo de seguir adelante para poder cumplir mis metas. A mi madre, quien siguió confiando en mí para realizar cada uno de mis propósitos personales y profesionales. A mi hijo y esposa por la oportunidad de ser su padre y esposo, demostrarle la importancia de actuar como persona positiva, luchadora con valores y fé en Dios.

Agradecimiento:

A Dios, por la oportunidad, la sabiduría, paciencia y las bendiciones constantes que me ha permitido seguir adelante en este proceso. A la Universidad Cesar Vallejo, por ofrecerme la oportunidad de poder seguir superándome día a día y así cumplir con mis metas de superación personal y profesional.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo.	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
V. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIA	38
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Expertos validadores de los instrumentos de medición	14
Tabla 2 Confiabilidad Alfa de Cronbach	15
Tabla 3 Tabla cruzada entre la calidad de servicio de diálisis y la calidad de vida	17
Tabla 4 Correlación entre la calidad del servicio de diálisis y la calidad de vida	18
Tabla 5 Tabla cruzada entre la fiabilidad y la calidad de vida	19
Tabla 6 Correlación entre la fiabilidad y la calidad de vida	20
Tabla 7 Tabla cruzada entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida	21
Tabla 8 Correlación entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida	22
Tabla 9 Tabla cruzada entre la seguridad y la calidad de vida	23
Tabla 10 Correlación entre la seguridad y la calidad de vida	24
Tabla 11 Tabla cruzada entre la empatía y la calidad de vida	25
Tabla 12 Correlación entre la empatía y la calidad de vida	26
Tabla 13 Tabla cruzada entre los aspectos tangibles y la calidad de vida	27
Tabla 14 Correlación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida	28

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre la calidad de servicio de diálisis y la calidad de vida de los pacientes del hospital de EsSalud, 2022, donde el tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal donde la población de estudio estuvo conformada por 172 pacientes del servicio de diálisis, se realizó el analizar los resultados descriptivos donde la calidad de servicio fue calificada con porcentajes de 62.8% como eficiente mientras que el 52.9% calificaron la calidad de vida como regular. Por otro parte según los resultados inferenciales, se realizó la prueba de normalidad y se estableció que los datos siguen una distribución no normal correspondiendo la utilización de estadística no paramétrica Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis, teniendo como resultado que existe una relación altamente significativa con un p-valor=0.000 y un coeficiente de correlación de 0.302 que representa una correlación positiva débil, determinando que si la calidad de servicio mejora, esta repercutirá medianamente en la calidad de vida de los pacientes del servicio.

Palabras clave: *Calidad de servicio, validad de vida, satisfacción del cliente.*

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of dialysis service and the quality of life of patients at the EsSalud hospital, 2022, where the type of research was applied, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational and cross-sectional level where the study population consisted of 172 patients of the dialysis service, the descriptive results were analyzed, where the quality of service was rated with percentages of 62.8% as efficient while 52.9% rated the quality of life as regular. On the other hand, according to the inferential results, the normality test was performed and it was established that the data follow a non-normal distribution, corresponding to the use of Spearman's Rho non-parametric statistics for hypothesis testing, with the result that there is a highly significant relationship with a p-value=0.000 and a correlation coefficient of 0.302, which represents a weak positive correlation, determining that if the quality of service improves, this will have a medium impact on the quality of life of the patients in the service.

Keywords: *Quality of service, quality of life, customer satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

En el sistema de salud del mundo la enfermedad renal crónica (ERC) que se padece en la etapa adulta está definida como aquellas alteraciones estructurales y funcionales del sistema renal donde se presentan sedimentos, imágenes, histologías que son persistentes posterior a los 3 meses, donde se presenta o no el detrimento de la funcionalidad renal con un efecto de filtro glomerular (FG) $< 60 \text{ ml/min/1,73 m}^2$ sin presentar otro tipo señales de la enfermedad renal. Las instrucciones KDIGO han establecido en los pacientes que sido sometidos al remplazo renal de forma independiente del nivel de fallo renal que presenten, marcadores frecuentes de daño renal los cuales son: i) Elevada proteinuria, ii) El sedimento alterado; iii) Electrolíticas alteradas o de origen tubular; iv) Estructuras histológicas alteradas y v) Estructura de pruebas de imagen alterados. (Lorenzo y Rodríguez, 2022)

La ERC, definida como anomalías de tipo estructural de capacidad de funcionamiento renal, con efectos en el bienestar de las personas, se considera una enfermedad no transmisible de importancia mundial. En 2017, se estimó que más del 9% de la población del mundo que equivale a 700 millones de habitantes, padecían de ERC, lo que la convierte en la duodécima causa de muerte; otro estudio estimó la prevalencia mundial en un 11-13% en 2016, lo que hace que la ERC sea más común que la diabetes. (Torres et al., 2022).

Estos gastos se atribuyen a la necesidad de tratamiento renal sustitutivo entre los cuales se encuentra la diálisis periódica o trasplante de riñón para sobrevivir. En países donde la economía es media baja, es difícil evaluar la carga exacta de la ERC, pero se prevé un aumento de la incidencia de la ERC junto con la hipertensión, diabetes y la edad de la población. La prevalencia estimada de ERS en América Latina es de 660 pmp. Además, la escasez de nefrólogos no es infrecuente. La mayoría de las muertes evitables de pacientes con ERC que carecen de acceso a los tratamientos renales sustitutivos ocurren en poblaciones cuyos ingresos son medio bajos, afectando a la salud de la habitantes, a los presupuestos de salud pública y a los medios de vida (Mitchell y OPS / OMS, 2015).

Según la organización mundial de la salud (OMS) una vida de calidad es la

sensación que perciben las persona en relación a su ubicación en la vida cotidiana, los aspectos culturales y valores en los que se desenvuelve, sus metas, expectativas, las normas y preocupaciones, donde se presentan cambios psicosociales y bilógicos cuando se realizan los tratamientos de diálisis incrementándose el riesgo de padecer de depresión en pacientes con ERC, se estima que la población presenta tasas de trastornos de 3 a 4 veces superiores a la de la población en general y de 2 o 3 veces superior a la de los individuos con otras enfermedades crónicas, incrementándose los riesgos de progresión de la enfermedad renal, empeorando los resultados clínicos y ocasionando la mortalidad (Barrios-Puerta et al., 2022).

En Perú la ERC es un problema salud pública, la diálisis perse representa un alto costo como terapia de reemplazo renal y la mortalidad que se incrementa por las complicaciones cardiovasculares; Los trasplantes renales son muy escasos por la misma idiosincrasia de nuestra población donde no hay cultura de donación de órganos; por otra parte el ente rector MINSA no cuenta con los centros de diálisis en todo los hospitales para el tratamiento de estos pacientes, así como el escaso recurso humano especializado para el tratamiento de esta enfermedad, donde muy aparte de los recursos financiero necesarios para su intervención, algunos estudios indican para cobertura el 100% de los casos habidos en Latinoamérica los países deberían duplicar sus gastos en el sector para lograr dicho fin (Herrera- Añazco et al., 2018)..

Localmente el estudio se realizó con énfasis en la calidad de vida que llevan los usuarios que siguen su tratamiento de hemodiálisis en el nosocomio de EsSalud de la ciudad del Cusco, donde prima la afluencia de pacientes con diagnósticos de enfermedad renal crónica estadio 5 que están en diálisis, y que requieren un trato humanitario y de calidad. En el servicio de diálisis se realizan procedimientos relacionados al tratamiento renal sustitutivo en sus diferentes modalidades como los procedimientos de hemodiálisis y diálisis peritoneal, estos pacientes son captados en la consulta externa de nefrología y a veces llegan por emergencia en muy mal estado general ingresando directamente a hemodiálisis; el daño renal es progresivo pasando por diferentes estadios, siendo el nivel 5 con el que ingresan a diálisis, se les hace los controles mensuales por consulta externa para regular su tratamiento medicamentoso de acuerdo a la evaluación de la calidad de diálisis (KT/V). Por otro parte en el servicio

se hace necesario ampliar los ambientes para la instalación de equipos de hemodiálisis ya que en la actualidad la demanda de pacientes con ERC estadio 5 se viene incrementando mensualmente, este procedimiento se ha incrementado considerablemente secundariamente a la complicaciones de la diabetes mellitus, hipertensión arterial, glomerulopatías primarias y secundarias, uropatías obstructivas etc, como el hospital Adolfo Guevara Velasco de EsSalud de Cusco es el único que cuenta con equipos de diálisis y nefrólogos, por tanto se centraliza todas las diálisis en este hospital rebasando su capacidad resolutive por lo que el seguro social de EsSalud tiene que tercerizar el servicio de hemodiálisis con clínicas particulares, y como paciente asegurados necesitan una atención de calidad para una calidad de vida optima.

En función a los antecedentes antes mencionados, se formularon los problemas como: ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de diálisis y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?; Y como problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación de la fiabilidad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?; 2) ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?; 3) ¿Cuál es la relación de la seguridad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?; 4) ¿Cuál es la relación de la empatía y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?, 5) ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?

La justificación social se entiende en el sentido de que al tratarse el tema relacionado a la salud de pacientes crónicos con enfermedad renal, mediante esta investigación se obtendrá mayor conocimiento sobre qué aspectos inciden en la vida de calidad de las personas, siendo el de mayor relevancia los factores relacionados a la calidad con que se brinda el servicios y que esta repercutirá positivamente en la vida de calidad de los pacientes, siendo este el aspecto social que se requiere determinar, la justificación teórica está relacionada a que la investigación se realizó en base a fundamentos teóricos sólidos y evidentes que a su vez generaran temas de discusión y análisis, existiendo la posibilidad de al comprobarse estas teorías, por consiguiente

los hallazgos formaran parte de la confirmación de estas, siendo un aporte teórico significativo, la justificación práctica consiste en haber aplicado de manera práctica los fundamentos teóricos y que estos permitirán solucionar un problema de manera práctica y la justificación metodológica se caracteriza porque se utilizó los instrumentos y métodos estadísticos para poder confirmar las hipótesis planteadas.

Como objetivos de la investigación se plantea: Determinar la relación entre la calidad del servicio de diálisis y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; Y como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre la fiabilidad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 2) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 3) Determinar la relación entre la seguridad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 4) Determinar la relación entre la empatía y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 5) Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022

Como hipótesis de la investigación se plantea: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de diálisis y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; Y como hipótesis específicas: 1) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 2) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 3) Existe una relación significativa entre la seguridad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 4) Existe una relación significativa entre la empatía y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022; 5) Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022

II. MARCO TEÓRICO

De la revisión realizada de antecedentes internacionales podemos destacar los trabajos de investigación de: Elias et al., (2022), cuyo propósito es analizar la acceso al servicio y en nivel de calidad en la forma de atención de hemodiálisis existentes en un entorno urbano de una ciudad de la India, para tal efecto se contó con 28 participantes, se utilizó la metodología de entrevista de profundidad se utilizó un marco de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y nivel de calidad de la OMS y el marco de calidad de Bruce, obteniéndose como resultado que existe una brecha de acceso y calidad requerida de los servicios para pacientes con enfermedad renal en etapa terminal Los pacientes a menudo comenzaban los servicios de diálisis en privado y luego se trasladaban a centros administrados por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y reducían el número de sesiones de diálisis semanales debido a limitaciones financieras. La mayoría de los centros de diálisis independientes no tenían las instalaciones para manejar emergencias.

Pita Salazar, (2022), donde el propósito es indagar sobre el grado de la calidad en la que viven los pacientes y la calidad de atención en el servicio de hemodiálisis de Manabí, siendo un estudio cuantitativo, transversal, correlacional descriptivo con la participación de 90 participantes utilizando el cuestionario KDQOL-36 y SERVQUAL, con la que se dio como resultado una relación altamente significativa con un p-valor = 0.000 y un coeficiente Kendall = 0.750 (correlación positiva moderada).

Al-Khazaali et al. (2021), cuya finalidad fue analizar la calidad que se brinda a los pacientes de diálisis cuya muestra fue de 100 pacientes que ingresaron al hospital general de Diwanlyah para recibir tratamiento, cuya investigación es cuantitativa, se procesaron los datos mediante procedimientos descriptivos dando como resultado una satisfacción parcial en cuanto a la calidad que se brinda en la unidad de diálisis especialmente en términos de la confiabilidad adecuada, respuesta oportuna y empatía del personal durante la atención médica, mientras que los pacientes tienen un alto grado de satisfacción y satisfacción parcial.

Parra Ortega (2018), determinó el grado de percepción de los usuario con relación a la atención recibida en un centro de diálisis y a su vez la incidencia en la vida de calidad del paciente y sus familias, siendo un estudio de tipo cuantitativo

descriptivo con la formulación de un cuestionario estructurado, teniendo como resultado que mediante un análisis factorial se determinó que la atención que reciben los pacientes no incide en la vida de calidad del paciente y sus familias siendo ambas variables independientes, observándose que el estado de ánimo de los familiares son causados por la impotencia y frustración para con el paciente así como el estrés que surge por el hecho de tener y cuidar a un paciente con una enfermedad renal crónica y que viene degenerándolo con el transcurso del tiempo.

Navarrete (2018), donde la investigación está orientada a analizar qué aspectos inciden en la satisfacción de los usuarios que reciben atención de hemodiálisis, con la aplicación del cuestionario desarrollado para medir la calidad de servicio SERVQUAL, cuyos resultados permitirán desarrollar planes de mejora en cuanto a los aspectos de fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, y seguridad, para lograr este fin se estableció una muestra de 120 pacientes que reciben atención de hemodiálisis en Colombia, obteniendo como resultado la determinación de una correlación significativa de 0.002 y un coeficiente de 0,881 que significa que existe una relación positiva alta.

A nivel nacional tenemos las investigaciones de: Vera (2022), donde se determinó la calidad de atención brindada y su relación con el tratamiento de la enfermedad renal crónica en una clínica en Colombia, cuyo método utilizado fue descriptivo, correlacional, con la participación de 256 pacientes, cuyo resultados determinaron una correlación con una significancia de 0.002 y coeficiente 0.194 positiva débil, que nos indica que si la calidad en la atención mejora por ende mejoraría el proceso de adherencia al tratamiento de las enfermedades renales.

Méndez (2022), donde se determinó la vida de calidad de pacientes y su relación con empoderamiento de la salud al ser sometidos a los procedimientos de hemodiálisis en un establecimiento privado de Lima, cuyo método utilizado fue descriptivo, correlacional, con la participación de 61 pacientes, cuyo resultados determinaron una relación con una significancia de 0.000 y un Chi Cuadrado=24,537 que nos indica que existe una asociación entre la calidad de vida y el empoderamiento de la enfermedad.

Sotelo Ruiz, (2021) donde se determinó la vida de calidad y su relación con la

adherencia a la hemodiálisis en un hospital de Lima, cuyo método utilizado fue correlacional, con una muestra de 161 pacientes, cuyos resultados han establecido una relación con un nivel de significancia de 0.000 y coeficiente de 0.786 positiva moderada, que nos indica que si la calidad mejora por ende mejoraría el proceso de adherencia a la hemodiálisis.

Melo y Gutiérrez (2021) cuyo propósito fue identificar la relación del nivel de satisfacción que se traduce en la calidad de vida y la calidad con que se prestan los servicios de hemodiálisis del hospital de EsSalud de Lima, cuya investigación fue cuantitativa, corte transversal, no experimental, descriptivo correlacional con la aplicación de una encuesta SERVQUAL donde se evalúa la calidad con que se presta el servicio mediante un cuestionario de satisfacción, con la participación de 60 usuarios de tratamiento de hemodiálisis, teniendo como resultado la existencia de la relación con una significancia alta con un p-valor = 0.002 y un coeficiente = 0.385 positiva baja.

Pinchez y Salazar (2020), cuyo objetivo fue evaluar la asociación entre la satisfacción y la calidad de atención en pacientes de diálisis en el Hospital de EsSalud de Iquitos, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, donde los participantes fueron 18 pacientes, obteniendo como resultado que al evaluar la satisfacción el 5.6% se encontraban insatisfechos, seguido de un 22.2% como muy insatisfechos, 27.8% satisfechos y 44.4% satisfechos; por otro lado al evaluar la calidad de atención se encontró que el 33.3% considera excelente, 27.8% considera como bueno, 22.2% considera como regular y el 16.7% considera como mala; se concluyó que existe asociación estadística significativa con un coeficiente de correlación Pearson de 0.642 y un p valor de 0.004 por lo que se pudo inferir que mientras aumenta la calidad de atención aumentará la satisfacción de los pacientes.

Bases teóricas

La calidad del servicio es un factor estratégico para la productividad de las organizaciones de salud y se considera una ventaja competitiva que debe medirse y mejorarse continuamente. Cuando los clientes tienen una buena comprensión de la calidad de los servicios de salud, probablemente volverán a asistir al hospital en el futuro, si es necesario, y se lo recomendarán a sus familiares y amigos. Así, la atención de la salud tiene un lugar especial entre otros servicios por su naturaleza riesgosa y

precaria, por lo que se debe evaluar la falta de conocimiento de los pacientes sobre los servicios recibidos.(Lee & Yom, 2007)

Por otra parte para Donabedian (2001), la calidad de atención médica incorpora necesariamente tres factores, el primero está relacionado al fenómeno que es el objeto de interés, segundo las características del fenómeno sobre el que se va dar una respuesta, tercero las normas y criterios con el que se calificaran cada una de las características de van de lo peor a lo mejor, con relación al fenómeno objeto de interés esta se divide en dos tendencias, uno el desempeño de los profesionales y la otras es un programa o sistema de atención médica, mientras que las características se determinan en dos el acceso y la distribución de recursos y finalmente la forma de evaluar estas características en el caso del acceso se interpreta en la posibilidad de que los pacientes estén dispuesto a cooperar y por otro lado la distribución de recursos hace referencia a la disponibilidad de tiempo con lo que cuentan los médicos para atender la demanda de los pacientes; concluyendo que todos estos factores determinan el nivel de calidad que se brinda en los servicios sanitarios.

Las dimensiones de la calidad de atención según Zeithaml et al. (1992) son:

La tangibilidad que son los espacios físicos y las condiciones del entorno donde se brinda el servicio donde forma parte el equipamiento, el personal con la indumentaria adecuada y arreglado, el mobiliario, los servicios sanitarios, proceso de pago, limpieza y calidad de los insumos y materiales que se utilizarán en los tratamientos y sesiones de hemodiálisis, todo aquello que percibe el paciente a simple vista.

La confiabilidad que es la capacidad de atención de los servicios comprometidos de manera confiable y precisa brindando tratamiento en el tiempo predeterminado, escuchando las expectativas de los pacientes, descripciones claras de las enfermeras sobre los servicios brindados, la prevención de enfermedades y los procesos de tratamiento, la explicación de los procesos de tratamiento, el mantenimiento adecuado de los registros de los pacientes, la falta de duplicación y la eficacia de los servicios.

Capacidad de respuesta que es la voluntad de ayudar a los clientes a través de la reducción del tiempo de admisión, proceso rápido y fácil de prestación de servicios, atrayendo la confianza de los pacientes, responsabilidad de los empleados para

programar una cita para HD, descripciones claras de la enfermedad del paciente por parte de los médicos y disposición de los empleados para responder a los pacientes .

Garantía o seguridad que es la capacidad de servir de manera confiable a través de empleados educados y respetando la privacidad de los pacientes, el conocimiento de los empleados sobre las nuevas técnicas médicas, asegurando las habilidades del personal médico y la reputación del centro desde la perspectiva de los pacientes.

Empatía que es la provisión de atención cuidadosa e individualizada a los clientes a través de un pequeño intervalo de tiempo entre la admisión y el inicio de la diálisis, escuchando los comentarios e ideas de los pacientes, la atención de las enfermeras a las necesidades de los pacientes y prestando atención a los costos financieros de los pacientes.

Para la variable calidad de vida tenemos a Tapia (2008), quien manifiesta que la ERC provoca alteraciones en la vida plena de los pacientes las cuales se manifiestan por la aparición de síntomas de la propia enfermedad, así como efectos secundarios provocados por el tratamiento, generando la necesidad de realizarse chequeos periódicos o algún tipo de exploración, asimismo también genera cambios en el aspecto psicosocial de la vida cotidiana y también preocupaciones derivadas de la propia enfermedad como intervención quirúrgica, la imagen corpórea o la reducción del nivel de energía.

Las dimensiones que propone el autor son:

Dimensión Física: Donde se manifiestan las alteraciones alimenticias como náuseas, vómitos, letargos, cefaleas, hipotensión.

Dimensión en relación con síntomas sistémicos: Donde se manifiestan los aspectos fisiológicos como la fatiga, el desgano para realizar las actividades cotidianas.

Dimensión Psicológica: Se manifiesta la ansiedad, depresión, que son factores estresantes y reduce la capacidad mental de los pacientes.

Dimensión Funcional: Restricciones para realizar actividades de recreación, esparcimiento y deporte, conciliar el sueño, falta de descanso eficiente.

Dimensión Social: Participar en compromisos sociales, dificultades que se presenta para asistir a compromisos sociales e interactuar con las demás personas.

Dimensión Laboral: Pérdida de trabajo, cambios en las categorías laborales, desméritos, disminución de la capacidad para resolución de problemas laborales.

Según la OMS se define como la apreciación que tiene las personas en cuanto a su rol en la vida, desde el enfoque sociocultural, creencias y adquisición de valores que ha adoptado durante su vida y las expectativas, metas trazadas para el futuro que de alguna manera se ve afectado por el estado físico, psicológico, social que le rodea y las condiciones medioambientales en el que vive (OMS, 2012).

En cuanto a los componentes de la variable calidad de vida según Vilagut et al. (2005), el instrumento SF-36 permite medir la situación de salud del paciente y los efectos en la vida plena de los pacientes con un alcance global en su aplicabilidad, fue desarrollado por *Medical Outcomes Study* en los años '90 en EE.UU. y ha resultado ser uno de los instrumentos de mayor utilización que evalúa la calidad de vida donde se realiza la comparación de la carga de diversas patologías, detectando los beneficios producidos por la utilización de una amplia gama de tratamientos disponibles valorando el estado en el que se encuentran los paciente en cuanto a su salud.

Los componentes que miden la calidad de vida están de acuerdo con el Instrumento SF-36, adaptación en español y que se encuentra validado por la comunidad internacional y sus dimensiones son las siguiente:

Dimensión 1 Factores Físicos: De acuerdo con los factores del cuestionario SF-36 en esta dimensión se han agrupado las funciones físicas y las expresiones de dolor corporal que son limitaciones para realizar todo tipo de actividad física cotidianas así como problemas a la hora de realizar actividades laborales y el dolor por efectos de las actividades que realiza

Dimensión 2: Factores Sociales: En esta dimensión se han agrupado los factores de función social y salud mental de la escala SF-36, que son las interferencias con la vida social por influencia de los problemas fisiológicos, emocionales así como la salud psicológica en general donde se destaca la ansiedad, depresión, control de conducta y el bienestar.

Dimensión 3: Factores emocionales: Es la dimensión donde el rol emocional y la vitalidad son características propias que se presentan a la hora de realizar actividades laborales de manera cotidiana, teniendo como repercusión la presencia de

alteraciones emocionales así como la falta de energía y vitalidad en contraste a la sensación de cansancio y agotamiento.

Dimensión 4: Factores de salud: En esta dimensión se encuentra definida la salud en general que es la valoración de la salud personal en el presente y las perspectivas futuras de la salud y la resistencia a posibilidad de enfermar

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es aplicado porque el objetivo es analizar mediante la aplicación de teorías básicas como se comportan las variables de manera descriptiva, asimismo como se relacionan mediante un análisis estadístico inferencial, estos dos aspectos se basan en las teorías científicas y estadísticas que permite comprobar los resultados, por otra parte el enfoque fue cuantitativo porque al operacionalizar las variables que tienen características cualitativas y a su vez establecer indicadores de medición, estos serán cuantificados mediante una escala ordinal tipo Likert cuyos valores oscilan entre 1 a 5, permitiendo medir las variables de manera numérica.

El diseño que el estudio tuvo que seguir es no experimental por la razón de que no se manipularan de manera deliberada ninguna de las variables y que se someterán los cuestionarios en los participantes tal cual se presenten al momento de realizar la encuesta, esto también significa que no alteran los resultados por conveniencia. Y finalmente el alcance es correlacional, ya que con la investigación se obtendrá la relación entre los fenómenos del estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio de Diálisis.

Definición Conceptual.

La calidad del servicio es un factor estratégico para la productividad de las organizaciones de salud y se considera una ventaja competitiva que debe medirse y mejorarse continuamente. Cuando los clientes comprenden fehacientemente sobre la calidad de los servicios de salud, probablemente volverán a asistir al hospital en el futuro, si es necesario, y se lo recomendarán a sus familiares y amigos. Así, la atención de la salud tiene un lugar especial entre otros servicios por su naturaleza riesgosa y precaria, por lo que se debe evaluar la falta de conocimiento de los pacientes sobre los servicios recibidos (Lee & Yom, 2007).

Definición Operacional.

La calidad que se brinda en Nefrología se puede dimensionar a través de sus componentes principales como capacidad de respuesta, seguridad, aspectos

tangibles, fiabilidad y empatía, así como sus indicadores con los que se formularon preguntas de opinión que darán respuesta a los objetivos planteados así como la comprobación de las hipótesis planteadas (Zeithaml et al., 1992).

Variable 2: Calidad de Vida.

Definición Conceptual.

Tapia (2008), la calidad de vida está conformada por las manifestaciones que se provocan por la aparición de síntomas orgánicos de la propia enfermedad renal crónica, así como efectos secundarios al tratamiento, generando la necesidad de realizarse chequeos mediante visitas médicas o algún tipo de exploración, asimismo también genera cambios en el aspecto psicosocial de la vida cotidiana y también preocupaciones por las afecciones propias de la misma enfermedad como la realización de intervención quirúrgica, la imagen corpórea o la reducción del nivel de energía..

Definición Operacional

La Calidad de Vida, se puede dimensionar a través de sus componentes planteados en las teorías fundamentadas y los cuales se agrupan en: los factores físicos, los factores sociales, los factores emocionales y los factores de salud, así como sus indicadores; con estos componentes se procedió a formular preguntas los cuales se valorizaron mediante puntajes en escala Likert para dar respuesta a los objetivos de la investigación (Vilagut et al., 2005).

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población está constituida por los usuarios que acuden al servicio de Diálisis que son alrededor de 311 en forma mensual.

Criterios de Inclusión: Está conformada por los pacientes continuadores que reciben tratamiento de hemodiálisis, diálisis peritoneal, procedimientos y hospitalización.

Criterio de Exclusión: Estará conformada por los pacientes que dejan el servicio por que ya recibieron un trasplante renal

La muestra: Se determino en base la población, así como un nivel de confianza de 1.960 (95%) y un error de 5% y la aplicación de la fórmula de muestra finita:

$$n = \frac{NZ^2 p (1-p)}{(N-1) e^2 + Z^2 p (1-p)}$$

Reemplazando valores: $n = 172$

El muestreo es probabilístico por la aplicación de la probabilidad con la finalidad de generalizar a la población o universo los resultados obtenidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada son las encuestas donde se estableció las reglas y acciones a realiza para un adecuado manejo de los instrumentos, en otras palabras son las actividades que se tiene que realizar antes de aplicar el instrumento en los participantes como por ejemplo darles algunas instrucciones sobre el llenado de la encuesta. Por otra parte el instrumento es el cuestionario que es el documento tangible en donde se establecieron las preguntas con las que se meditan las variables pudiendo ser estas de manera impresa o en forma digital, para el presente estudio se realizó de manera digital.

La validez se dio mediante las acciones que consistieron en validar los cuestionarios mediante un informe de juicio de expertos con quienes se realizó la revisión minuciosa de instrumentos y si estos cumplen con lo necesario para obtener los datos que la investigación necesitara, a continuación se detallan a los expertos:

Tabla 1

Expertos validadores de los instrumentos de medición

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Lizet Gianina Guzman Figueroa	si	si	si	Aplicable
Mg. Eunice Álvarez Rojas	si	si	si	Aplicable
Mg. Ruth Nataly Salcedo Córdova	si	si	si	Aplicable

La confiabilidad fue la acción de realizar una prueba piloto a 10 participantes para someter los datos obtenidos mediante el Alfa de Cronbach que es el estadístico

que corresponde ya que los datos obtenidos son de tipo Likert, donde podemos observar que los valores obtenidos para ambas variables son mayores a 0,70 con lo que se afirma que los cuestionarios son válidos y que resultarán útiles para la recolección de datos.

Tabla 2

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach
Calidad de servicio de Diálisis	0.845
Calidad de vida	0.946

3.5. Procedimiento

El procedimiento que se realizó fue en primer lugar la manera como se obtuvieron los datos para lo cual cabe resaltar que al tratarse de pacientes con tratamiento de hemodiálisis, hemos realizado una breve explicación sobre la finalidad de los cuestionarios, haciendo énfasis en la mejora del servicio, se aplicó en cuestionario a pacientes que se encontraban realizando su procedimiento de hemodiálisis, seguidamente se procedió al llenado del cuestionario electrónico por parte del personal asistencial, la información fue registrada en una base de datos de la aplicación desarrollada para tal fin y que al ser compatible con el software Excel, esto nos permitió trasladar de manera automática los resultados, una vez que se tubo los datos en el Excel, se procedió a la codificación correspondiente donde se convirtieron los datos descriptivos a códigos para poder realizar las operaciones de suma correspondientes y obtener los puntajes por cada variable y por cada dimensión, estas sumatorias fueron trasladadas de manera manual al software SPSS en donde se procedió a realizar el agrupamiento visual donde se ingresaron los baremos para poder establecer los rangos de puntaje en eficiente, regular y deficiente, así mismo con los mismo datos se realizaron los análisis de correlación en el SPSS donde se empleó el modelo de correlación Rho de Spearman, ya que las prueba de normalidad no indico que los datos siguen una tendencia no paramétrica..

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva para determinar el comportamiento de los datos mediante las tablas cruzadas y para las pruebas de hipótesis se tuvo que utilizar la estadística inferencia mediante el modelo Rho de Spearman porque la distribución de los datos no es paramétrico.

3.7. Aspectos éticos

La confidencialidad de los datos es un aspecto importante a la hora de realizar investigaciones según lo establecido en la Ley 29733, que garantiza la protección de la información personal, por otro lado se ha visto de manera constante que aún prevalece las malas prácticas a la hora de realizar las investigaciones en especial el plagio que es una tendencia creciente a raíz de que las tecnologías de información y comunicaciones siguen avanzando y en la actualidad es una herramienta fundamental para los investigadores pero también a servido para defraudar en algunas investigaciones de índole académico, por lo tanto la presente investigación guarda todas las garantías de no haber cometido estos actos y que el contenido del mismo guarda la originalidad adecuada tal como lo manifiesta el investigador.

IV. RESULTADOS

Objetivo General

Tabla 3

Tabla cruzada entre la calidad de servicio de diálisis y la calidad de vida

		Calidad de vida				
			Mala	Regular	Buena	Total
Calidad de servicio de Diálisis	Deficiente	F	0	8	0	8
		%	0,0%	4,7%	0,0%	4,7%
	Regular	F	25	29	2	56
		%	14,5%	16,9%	1,2%	32,6%
	Eficiente	F	40	54	14	108
		%	23,3%	31,4%	8,1%	62,8%
Total		F	65	91	16	172
		%	37,8%	52,9%	9,3%	100,0%

En la tabla 3 se observar que el 62.8% de los participantes del nosocomio de EsSalud opinan que la calidad de atención de diálisis como eficiente, por otro lado el 52.9% de pacientes califican la calidad de vida como regular, finalmente del análisis cruzado se observa que el 31.4% de los participantes califican la calidad de servicio de diálisis como eficiente y al mismo tiempo sostienen que la calidad de vida es regular.

Prueba de hipótesis general

Tabla 4

Correlación entre la calidad del servicio de diálisis y la calidad de vida

			Calidad de vida
Rho de	Calidad de servicio de	Coefficiente de correlación	,302**
Spearman	Díalisis	Sig. (bilateral)	,000
N			172

Se observar en la tabla 4 una relación de la calidad de servicio brindado y la calidad de vida de los pacientes donde el valor fue de 0.302 que representa una correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0.000 con lo que se afirma la hipótesis alterna, es decir que si la calidad de servicio brindado mejora en consecuencia la calidad de vida del paciente también mejoraría pero de manera regular ya que el coeficiente es de nivel bajo.

Objetivo específico 1

Tabla 5

Tabla cruzada entre la fiabilidad y la calidad de vida

			Calidad de vida			
			Mala	Regular	Buena	Total
Fiabilidad	Deficiente	F	12	8	0	20
		%	7,0%	4,7%	0,0%	11,6%
	Regular	F	21	37	2	60
		%	12,2%	21,5%	1,2%	34,9%
	Eficiente	F	32	46	14	92
		%	18,6%	26,7%	8,1%	53,5%
Total		F	65	91	16	172
		%	37,8%	52,9%	9,3%	100,0%

En la tabla 5 se observa que el 53.5% de los participantes del Hospital de EsSalud opinan que la fiabilidad es eficiente, por otro lado el 52.9% de pacientes califican la calidad de vida como regular, finalmente del análisis cruzado se puede observar que el 26.7% de los pacientes califican la fiabilidad como eficiente y al mismo tiempo sostienen que la calidad de vida es regular.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre la fiabilidad y la calidad de vida

		Calidad de vida
Rho de	Fiabilidad	Coeficiente de correlación
		,326**
Spearman		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		172

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

Se observó en la tabla 6 una relación de la fiabilidad del servicio y la calidad de vida de los pacientes donde el valor fue de 0.326 que representa una correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0.000 que confirma la hipótesis alterna, es decir que si la fiabilidad del servicio brindado mejora en consecuencia la calidad de vida del paciente también mejoraría pero de manera regular ya que el coeficiente es de nivel bajo.

Objetivo específico 2

Tabla 7

Tabla cruzada entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida

		Calidad de vida				
			Mala	Regular	Buena	Total
Capacidad de respuesta	Deficiente	F	16	17	0	33
		%	9,3%	9,9%	0,0%	19,2%
	Regular	F	9	16	4	29
		%	5,2%	9,3%	2,3%	16,9%
	Eficiente	F	40	58	12	110
		%	23,3%	33,7%	7,0%	64,0%
Total		F	65	91	16	172
		%	37,8%	52,9%	9,3%	100,0%

De la tabla 7 se observa que el 64.0% de los participantes del Hospital de EsSalud opinan que la capacidad de respuesta es eficiente, por otro lado el 52.9% de pacientes califican la calidad de vida como regular, finalmente del análisis cruzado se observa que el 33.7% de los participantes califican la capacidad de respuesta como eficiente y al mismo tiempo sostienen que la calidad de vida es regular.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 8

Correlación entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida

			Calidad de vida
Rho de	Capacidad de	Coefficiente de correlación	,308**
Spearman	respuesta	Sig. (bilateral)	,000
N			172

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

Se observa en la tabla 8 una relación de la capacidad de respuesta del servicio y la calidad de vida de los pacientes donde el valor fue de 0.308 que representa una correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0.000 que afirma la hipótesis alterna, es decir que si la capacidad de respuesta del servicio brindado mejora en consecuencia la calidad de vida del paciente también mejoraría pero de manera regular ya que el coeficiente es de nivel bajo.

Objetivo específico 3

Tabla 9

Tabla cruzada entre la seguridad y la calidad de vida

		Calidad de vida				
			Mala	Regular	Buena	Total
Seguridad	Deficiente	F	2	11	0	13
		%	1,2%	6,4%	0,0%	7,6%
	Regular	F	27	22	2	51
		%	15,7%	12,8%	1,2%	29,7%
	Eficiente	F	36	58	14	108
		%	20,9%	33,7%	8,1%	62,8%
Total		F	65	91	16	172
		%	37,8%	52,9%	9,3%	100,0%

En la tabla 9 se observa que el 62.8% de los participantes del Hospital de EsSalud opinan que la seguridad es eficiente, por otro lado el 52.9% de pacientes califican la calidad de vida como regular, finalmente del análisis cruzado se puede observar que el 33.7% de los pacientes califican la seguridad como eficiente y al mismo tiempo sostienen que la calidad de vida es regular.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 10

Correlación entre la seguridad y la calidad de vida

			Calidad de vida
Rho de	Seguridad	Coeficiente de correlación	,223**
Spearman		Sig. (bilateral)	,003
		N	172

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

Se observa en la tabla 10 una relación de la seguridad del servicio y la calidad de vida de los pacientes donde el valor fue de 0.223 que representa una correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0.003 que confirma la hipótesis alterna, es decir que si la seguridad del servicio brindado mejora en consecuencia la calidad de vida del paciente también mejoraría pero de manera regular ya que el coeficiente es de nivel bajo.

Objetivo específico 4

Tabla 11

Tabla cruzada entre la empatía y la calidad de vida

		Calidad de vida				
			Mala	Regular	Buena	Total
Empatía	Deficiente	F	6	12	0	18
		%	3,5%	7,0%	0,0%	10,5%
	Regular	F	19	21	4	44
		%	11,0%	12,2%	2,3%	25,6%
	Eficiente	F	40	58	12	110
		%	23,3%	33,7%	7,0%	64,0%
Total		F	65	91	16	172
		%	37,8%	52,9%	9,3%	100,0%

En la tabla 11 se observa que el 64.0% de los participantes del Hospital de EsSalud opinan que la seguridad es eficiente, por otro lado el 52.9% de pacientes califican la calidad de vida como regular, finalmente del análisis cruzado se puede observar que el 33.7% de los pacientes califican la seguridad como eficiente y al mismo tiempo sostienen que la calidad de vida es regular.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 12

Correlación entre la empatía y la calidad de vida

			Calidad de vida
Rho de	Empatía	Coefficiente de correlación	,292**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	172

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

Se observa en la tabla 12 una relación de la empatía en el servicio y la calidad de vida de los pacientes donde el valor fue de 0.292 que representa una correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0.000 que confirma la hipótesis alterna, es decir que si la empatía en el servicio brindado mejora en consecuencia la calidad de vida del paciente también mejoraría pero de manera regular ya que el coeficiente es de nivel bajo.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022

Tabla 13

Tabla cruzada entre los aspectos tangibles y la calidad de vida

		Calidad de vida				
			Mala	Regular	Buena	Total
Aspectos tangibles	Deficiente	F	0	8	0	8
		%	0,0%	4,7%	0,0%	4,7%
	Regular	F	9	12	2	23
		%	5,2%	7,0%	1,2%	13,4%
	Eficiente	F	56	71	14	141
		%	32,6%	41,3%	8,1%	82,0%
Total		F	65	91	16	172
		%	37,8%	52,9%	9,3%	100,0%

En la tabla 13 se observa que el 82.0% de los participantes del Hospital de EsSalud opinan que los aspectos tangibles son eficientes, por otro lado el 52.9% de pacientes califican la calidad de vida como regular, finalmente del análisis cruzado se puede observar que el 41.3% de los pacientes califican los aspectos tangibles como eficiente y al mismo tiempo sostienen que la calidad de vida es regular.

Prueba de hipótesis específica 5

Ha: Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022

Ho: No existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022

Tabla 14

Correlación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida

			Calidad de vida
Rho de	Aspectos	Coefficiente de correlación	,186*
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	,015
		N	172

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la tabla 14 una relación de los aspectos tangibles en el servicio y la calidad de vida de los pacientes donde el valor fue de 0.186 que representa una correlación positiva baja y una significancia de 0.015 que confirma la hipótesis alterna, es decir que si los aspectos tangibles en el servicio brindado mejora en consecuencia la calidad de vida del paciente también mejoraría pero de manera regular ya que el coeficiente es de nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

Seguidamente, pasaremos a desarrollar las discusiones por cada uno de los objetivos planteados y realizar las afirmaciones o negaciones de antecedentes similares donde están presente las variables de investigación las misma que fueron realizadas en diferentes contextos y circunstancias, es necesario recalcar de acuerdo con los objetivos planteados las pruebas de hipótesis nos deben dar un panorama de cómo se encuentran dichas variables en el escenario de estudio planteado.

De acuerdo con el objetivo general que es determinar la relación entre la calidad de servicio de diálisis y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud Cusco, de acuerdo con los resultados obtenidos existe una correlación significativa demostrada con un p-valor = 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.302 que representa una correlación positiva baja, que se podría interpretar como a medida que la calidad de servicio mejora, la calidad de vida no sigue de manera significativa esta tendencia debido a que los pacientes de hemodiálisis siguen un ritmo constante donde su vida no mejora ni empeora dependiendo básicamente del tratamiento de por vida, estos resultados se pueden contrastar con la investigación de Pita Salazar (2022), donde se demuestra la existencia de una correlación entre las variables calidad de vida de los pacientes de hemodiálisis y su relación con la calidad de atención sanitaria con un p-valor = 0.000 altamente significativo y un coeficiente de correlación de Kendall = 0.750 que representa una correlación positiva moderada, confirmando los hallazgos de la presente investigación.

Por otra parte los resultados obtenidos también se pueden comparar con los resultados de Pinchez y Salazar (2020), donde se realizó un estudio para evaluar el grado de asociación de la satisfacción que se traduce como un componente de la calidad de vida y la calidad de atención en los pacientes de diálisis peritoneal cuyo resultado fue que existe una asociación altamente significativa con un p-valor = 0.004 y un coeficiente de correlación Pearson = 0.642 con lo que se puede afirmar que mientras aumenta la calidad de atención, también aumentara el nivel de satisfacción de los pacientes de diálisis, corroborando de esta manera los resultados de la presente investigación, así mismo también podemos comparar los resultados de Vera (2022), cuyo propósito de la investigación fue determinar la calidad de atención percibida y la

adherencia al tratamiento siendo este un componente de la calidad de vida en relación al cambio en los estilos de vida con un p-valor = 0.002 y un coeficiente de correlación de 0.194 (correlación positiva baja), resultados que son similares a los obtenidos en la presente investigación corroborando así la hipótesis planteada.

Con respecto al objetivo específico 1 que consiste en determinar la relación entre la fiabilidad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco, se tuvo como resultado una relación altamente significativa con un p-valor=0.000 y un coeficiente de correlación $Rho=0.326$ que significa una correlación positiva baja, donde se puede interpretar que si se mejora la dimensión fiabilidad esta no tendría mucha incidencia en calidad de vida de los pacientes de hemodiálisis a razón que al tratarse de una enfermedad degenerativa y terminar esta seguiría deteriorando su condición de salud de los pacientes no mejorado significativamente, estos resultados se pueden contrastar con Navarrete (2018) cuya finalidad fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con tratamiento de hemodiálisis, entendiéndose que la satisfacción está íntimamente vinculada con la calidad de vida y que se encuentra con un nivel de significancia alto con un p-valor<0.01 y un coeficiente de correlación de 0.765 que nos indica una correlación positiva moderada que se puede interpretar de que si mejora la fiabilidad esta incidirá positivamente en la satisfacción y por ende mejoraría la calidad de vida de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Así mismo Vera (2022) en su investigación determinó la relación entre la fiabilidad y la adherencia al tratamiento en pacientes de hemodiálisis en sus dimensiones relacionadas a los factores personales ($Rho=0.176$ y p-valor=0.005) y los factores institucionales ($Rho=0.130$ y un p-valor=0.038) confirmando de esta manera los resultados de la presente investigación donde la correlación es positiva baja.

Con respecto al objetivo específico 2 que consiste en determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco, se tuvo como resultado una relación altamente significativa con un p-valor=0.000 y un coeficiente de correlación $Rho=0.308$ que significa una correlación positiva baja, donde se puede interpretar que si se mejora la capacidad de respuesta esta no tendría mucha incidencia en calidad de vida de los pacientes de hemodiálisis

a razón que al tratarse de una enfermedad degenerativa y terminar esta seguiría deteriorando su condición de salud de los pacientes no mejorado significativamente, estos resultados se pueden contrastar con Navarrete (2018) cuya finalidad fue determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente con tratamiento de hemodiálisis, entendiéndose que la satisfacción está íntimamente vinculada con la calidad de vida y que se encuentra con un nivel de significancia alto con un $p\text{-valor} < 0.01$ y un coeficiente de correlación de 0.881 que nos indica una correlación positiva moderada que se puede interpretar de que si mejora la capacidad de respuesta esta incidirá positivamente en la satisfacción y por ende mejoraría la calidad de vida de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Así mismo Vera (2022) en su investigación determinó la relación entre la capacidad de respuesta y la adherencia al tratamiento en pacientes de hemodiálisis en su dimensiones relacionadas a los factores institucionales ($Rho = 0.144$ y un $p\text{-valor} = 0.021$) confirmando de esta manera los resultados de la presente investigación donde la correlación es positiva baja.

Con respecto al objetivo específico 3 que consiste en determinar la relación entre la seguridad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco, se tuvo como resultado una relación altamente significativa con un $p\text{-valor} = 0.003$ y un coeficiente de correlación $Rho = 0.223$ que significa una correlación positiva baja, donde se puede interpretar que si se mejora la seguridad esta no tendría mucha incidencia en calidad de vida de los pacientes de hemodiálisis a razón que al tratarse de una enfermedad degenerativa y terminar esta seguiría deteriorando su condición de salud de los pacientes no mejorado significativamente, estos resultados se pueden contrastar con Navarrete (2018) cuya finalidad fue determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente con tratamiento de hemodiálisis, entendiéndose que la satisfacción está íntimamente vinculada con la calidad de vida y que se encuentra con un nivel de significancia alto con un $p\text{-valor} < 0.01$ y un coeficiente de correlación de 0.781 que nos indica una correlación positiva moderada que se puede interpretar de que si mejora la seguridad esta incidirá positivamente en la satisfacción y por ende mejoraría la calidad de vida de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Así mismo Vera (2022) en su investigación

determinó la relación entre la seguridad y la adherencia al tratamiento en pacientes de hemodiálisis cuyos resultados determinaron un $p\text{-valor}>0.05$ que significa que con respecto a la dimensión seguridad y la adherencia al tratamiento no existe ningún tipo de correlación por lo que se contradice los resultados de la presente investigación.

Con respecto al objetivo específico 4 que consiste en determinar la relación entre la empatía y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco, se tuvo como resultado una relación altamente significativa con un $p\text{-valor}=0.000$ y un coeficiente de correlación $Rho=0.292$ que significa una correlación positiva baja, donde se puede interpretar que si se mejora la empatía esta no tendría mucha incidencia en calidad de vida de los pacientes de hemodiálisis a razón que al tratarse de una enfermedad degenerativa y terminar esta seguiría deteriorando su condición de salud de los pacientes no mejorado significativamente, estos resultados se pueden contrastar con Navarrete (2018) cuya finalidad fue determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente con tratamiento de hemodiálisis, entendiéndose que la satisfacción está íntimamente vinculada con la calidad de vida y que se encuentra con un nivel de significancia alto con un $p\text{-valor}<0.01$ y un coeficiente de correlación de 0.819 que nos indica una correlación positiva moderada que se puede interpretar de que si mejora la empatía esta incidirá positivamente en la satisfacción y por ende mejoraría la calidad de vida de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Así mismo Vera (2022) en su investigación determinó la relación entre la empatía y la adherencia al tratamiento en pacientes de hemodiálisis en su dimensiones relacionadas a los factores personales ($Rho=0.194$ y un $p\text{-valor}=0.002$) y factores institucionales ($Rho=0.217$ y un $p\text{-valor}=0.000$) confirmando de esta manera los resultados de la presente investigación donde la correlación es positiva baja y que representa de no existe mucha incidencia de la empatía en la adherencia al tratamiento de hemodiálisis.

Con respecto al objetivo específico 5 que consiste en determinar la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022, se tuvo como resultado una relación significativa con un $p\text{-valor}=0.015$ y un coeficiente de correlación $Rho=0.186$ que significa una correlación positiva muy baja, donde se puede interpretar que si se mejora los aspectos tangibles

estas no tendrían mucha incidencia en calidad de vida de los pacientes de hemodiálisis a razón que al tratarse de una enfermedad degenerativa y terminar esta seguiría deteriorando su condición de salud de los pacientes no mejorado significativamente, estos resultados se pueden contrastar con Navarrete (2018) cuya finalidad fue determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente con tratamiento de hemodiálisis, entendiéndose que la satisfacción está íntimamente vinculada con la calidad de vida y que se encuentra con un nivel de significancia alto con un $p\text{-valor} < 0.01$ y un coeficiente de correlación de 0.741 que nos indica una correlación positiva moderada que se puede interpretar de que si mejora los aspectos tangibles a empatía esta incidirá positivamente en la satisfacción y por ende mejoraría la calidad de vida de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Así mismo Vera (2022) en su investigación determinó la relación entre los aspectos tangibles y la adherencia al tratamiento en pacientes de hemodiálisis en su dimensiones relacionadas a los factores personales ($Rho=0.179$ y un $p\text{-valor}=0.004$) y factores institucionales ($Rho=0.290$ y un $p\text{-valor}=0.000$) confirmando de esta manera los resultados de la presente investigación donde la correlación es positiva baja y que representa de no existe mucha incidencia de los aspectos tangibles en la adherencia al tratamiento de hemodiálisis.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó la relación de la calidad de servicio y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal que acuden a las instalaciones del servicio de diálisis del hospital de Essalud, donde los resultados fueron un coeficiente Rho = 0.302 y una significancia p-valor = 0.000, que significa que si calidad de servicio se brinda de manera óptima esta repercutirá positivamente en la calidad de vida de los pacientes del servicio.

Segundo: Se determinó la relación de la fiabilidad del servicio y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal que acuden a las instalaciones del servicio de diálisis del hospital de Essalud, donde los resultados fueron un coeficiente Rho = 0.326 y una significancia p-valor = 0.000, que significa que si fiabilidad del servicio se brinda de manera óptima esta repercutirá positivamente en la calidad de vida de los pacientes del servicio.

Tercero: Se determinó la relación de la capacidad de respuesta del servicio y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal que acuden a las instalaciones del servicio de diálisis del hospital de Essalud, donde los resultados fueron un coeficiente Rho = 0.308 y una significancia p-valor = 0.000, que significa que si capacidad de respuesta del servicio se brinda de manera óptima esta repercutirá positivamente en la calidad de vida de los pacientes del servicio.

Cuarto: Se determinó la relación de la seguridad del servicio y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal que acuden a las instalaciones del servicio de diálisis del hospital de Essalud, donde los resultados fueron un coeficiente Rho = 0.223 y una significancia p-valor = 0.003, que significa que si la seguridad del servicio se brinda de manera óptima esta repercutirá positivamente en la calidad de vida de los pacientes del servicio.

Quinto: Se determinó la relación de la empatía en el servicio y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal que acuden a las instalaciones del servicio de diálisis del hospital de Essalud, donde los resultados fueron un coeficiente Rho = 0.292 y una significancia p-valor = 0.000, que significa que si la empatía del servicio se brinda de manera óptima esta repercutirá positivamente en la calidad de vida de los pacientes del servicio.

Sexto: Se determinó la relación de los aspectos tangibles en el servicio y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal que acuden a las instalaciones del servicio de diálisis del hospital de Essalud, donde los resultados fueron un coeficiente Rho = 0.186 y una significancia p-valor = 0.015, que significa que si los aspectos tangibles del servicio se brindan de manera óptima esta repercutirá positivamente en la calidad de vida de los pacientes del servicio.

V. RECOMENDACIONES

Primero: Con relación a la calidad de servicio se recomienda que mediante la jefatura del servicio de nefrología promover un sistema de mejora continua de los procesos que involucren la participación del personal y la colaboración de los pacientes de manera que permita medir el nivel de calidad de servicio que se brinda y por consiguiente mejorar la calidad de vida de los pacientes que acuden al servicio de diálisis.

Segundo: Con relación a la fiabilidad del servicio se recomienda que mediante la jefatura del servicio y los trabajadores que brinda la atención a los pacientes se realice charlas a los pacientes sobre los procedimientos del tratamiento, con un adecuado registro de los pacientes y brindándole información sobre su estado de salud de manera precisa que le permita sentir en él la confianza respectiva y mejorar la calidad de vida del paciente.

Tercero: Con relación a la capacidad de respuesta se recomienda que mediante la jefatura del servicio y los trabajadores que brinda la atención se realice una adecuada distribución de las tareas asignada de tal manera que permitan atender a los pacientes de manera oportuna y que genere la sensación en los pacientes de que se sientan acompañados en todo momento durante las cesiones de hemodiálisis.

Cuarto: Con relación a la seguridad se recomienda que mediante la jefatura del servicio y los trabajadores se realicen charlas informativas sobre los procedimientos que se les van a practicar los pacientes donde se ponga énfasis a la seguridad de los mismo y que no conlleven a la aparición de eventos adversos que puedan poner en riesgo la seguridad del paciente y mejore la calidad de vida de los mismos.

Quinto: Con relación a la empatía se recomienda mediante la jefatura del servicio brindar cursos de capacitación al personal sobre el trato humanitario a los pacientes de tal manera que permita que los pacientes tengan una percepción de un buen trato empático al momento de realizar sus procedimientos en hemodiálisis y que mejore la calidad de vida de los mismos.

Sexto: Con relación a los aspectos tangibles se recomienda que mediante la jefatura del servicio se mejore las instalaciones así como solicitar el equipamiento adecuado, y finalmente la adecuada presentación del personal en cuanto a la limpieza

y el mantenimiento de las instalaciones, de tal manera que generen en el paciente la percepción de que no van a contraer alguna enfermedad por la falta de limpieza del mismo, y así poder mejorar su calidad de vida.

REFERENCIA

- Alarcon Uca, D. E. (2021). *Gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos*. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9367>
- Al-Khazaali, I. A., Hameed, D. M., & Eidan, A. J. (2021). Quality of Healthcare Services toward Hemodialysis Unit in Al Diwaniyha Government. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 16979-16986.
- Álvarez de Lara, M. A., Dolores Arenas, M., & Salgueira Lazo, M. (2021). *Calidad y Seguridad en el Tratamiento del Paciente con Enfermedad Renal Crónica*. <http://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-calidad-seguridad-el-tratamiento-del-380>
- Alves de Sousa, M. N., Sarmiento, T. C., & Alchieri, J. C. (2011). Estudio quantitativo sobre a qualidade de vida de pacientes hemodialíticos da Paraíba, Brasil/Estudio cuantitativo sobre la calidad de vida de los pacientes en hemodiálisis de Paraíba, Brasil/Quantitative study about quality of life of hemodialysis patients from Paraíba, Brazil. *Revista CES Psicología*, 4(2), 1-14.
- Arroyo Enriquez, L. K. (2018). Factores de riesgo asociados a enfermedad renal crónica en pacientes con hipertensión arterial en atención primaria, Centro Médico Metropolitano-Essalud del Cusco, 2018. *Universidad Andina del Cusco*. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1355>
- Bahadori, M., Raadabadi, M., Heidari Jamebozorgi, M., Salesi, M., & Ravangard, R. (2014). Measuring the Quality of Provided Services for Patients With Chronic Kidney Disease. *Nephro-urology Monthly*, 6(5), e21810. <https://doi.org/10.5812/numonthly.21810>
- Balouchi, A., Shahdadi, H., Shahkzhi, A., Irandgani, M., Aboo, S., Bolaydehyi, E., Hooti, M., Lundquist, C. M., & Shahraz, S. (2018). Quality of hemodialysis services in a poor population, Sistan and Baluchestan province, Iran: A descriptive, prospective study. *Saudi Journal of Kidney Diseases and Transplantation*, 29(6), 1424. <https://doi.org/10.4103/1319-2442.248300>
- Barrios-Puerta, Z., del Toro-Rubio, M., Fernández-Aragón, S., Manrique-Anaya, Y., Barrios-Puerta, Z., del Toro-Rubio, M., Fernández-Aragón, S., & Manrique-Anaya, Y. (2022). Evaluación de la calidad de vida en pacientes en tratamiento

- crónico con hemodiálisis en Colombia. *Enfermería Nefrológica*, 25(1), 66-73. <https://doi.org/10.37551/s2254-28842022008>
- Cantú, E. I. H., & Saucedo, M. M. (2019). Quality of life in patients with kidney disease with different treatments in a second level of attention hospital in Nuevo León. *Enfermería Global*, 18(1), 268-279. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.1.322491>
- Capote Leyva, E., Ortiz González, M., Argudín Selier, R., Viada González, C. E., Capote Pereira, L., Rupalé, I. L., Capote Leyva, E., Ortiz González, M., Argudín Selier, R., Viada González, C. E., Capote Pereira, L., & Rupalé, I. L. (2019). Calidad de vida relacionada con la salud en la morbilidad del paciente en hemodiálisis periódica. *MediSur*, 17(1), 62-73.
- Carbajal, M., Fernando, D., Vásquez, M. S., & Manuel, J. (2022). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD*. Universidad Cesar Vallejo.
- Carrillo-Algarra, A. J., Torres-Rodríguez, G. A., Leal-Moreno, C. S., & Hernández-Zambrano, S. M. (2018). Escalas para evaluar la calidad de vida en personas con enfermedad renal crónica avanzada: Revisión integrativa. *Enfermería Nefrológica*, 21(4), 334-347. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842018000400003>
- Carrillo-Larco, R. M., & Bernabé-Ortiz, A. (2018). *Mortalidad por enfermedad renal crónica en el Perú: Tendencias nacionales 2003-2015*. *Mortalidad por enfermedad renal crónica en el Perú: Tendencias nacionales 2003-2015*. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.353.3633>
- Casares-Cid, S., Goncalves-Vázquez, P. N., Alonso-González, A., Remigio-Lorenzo, M. J., Vázquez-Rivera, J., Martínez-Ques, Á. A., Casares-Cid, S., Goncalves-Vázquez, P. N., Alonso-González, A., Remigio-Lorenzo, M. J., Vázquez-Rivera, J., & Martínez-Ques, Á. A. (2022). Relación entre calidad de vida, adherencia al tratamiento y nivel de conocimiento del paciente en hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*, 25(2), 140-148. <https://doi.org/10.37551/52254-28842022015>
- Choquecahua Butrón, I. V. (2021). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao—2017. *Repositorio de Tesis - UNMSM*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16572>

- Correa Cubas, E. C., & Raraz Palacin, R. (2019). Segmentación de Mercado por Estilo de Vida y su influencia en la Percepción de la Calidad de los usuarios del área de Enfermería de la Clínica Good Hope – 2019. *Universidad Peruana Unión*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2344>
- Costa, G. M. A., Pinheiro, M. B. G. N., de Medeiros, S. M., Costa, R. R. de O., & Cossi, M. S. (2016a). Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis/Qualidade de vida de pacientes com insuficiência renal crônica em tratamento hemodialítico/Quality of life of patients with chronic kidneydisease undergoing hemodialysis. *Enfermería Global*, 15(3), 59-72.
- Costa, G. M. A., Pinheiro, M. B. G. N., de Medeiros, S. M., Costa, R. R. de O., & Cossi, M. S. (2016b). Quality of life of patients with chronic kidneydisease undergoing hemodialysis/Qualidade de vida de pacientes com insuficiência renal crônica em tratamento hemodialítico/Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis. *Enfermería Global*, 15(3), 87-99.
- Díaz Bedoya, P. J. (2018). Modelos de medición de la calidad de servicio: Propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia [MasterThesis, Universidad del Rosario]. En *Andrade, L. A. (2014). Evaluación de la calidad de la estrategia salud familia en el Municipio de Joao Pessoa según las expectativas y percepciones del equipo de salud y los usuarios mayores. (Tesis Doctoral en Administración Sanitaria y Hospitalaria). Universidad de Extremadura, Badajoz. Recuperado el 23 de Noviembre de 2017, de <http://dehesa.unex.es>. https://doi.org/10.48713/10336_18555*
- Díaz Mederos, E., Trujillo Alemán, R., Santos Treto, Y., Fariñas Peláez, R. A., Martínez López, Y., Mederos Luis, I. I., Díaz Mederos, E., Trujillo Alemán, R., Santos Treto, Y., Fariñas Peláez, R. A., Martínez López, Y., & Mederos Luis, I. I. (2021). Estado emocional de pacientes con enfermedad renal crónica avanzada en hemodiálisis. *Medicentro Electrónica*, 25(3), 399-422.
- Donabedian, A. (2001). La Calidad de la Atención Médica. *Revista de ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL*, 16. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La-Calidad-de-la-Atencion-Medica-Donabedian.pdf>

- Elias, M. A., Damme, W. V., & Wouters, E. (2022). Accessibility and quality of haemodialysis services in an urban setting in South India: A qualitative multiperspective study. *BMJ Open*, 12(2), e052525. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-052525>
- García-Martínez, P., Temprado-Albalat, M. D., nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana, Ballester-Arnal, R., nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana, Gandhi-Morar, K., Castro-Calvo, J., nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana, Collado-Boira, E., & nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana. (2020). Predictive model of variables associated with health-related quality of life in patients with advanced chronic kidney disease receiving hemodialysis. *Quality of Life Research*, 29(7), 1817-1827. <https://doi.org/10.1007/s11136-020-02454-0>
- Gesualdo, G. D., Menezes, A. L. C., Rusa, S. G., Napoleão, A. A., Figueiredo, R. M. de, Melhado, V. R., & Orlandi, F. de S. (2017). FACTORS ASSOCIATED WITH THE QUALITY OF LIFE OF PATIENTS UNDERGOING HEMODIALYSIS. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 26. <https://doi.org/10.1590/0104-07072017005600015>
- Gross-Tur, R., Reyes-Saborit, A., Oris-Martínez, L., Gross-Tur, R., Reyes-Saborit, A., & Oris-Martínez, L. (2021). Calidad de vida percibida y adherencia al tratamiento en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal. *Revista Información Científica*, 100(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1028-99332021000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Herrera- Añazco, P., Pacheco-Mendoza, J., & Taype-Rondan, A. (2018). La enfermedad renal crónica en el Perú: Una revisión narrativa de los artículos científicos publicados. *Acta Médica Peruana*, 33(2), 130-137.
- Hidalgo Caro, A. N. (2022). *Asociación entre satisfacción del tipo de acceso vascular y calidad de vida en pacientes de la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en el periodo 2021, Lima, Perú* [Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5257>
- Huerta, B., & Carmen, M. del. (2017). Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui—San Juan

de Lurigancho, 2017. *Universidad César Vallejo*.
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2993625>

- Leone, D. R. R., Pereira, G. A., Silva, A. C. de P., & Aguiar, A. S. de. (2021). Nível de ativação e qualidade de vida relacionada à saúde de pessoas em hemodiálise. *Escola Anna Nery*, 25. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2020-0486>
- Loaiza-Huallpa, J., Condori-Huaraka, M., Quispe-Rodríguez, G. H., Pinares-Valderrama, M. P., Cruz-Huanca, A. I., Atamari-Anahui, N., Herrera-Añazco, P., Mercado-Phuño, R., Nieto-Portocarrero, R., Mejia, C. R., Loaiza-Huallpa, J., Condori-Huaraka, M., Quispe-Rodríguez, G. H., Pinares-Valderrama, M. P., Cruz-Huanca, A. I., Atamari-Anahui, N., Herrera-Añazco, P., Mercado-Phuño, R., Nieto-Portocarrero, R., & Mejia, C. R. (2019). Mortalidad y factores asociados en pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis en un hospital peruano. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18(1), 164-175.
- López y López, L. R., Baca-Córdova, A., Guzmán-Ramírez, P. M., Ángeles-Acuña, A., Ramírez-del Pilar, R., López-González, D. S., Copca-Nieto, D. V., Santillán-Fragoso, W. J., Lagunas-Alvarado, M., Lázaro-Figueroa, J., Reyes-Jiménez, A. E., Alba-Rangel, D. L., Terán-González, J. O., Castro-D'Franchis, L. J., López y López, L. R., Baca-Córdova, A., Guzmán-Ramírez, P. M., Ángeles-Acuña, A., Ramírez-del Pilar, R., ... Castro-D'Franchis, L. J. (2017). Calidad de vida en hemodiálisis y diálisis peritoneal tras cuatro años de tratamiento. *Medicina interna de México*, 33(2), 177-184.
- Lorenzo Sellarés, V., & Rodriguez, D. L. (2022). *Enfermedad Renal Crónica | Nefrología al día*. <http://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-enfermedad-renal-cronica-136>
- Marçal, G. R., Rêgo, A. da S., Paiano, M., & Radovanovic, C. A. T. (2019). Quality of life of patients bearing chronic kidney disease undergoing hemodialysis. *Revista de Pesquisa, Cuidado é Fundamental Online*, 11(4), 908-913. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.2019.v11i4.908-913>
- Marinho, C. L. A., de Oliveira, J. F., da Silva Borges, J. E., Fernandes, F. E. C. V., & da Silva, R. S. (2018). Associação entre características sociodemográficas e qualidade de vida de pacientes renais crônicos em hemodiálise. *Revista Cuidarte*,

9(1), 2017-2029. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.483>

- Martínez Jara, J. N. (2013). *Modelo de gestión administrativa por competencias y procesos para unidades médicas que prestan servicios renales en la ciudad de Cuenca*. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3199>
- Melo Flores, C. M., & Gutierrez Carranza, M. D. (2021). *Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
- Mendez Carbajal, D. F. (2022). *Empoderamiento de la salud y calidad de vida de sujetos en hemodiálisis en un establecimiento de salud privado, Lima, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80439>
- Merino-Martínez, R. M., Morillo-Gallego, N., Sánchez-Cabezas, A. M., Gómez-López, V. E., Crespo-Montero, R., Merino-Martínez, R. M., Morillo-Gallego, N., Sánchez-Cabezas, A. M., Gómez-López, V. E., & Crespo-Montero, R. (2019). Relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y la ansiedad/depresión en pacientes en hemodiálisis crónica. *Enfermería Nefrológica*, 22(3), 274-283. <https://doi.org/10.4321/s2254-28842019000300006>
- Mitchell, C., & OPS / OMS. (2015, marzo 9). *OPS/OMS | La OPS/OMS y la Sociedad Latinoamericana de Nefrología llaman a prevenir la enfermedad renal y a mejorar el acceso al tratamiento*. Pan American Health Organization / World Health Organization. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10542:2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-enfermedad-renal-mejorar-tratamiento&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Molina-Bello, Á., Moncada-Vásquez, G., Reyes-Vargas, C., Vásquez-Navarrete, J., Segura-Hernández, P., Cerda-Aedo, B., Molina-Bello, Á., Moncada-Vásquez, G., Reyes-Vargas, C., Vásquez-Navarrete, J., Segura-Hernández, P., & Cerda-Aedo, B. (2022). Aproximación cualitativa a la calidad de vida de una persona mayor hemodializada en Chile en acompañamiento de su familiar. *Enfermería*

Nefrológica, 25(1), 75-81. <https://doi.org/10.37551/s2254-28842022009>

- Montesinos Villafuerte, G. B. (2016). Evaluación de la calidad de vida de los pacientes con enfermedad renal crónica-5 en hemodialisis, en el h.n.a.g.v-salud Cusco 2015. *Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/2597>
- Muñoz-Mendoza, C. L., Yáñez-Alvarado, M., Pinto-Santuber, C., Letelier-Sanz, P., Balboa-Seguel, T., Fernández-Pascual, M. D., Reig-Ferrer, A., Muñoz-Mendoza, C. L., Yáñez-Alvarado, M., Pinto-Santuber, C., Letelier-Sanz, P., Balboa-Seguel, T., Fernández-Pascual, M. D., & Reig-Ferrer, A. (2018). CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE CRITERIO DEL CUESTIONARIO DEL SENTIDO DE LA VIDA EN PACIENTES CHILENOS EN HEMODIÁLISIS CRÓNICA. *Ciencia y enfermería*, 24. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532018000100214>
- Navarrete Angulo, N. V. (2018). *La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación a la calidad de atención en una clínica privada de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11963>
- Noa Trillo, C. (2021). "Calidad de vida y adaptación al tratamiento de hemodiálisis, en el hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión—Huancayo – 2021". *Repositorio institucional-WIENER*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5631>
- Ojeda, I. M., García, C., Molina, K. N., Vásquez, F. O., Millar, Y. P., Henríquez, S., Ojeda, I. M., García, C., Molina, K. N., Vásquez, F. O., Millar, Y. P., & Henríquez, S. (2019). Calidad de Vida en Pacientes Hemodializados de la Comuna de Chillán Viejo. *Revista de nefrología, dialisis y trasplante*, 39(4), 242-248.
- OMS. (2012). *WHOQOL - Measuring Quality of Life | The World Health Organization*. <https://www.who.int/tools/whoqol>
- Opertti, D. A. (2007). *Arquitecto Pedro Francisco Elzaurdia*. 138.
- Pabón-Varela, Y., Paez-Hernandez, K. S., Rodríguez-Daza, K. D., Medina-Atencia, C. E., López-Tavera, M., & Salcedo-Quintero, L. V. (2015). Calidad de vida del adulto con insuficiencia renal crónica, una mirada bibliográfica. *Duazary*, 12(2), 157-163. <https://doi.org/10.21676/2389783X.1473>
- Parra Ortega, J. A. (2018). *Calidad de vida de los familiares de los pacientes con*

- insuficiencia renal en relación con la percepción de la atención recibida de un Centro de Diálisis Peritoneal.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10867>
- Pereira, C. V., & Leite, I. C. G. (2019a). Health-related quality of life of patients receiving hemodialysis therapy. *Acta Paulista de Enfermagem*, 32(3), 267-274. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201900037>
- Pereira, C. V., & Leite, I. C. G. (2019b). Qualidade de vida relacionada à saúde de pacientes em terapêutica hemodialítica. *Acta Paulista de Enfermagem*, 32, 267-274. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201900037>
- Pinchez Torres, P., & Salazar Becerril, N. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología Hospital III Iquitos Essalud 2019* [Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7025>
- Pita Salazar, M. E. (2022). *Estudio de calidad de vida de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en zona central de Manabí en relación a la calidad de atención sanitaria.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18718>
- Preto, C. R., Winkelmann, E. R., Hildebrandt, L. M., Barbosa, D. A., Colet, C. de F., & Stumm, E. M. F. (2020a). Calidad de vida de pacientes renales crónicos en hemodiálisis y factores relacionados. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3641.3327>
- Preto, C. R., Winkelmann, E. R., Hildebrandt, L. M., Barbosa, D. A., Colet, C. de F., & Stumm, E. M. F. (2020b). Quality of life of chronic kidney patients on hemodialysis and related factors. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3641.3327>
- Ramirez Adrianzen, D. A., & Riquelme Huayanay, L. R. (2021). *Propuesta de mejora del servicio de hemodiálisis en base al modelo Lean Healthcare. Caso Centro de Diálisis Nefro Continente SAC.* [Universidad Pontificia Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20208>
- Rey, R. R., García-Llana, H., Górriz, J. L., & Selgas, R. (2020). Validación de un Cuestionario Multidimensional de Adaptación a la Enfermedad para Pacientes Renales en Diálisis (CMAE-RD) diseñado a partir de un cuestionario para pacientes oncohematológicos. *Psicooncología*, 17(1), 149-164.

<https://doi.org/10.5209/psic.68247>

- Rivas Chavez, K. G. (2022). *Cuidado de enfermería y calidad de vida de los usuarios sometidos a hemodiálisis del Hospital Regional del Cusco – 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86626>
- Romero-Reyes, M., Moreno-Egea, A., Gómez-López, E., Alcántara-Crespo, M., & Crespo-Montero, R. (2021). *Análisis comparativo entre la calidad de vida del paciente trasplantado renal y el paciente en hemodiálisis*. <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842021015>
- Ros Gálvez, A., & Parra Meroño, M. C. (2018). Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: El caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. *Espacios*, 39(51). <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/3775>
- Sánchez-Cabezas, A. M., Morillo-Gallego, N., Merino-Martínez, R., & Crespo-Montero, R. (2019). *Calidad de vida de los pacientes en diálisis. Revisión sistemática*. <https://dx.doi.org/10.4321/s2254-28842019000300003>
- Santy, L. F. F., Zabala, B. M. T., Santy, L. F. F., & Zabala, B. M. T. (2020). INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN PACIENTES CON ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA EN HEMODIÁLISIS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Revista de nefrología, diálisis y trasplante*, 40(2), 128-138.
- Siregar, I. (2019). Application Quality Function Deployment to Improve Quality of Patient Service in Hemodialysis Installation. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 598(1), 012038. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/598/1/012038>
- Sotelo Ruiz, E. (2021). *Calidad de vida y adherencia a la hemodialisis en pacientes con enfermedad renal crónica terminal, unidad de hemodialisis, Hospital María Auxiliadora, 2019* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5687>
- Sousa, L., Valentim, O., Marques-Vieira, C., Antunes, A. V., Severino, S., & José, H. (2020). Association between stress/anxiety, depression, pain and quality of life in people with chronic kidney disease. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 23, 47-53. <https://doi.org/10.19131/rpesm.0272>

- Tapia, F. L. (2008). *Cuidados enfermeros en la unidad de hemodiálisis*. Editorial Vértice.
- The Joint Commission. (2022). *Comisión Conjunta Internacional | La Comisión Conjunta*. <https://www.jointcommission.org/who-we-are/joint-commission-international/>
- Torres, I., Sippy, R., Bardosh, K. L., Bhargava, R., Lotto-Batista, M., Bideaux, A. E., Garcia-Trabanino, R., Goldsmith, A., Narsipur, S. S., & Stewart-Ibarra, A. M. (2022). Chronic kidney disease in Ecuador: An epidemiological and health system analysis of an emerging public health crisis. *PLoS One*, 17(3). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265395>
- Vera Muñoz, A. H. (2022). *Calidad de atención percibida y adherencia al tratamiento en pacientes en hemodiálisis de una clínica de Guayaquil, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78482>
- Vilagut, G., Ferrer, M., Rajmil, L., Rebollo, P., Permanyer-Miralda, G., Quintana, J. M., Santed, R., Valderas, J. M., Domingo-Salvany, A., & Alonso, J. (2005). El Cuestionario de Salud SF-36 español: Una década de experiencia y nuevos desarrollos. *Gaceta Sanitaria*, 19(2), 135-150.
- Villavicencio Benavente, C. R. A. (2019). Características clínico—Epidemiológicas de la enfermedad adinámica ósea en pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis Hospital Adolfo Guevara Velasco—Essalud, Cusco 2019. *Universidad Andina del Cusco*. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2993>
- Villegas, M., & Díaz, I. (2003). La calidad asistencial: Concepto y medida. *Revista de ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL*. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Zambrano Jiménez, Y. M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” ciudad de Quevedo – Ecuador 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80350>
- Zanenco, C., Pitilin, E. de B., Rossetto, M., & e Silva, D. T. de R. (2019). Evaluation of

the quality of life of chronic renal patients in hemodialysis—A cross-current study. *Revista de Pesquisa, Cuidado é Fundamental Online*, 11(1), 186-191.
<https://doi.org/10.9789/2175-5361.2019.v11i1.186-191>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=242222>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			V1: Calidad de servicio de diálisis			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio de hemodiálisis y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión del servicio de hemodiálisis y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la fiabilidad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión del servicio de hemodiálisis y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la fiabilidad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Existe relación entre la seguridad y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Existe relación entre la empatía y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p> <p>Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud del Cusco 2022</p>	Fiabilidad	Orientación e información Puntualidad y eficiencia Programación en la atención	1,2,3,	<p>Eficiente [70-95]</p> <p>Regular [45-69]</p> <p>Deficiente {19-44}</p>
			Capacidad de respuesta	Atención rápida en consultorio Atención rápida en laboratorio y radiología Atención rápida en farmacia	4,5, 6,7	
			Seguridad	Privacidad en la atención Capacidad y competencia en la atención Inspiración de confianza	8,9, 10, 11	
			Empatía	Atención esmerada Amabilidad Escucha activa Explicación y Comprensión	12,13, 14,15,	
			Aspectos tangibles	Señalización Trabajadores con buena presencia Consultorios con equipos e insumos adecuadas Comodidad y limpieza	16,17, 18,19	
V2: Calidad de Vida						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Factores Físicos	Limitación por problema físico Dolor Corporal	1,2,3, 4,5,	<p>Bueno [85-115]</p> <p>Regular [54-84]</p> <p>Mala [23-53]</p>
			Factores Sociales	Funcionamiento o rol social Salud mental	6,7,8,	
			Factores emocionales	Limitación por problemas emocionales Vitalidad, energía o fatiga	9,10, 11,12,	
			Factores de salud	Percepción general de la salud	13,14,1 5,16,17, 18,19,2 0,21,22, 23	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Corte: Transversal Nivel: Correlacional	Población: La población estuvo comprendida por 460 pacientes de hemodiálisis Muestra: aplicando la fórmula de muestra finita es de 113	Variable 1: <u>Gestión del Servicio de Hemodiálisis</u> Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de respuestas Confiabilidad: Alpha de Cronbach Administración: Individual y/o colectiva Variable 2: <u>Calidad de vida del paciente</u> Trabajo colegiado Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de respuestas Confiabilidad: Alpha de Cronbach Administración: Individual y/o colectiva	Descriptiva: Se utilizó las tablas de frecuencias y las figuras a fin de poder interpretar las tendencias de las respuestas de los trabajadores al cuestionario. Inferencial: Prueba de Normalidad Prueba de Hipótesis Rho de Spearman

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Calidad de servicio	Para Zeithaml et al. (1992), la calidad de servicio es la opinión percibida de los clientes con respecto al desarrollo de su prestación llegándose al concepto de calidad percibida, por consiguiente, la calidad de servicio atraviesa conceptos clásico objetivo hacia conceptos subjetivos por la complejidad de su naturaleza, concluyendo que la calidad de servicio no es un concepto absoluto, sino relativo, que viene determinado por las diferencias existentes entre las necesidades y expectativas que el consumidor tiene (calidad deseada o esperada) y el nivel al cual la empresa consigue satisfacerlo (calidad realizada).	La calidad del servicio de Nefrología se puede medir a través de sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; las mismas que está conformada por sus respectivos indicadores, con los que en la investigación se pueden formular preguntas relacionadas a cada indicador y valorados mediante escala Likert. de 5 niveles.	Fiabilidad	Orientación e información Puntualidad y eficiencia Programación en la atención	Siempre =5 Casi siempre = 4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1
			Capacidad de respuesta	Atención rápida en consultorio Atención rápida en laboratorio y radiología Atención rápida en farmacia	
			Seguridad	Privacidad en la atención Capacidad y competencia en la atención Inspiración de confianza	
			Empatía	Atención esmerada Amabilidad Escucha activa Explicación y Comprensión	
			Aspectos tangibles	Señalización Trabajadores con buena presencia Consultorios con equipos e insumos adecuadas Comodidad y limpieza	
V2: Calidad de vida del paciente	Para la variable calidad de vida según la OMS se define como la percepción de un individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en la que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones; en su sentido más amplio es afectado de manera compleja por la salud física de la persona, el estado psicológico, nivel de independencia, relaciones sociales, creencias personales, y finalmente con el medio ambiente	La Calidad de Vida, es una variable cualitativa pero que se puede medir mediante sus dimensiones: factores físicos, factores sociales, factores emocionales, factores de salud, así como sus indicadores; con los que en la investigación se operacionalizara con la formulación de preguntas relacionadas a las dimensiones e indicadores y valorados mediante escala Likert. de 5 niveles.	Factores Físicos	Limitación por problema físico Dolor Corporal	Siempre =5 Casi siempre = 4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1
			Factores Sociales	Funcionamiento o rol social Salud mental	
			Factores emocionales	Limitación por problemas emocionales Vitalidad, energía o fatiga	
			Factores de salud	Percepción general de la salud	

Anexo 3: Instrumento de medición

Cuestionario dirigido a la calidad de servicio de diálisis y calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud Cusco 2022

El presente cuestionario tiene por finalidad contar con su opinión y así poder determinar como la calidad de servicio de diálisis se relacionan con la calidad de vida de los pacientes del hospital de EsSalud Cusco, esta información se estructura de acuerdo con las dimensiones que se presentan y la escala de valoración que usted cree conveniente para el presente estudio.

1. Información General

Edad: 18-20 () 21-29 () 30-39 () 40-49 () 50-59 () 60 a más ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero (), Casado (), Viudo (), Divorciado ()

Procedencia: Distrito:.....Provincia: Departamento:

Condición : Paciente () Acompañante ()

Tipo de paciente: Nuevo () Continuator ()

Tipo de atención: Consulta (), Hospitalización (),
Procedimiento (), Hemodiálisis (),
Diálisis peritoneal () Trasplante renal ()

2. Sobre la Calidad de Servicio: Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y responda según crea conveniente marcando con una equis (x) en el número que usted considera necesario. Tenga presente que toda la información proporcionada es confidencial y anónima, pues son solo para fines del presente estudio

(5) Muy de acuerdo

(4) De acuerdo

(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(1) Muy en desacuerdo

Nº	DIMENSION / INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad					
1	El personal del servicio de diálisis orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención que brindan					
2	El personal de diálisis atiente en el horario programado en forma puntual y eficiente					
3	La atención en nefrología se realiza respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes en forma eficiente					
	DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
4	La atención en el servicio de diálisis es rápida y eficiente por el personal que lo atiende.					
5	La atención para el análisis de laboratorio se realiza con rapidez y sin ningún tipo de contratiempos					
6	La atención para la realización de exámenes (radiografía, ecografías, tomografía) se realiza con rapidez y en el tiempo previsto.					
7	La atención en farmacia se realiza con rapidez y eficiencia					
	DIMENSION 3: Seguridad	1	2	3	4	5

8	La atención por el personal de diálisis se realiza respetando su privacidad.					
9	El médico que realiza el examen fisiológico completa minuciosamente y con eficiencia su evaluación.					
10	El personal de diálisis que realiza su atención se toma el tiempo necesario para brindarle toda la información importante y absolver sus dudas en forma certera sobre su problema de salud.					
11	El médico que lo atiende inspira confianza y seguridad en su atención.					
	DIMENSION 4: Empatía	1	2	3	4	5
12	El personal del servicio de diálisis (médicos, enfermeras, técnicos), tratan con amabilidad, respeto y paciencia					
13	El personal del servicio de diálisis muestra interés hacia sus pacientes y les ayuda a solucionar su problema de salud con amabilidad					
14	La explicación que el médico le brinda sobre su problema de salud renal, es comprensible y concisa.					
15	La explicación que el médico le transmite sobre los procedimientos o análisis que se debe de realizar antes del diagnóstico son comprensibles y concisos					
	DIMENSION 5: Aspectos Tangibles	1	2	3	4	5
16	La señalización en cuanto a los carteles, letreros y flechas son los adecuados para orientar a los pacientes durante su atención en el servicio de diálisis.					
17	En el servicio de diálisis los trabajadores cuentan con buena presencia durante su atención					
18	Los ambientes están debidamente equipados, así como los materiales e insumos para los procedimientos de hemodiálisis y diálisis peritoneal, consulta externa, procedimientos etc, estando a su disposición para su atención					
19	Los ambientes donde recibe atención (salas de diálisis, consultorio hospitalización) se encuentran limpios y cómodos durante la estadía en el hospital.					

3. Calidad de vida: Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario SF-36 y responda según crea conveniente marcando con una equis (x) en el número que usted considera necesario. Tenga presente que toda la información proporcionada es confidencial y anónima, pues son solo para fines del presente estudio

- (5) Nunca
- (4) Casi nunca
- (3) A veces
- (2) Casi siempre
- (1) Siempre

Nº	DIMENSIÓN / INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Factores Físicos					
1	Tiene limitaciones físicas para desarrollar actividades moderadas, tales como mover una mesa, empujar una aspiradora, realizar algún deporte					
2	Tiene limitaciones para subir varios pisos por la escalera					
3	Realiza menos actividad de lo usual desde que se realiza hemodiálisis					

4	Tiene limitaciones físicas en cuanto al tipo de trabajo u otras actividades demandantes.					
5	Ha percibido dolor físico que le limita hacer alguna actividad cotidiana.					
	DIMENSIÓN 2: Factores Sociales	1	2	3	4	5
6	Se siente triste deprimido luego del procedimiento de la hemodiálisis					
7	Participa menos en las actividades sociales que se organiza en casa desde que tiene la Enfermedad Renal Crónica terminal					
8	Sus amigos y familiares le limitan realizar algún trabajo que demanda esfuerzo					
	DIMENSIÓN 3: Factores Emocionales	1	2	3	4	5
9	No se siente tranquilo y sosegado luego de realizarse la diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal)					
10	No tiene mucha energía luego de realizarse la diálisis					
11	Usualmente se siente desanimado y triste por la enfermedad que tiene					
12	Su enfermedad y la diálisis a que es sometido le limita de muchas oportunidades					
	DIMENSIÓN 4: Factores de Salud	1	2	3	4	5
13	Usualmente no goza de buena salud desde la vez que se realiza la diálisis					
14	La enfermedad del riñón lo limita demasiado en su vida					
15	La enfermedad del riñón le ocupa demasiado tiempo					
16	Se siente frustrado al ocuparse de su enfermedad en forma constante					
17	Se siente como una carga para su familia					
18	Siente dolores musculares desde que se realiza la diálisis					
19	Siente picazón en la piel antes de realizarse la diálisis					
20	Se siente agotado y sin fuerza después de la diálisis					
21	Percibe sequedad en la piel y mucosa					
22	Siente entumecimiento (hormigueo) de manos o pies cuando no se realiza la diálisis					
23	En estos momentos tiene problemas con la fistula o el catéter de alto flujo que posee					

Anexo 4 Validación de Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE HEMODIALISIS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal del servicio de diálisis orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención que brindan	X		X		X		
2	El personal de diálisis atiente en el horario programado en forma puntual y eficiente	X		X		X		
3	La atención en nefrología se realiza respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes en forma eficiente	X		X		X		
	DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta	X		X		X		
4	La atención en el servicio de diálisis es rápida y eficiente por el personal que lo atiende.	X		X		X		
5	La atención para el análisis de laboratorio se realiza con rapidez y sin ningún tipo de contratiempos	X		X		X		
6	La atención para la realización de exámenes (radiografía, ecografías, tomografía) se realiza con rapidez y en el tiempo previsto.							
7	La atención en farmacia se realiza con rapidez y eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Seguridad	X		X		X		
9	La atención por el personal de diálisis se realiza respetando su privacidad.	X		X		X		
10	El médico que realiza el examen fisiológico completa minuciosamente y con eficiencia su evaluación.	X		X		X		
11	El personal de diálisis que realiza su atención se toma el tiempo necesario para brindarle toda la información importante y absolver sus dudas en forma certera sobre su problema de salud.	X		X		X		
12	El médico que lo atiende inspira confianza y seguridad en su atención.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal del servicio de diálisis (médicos, enfermeras, técnicos), tratan con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	El personal del servicio de diálisis muestra interés hacia sus pacientes y les ayuda a solucionar su problema de salud con amabilidad	X		X		X		
15	La explicación que el médico le brinda sobre su problema de salud renal, es comprensible y concisa.	X		X		X		
16	La explicación que el médico le transmite sobre los procedimientos o análisis que se debe de realizar antes del diagnóstico son comprensibles y concisos	X		X		X		
	DIMENSION 5: Aspectos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La señalización en cuanto a los carteles, letreros y flechas son los adecuados para orientar a los pacientes durante su atención en el servicio de diálisis.	X		X		X		
18	En el servicio de diálisis los trabajadores cuentan con buena presencia durante su atención	X		X		X		
19	Los ambientes están debidamente equipados, así como los materiales e insumos para los procedimientos de hemodiálisis y diálisis peritoneal, consulta externa, procedimientos etc, estando a su disposición para su atención	X		X		X		
20	Los ambientes donde recibe atención (salas de diálisis, consultorio hospitalización) se encuentran limpios y cómodos durante la estadía en el hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

..... *Si existe suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Ruth Nataly Salcedo Condava* DNI: *46093706*

Especialidad del validador: Magister en *Gestión de los Servicios de la Salud*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03, de Octubre del 2022.



.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores Físicos							
1	Tiene limitaciones físicas para desarrollar actividades moderadas, tales como mover una mesa, empujar una aspiradora, realizar algún deporte	X		X		X		
2	Tiene limitaciones para subir varios pisos por la escalera	X		X		X		
3	Realiza menos actividad de lo usual desde que se realiza hemodiálisis	X		X		X		
4	Tiene limitaciones físicas en cuanto al tipo de trabajo u otras actividades demandantes.	X		X		X		
5	Ha percibido dolor físico que le limita hacer alguna actividad cotidiana.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Factores Sociales	X		X		X		
6	Se siente triste deprimido luego del procedimiento de la hemodiálisis	X		X		X		
7	Participa menos en las actividades sociales que se organiza en casa desde que tiene la Enfermedad Renal Crónica terminal	X		X		X		
8	Sus amigos y familiares le limitan realizar algún trabajo que demanda esfuerzo	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: Factores Emocionales	X		X		X		
9	No se siente tranquilo y sosegado luego de realizarse la diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal)	X		X		X		
10	No tiene mucha energía luego de realizarse la diálisis	X		X		X		
11	Usualmente se siente desanimado y triste por la enfermedad que tiene	X		X		X		
12	Su enfermedad y la diálisis a que es sometido le limita de muchas oportunidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Factores de Salud	X		X		X		
15	Usualmente no goza de buena salud desde la vez que se realiza la diálisis	X		X		X		
16	La enfermedad del riñón lo limita demasiado en su vida	X		X		X		
17	La enfermedad del riñón le ocupa demasiado tiempo	X		X		X		
18	Se siente frustrado al ocuparse de su enfermedad en forma constante	X		X		X		
19	Se siente como una carga para su familia	X		X		X		
20	Siente dolores musculares desde que se realiza la diálisis	X		X		X		
21	Siente picazón en la piel antes de realizarse la diálisis	X		X		X		
22	Se siente agotado y sin fuerza después de la diálisis	X		X		X		
23	Percibe sequedad en la piel y mucosa	X		X		X		
24	Siente entumecimiento (hormigueo) de manos o pies cuando no se realiza la diálisis	X		X		X		
25	En estos momentos tiene problemas con la fistula o el catéter de alto flujo que posee	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

..... *Si existe Suficiencia, Considerar sugerencias*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Ruth Nataly Salcedo Cordova* DNI: *46093706*

Especialidad del validador: Magíster en *Gestión de los Servicios de la Salud*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03, de Octubre del 2022.



Firma del Experto Informante



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SALCEDO CORDOVA, RUTH NATALY DNI 46093706	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 15/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
SALCEDO CORDOVA, RUTH NATALY DNI 46093706	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 19/07/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
SALCEDO CORDOVA, RUTH NATALY DNI 46093706	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SALCEDO CORDOVA, RUTH NATALY DNI 46093706	TÍTULO DE POSGRADO "LATO SENSU" - SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN (TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL) Fecha de Diploma: 06/09/2019 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 22/12/2021 Modalidad de estudios: Presencial Duración de estudios: 11 Meses	UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO - UNICID <i>BRASIL</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE HEMODIÁLISIS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal del servicio de diálisis orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención que brindan	X		X		X		
2	El personal de diálisis atiente en el horario programado en forma puntual y eficiente	X		X		X		
3	La atención en nefrología se realiza respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes en forma eficiente	X		X		X		
	DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta	X		X		X		
4	La atención en el servicio de diálisis es rápida y eficiente por el personal que lo atiende.	X		X		X		
5	La atención para el análisis de laboratorio se realiza con rapidez y sin ningún tipo de contratiempos	X		X		X		
6	La atención para la realización de exámenes (radiografía, ecografías, tomografía) se realiza con rapidez y en el tiempo previsto.							
7	La atención en farmacia se realiza con rapidez y eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Seguridad	X		X		X		
9	La atención por el personal de diálisis se realiza respetando su privacidad.	X		X		X		
10	El médico que realiza el examen fisiológico completa minuciosamente y con eficiencia su evaluación.	X		X		X		
11	El personal de diálisis que realiza su atención se toma el tiempo necesario para brindarle toda la información importante y absolver sus dudas en forma certera sobre su problema de salud.	X		X		X		
12	El médico que lo atiende inspira confianza y seguridad en su atención.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal del servicio de diálisis (médicos, enfermeras, técnicos), tratan con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	El personal del servicio de diálisis muestra interés hacia sus pacientes y les ayuda a solucionar su problema de salud con amabilidad	X		X		X		
15	La explicación que el médico le brinda sobre su problema de salud renal, es comprensible y concisa.	X		X		X		
16	La explicación que el médico le transmite sobre los procedimientos o análisis que se debe de realizar antes del diagnóstico son comprensibles y concisos	X		X		X		
	DIMENSION 5: Aspectos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La señalización en cuanto a los carteles, letreros y flechas son los adecuados para orientar a los pacientes durante su atención en el servicio de diálisis.	X		X		X		
18	En el servicio de diálisis los trabajadores cuentan con buena presencia durante su atención	X		X		X		
19	Los ambientes están debidamente equipados, así como los materiales e insumos para los procedimientos de hemodiálisis y diálisis peritoneal, consulta externa, procedimientos etc, estando a su disposición para su atención	X		X		X		
20	Los ambientes donde recibe atención (salas de diálisis, consultorio hospitalización) se encuentran limpios y cómodos durante la estadía en el hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dri Mg: GUZMAN FIGUEROA LIZET GLORIA DNI: 40099738

Especialidad del validador: Magíster en MAESTRO EN SALUD PUBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03, de Octubre del 2022.



Mag. Lizet G. Guzmán Figueroa
CEP 40093 - REG. N.º 6444 - ROL 0765
JEFE DEL SERVICIO DE GERENCIA

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores Físicos							
1	Tiene limitaciones físicas para desarrollar actividades moderadas, tales como mover una mesa, empujar una aspiradora, realizar algún deporte	X		X		X		
2	Tiene limitaciones para subir varios pisos por la escalera	X		X		X		
3	Realiza menos actividad de lo usual desde que se realiza hemodiálisis	X		X		X		
4	Tiene limitaciones físicas en cuanto al tipo de trabajo u otras actividades demandantes.	X		X		X		
5	Ha percibido dolor físico que le limita hacer alguna actividad cotidiana.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Factores Sociales	X		X		X		
6	Se siente triste deprimido luego del procedimiento de la hemodiálisis	X		X		X		
7	Participa menos en las actividades sociales que se organiza en casa desde que tiene la Enfermedad Renal Crónica terminal	X		X		X		
8	Sus amigos y familiares le limitan realizar algún trabajo que demanda esfuerzo	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: Factores Emocionales	X		X		X		
9	No se siente tranquilo y sosegado luego de realizarse la diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal)	X		X		X		
10	No tiene mucha energía luego de realizarse la diálisis	X		X		X		
11	Usualmente se siente desanimado y triste por la enfermedad que tiene	X		X		X		
12	Su enfermedad y la diálisis a que es sometido le limita de muchas oportunidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Factores de Salud	X		X		X		
15	Usualmente no goza de buena salud desde la vez que se realiza la diálisis	X		X		X		
16	La enfermedad del riñón lo limita demasiado en su vida	X		X		X		
17	La enfermedad del riñón le ocupa demasiado tiempo	X		X		X		
18	Se siente frustrado al ocuparse de su enfermedad en forma constante	X		X		X		
19	Se siente como una carga para su familia	X		X		X		
20	Siente dolores musculares desde que se realiza la diálisis	X		X		X		
21	Siente picazón en la piel antes de realizarse la diálisis	X		X		X		
22	Se siente agotado y sin fuerza después de la diálisis	X		X		X		
23	Percibe sequedad en la piel y mucosa	X		X		X		
24	Siente entumecimiento (hormigueo) de manos o pies cuando no se realiza la diálisis	X		X		X		
25	En estos momentos tiene problemas con la fistula o el catéter de alto flujo que posee	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dñ/ Mg: GUZMAN FIGUEROA LISET GIANINA..... DNI: ..40099738.....

Especialidad del validador: Magíster en MAESTRO EN SALUD PUBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03, de Octubre del 2022.



Mg. Liset G. Guzman Figueroa

.....

.....

Firma del Experto Informante



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUZMAN FIGUEROA, LIZET GIANINA DNI 40099738	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 02/10/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
GUZMAN FIGUEROA, LIZET GIANINA DNI 40099738	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 13/02/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
GUZMAN FIGUEROA, LIZET GIANINA DNI 40099738	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 02/10/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
GUZMAN FIGUEROA, LIZET GIANINA DNI 40099738	SEGUNDA ESPECIALIZACION EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS Fecha de diploma: 24/09/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
GUZMAN FIGUEROA, LIZET GIANINA DNI 40099738	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 16/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/06/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE HEMODIÁLISIS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal del servicio de diálisis orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención que brindan	X		X		X		
2	El personal de diálisis atiente en el horario programado en forma puntual y eficiente	X		X		X		
3	La atención en nefrología se realiza respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes en forma eficiente	X		X		X		
	DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta	X		X		X		
4	La atención en el servicio de diálisis es rápida y eficiente por el personal que lo atiende.	X		X		X		
5	La atención para el análisis de laboratorio se realiza con rapidez y sin ningún tipo de contratiempos	X		X		X		
6	La atención para la realización de exámenes (radiografía, ecografías, tomografía) se realiza con rapidez y en el tiempo previsto.							
7	La atención en farmacia se realiza con rapidez y eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Seguridad	X		X		X		
9	La atención por el personal de diálisis se realiza respetando su privacidad.	X		X		X		
10	El médico que realiza el examen fisiológico completa minuciosamente y con eficiencia su evaluación.	X		X		X		
11	El personal de diálisis que realiza su atención se toma el tiempo necesario para brindarle toda la información importante y absolver sus dudas en forma certera sobre su problema de salud.	X		X		X		
12	El médico que lo atiende inspira confianza y seguridad en su atención.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal del servicio de diálisis (médicos, enfermeras, técnicos), tratan con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	El personal del servicio de diálisis muestra interés hacia sus pacientes y les ayuda a solucionar su problema de salud con amabilidad	X		X		X		
15	La explicación que el médico le brinda sobre su problema de salud renal, es comprensible y concisa.	X		X		X		
16	La explicación que el médico le transmite sobre los procedimientos o análisis que se debe de realizar antes del diagnóstico son comprensibles y concisos	X		X		X		
	DIMENSION 5: Aspectos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La señalización en cuanto a los carteles, letreros y flechas son los adecuados para orientar a los pacientes durante su atención en el servicio de diálisis.	X		X		X		
18	En el servicio de diálisis los trabajadores cuentan con buena presencia durante su atención	X		X		X		
19	Los ambientes están debidamente equipados, así como los materiales e insumos para los procedimientos de hemodiálisis y diálisis peritoneal, consulta externa, procedimientos etc, estando a su disposición para su atención	X		X		X		
20	Los ambientes donde recibe atención (salas de diálisis, consultorio hospitalización) se encuentran limpios y cómodos durante la estadía en el hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ÁLVAREZ ROJAS EUNICE DNI: ... 24705383

Especialidad del validador: Magíster en MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03, de Octubre del 2022.



.....
Eunice Alvarez Rojas
JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores Físicos							
1	Tiene limitaciones físicas para desarrollar actividades moderadas, tales como mover una mesa, empujar una aspiradora, realizar algún deporte	X		X		X		
2	Tiene limitaciones para subir varios pisos por la escalera	X		X		X		
3	Realiza menos actividad de lo usual desde que se realiza hemodiálisis	X		X		X		
4	Tiene limitaciones físicas en cuanto al tipo de trabajo u otras actividades demandantes.	X		X		X		
5	Ha percibido dolor físico que le limita hacer alguna actividad cotidiana.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Factores Sociales	X		X		X		
6	Se siente triste deprimido luego del procedimiento de la hemodiálisis	X		X		X		
7	Participa menos en las actividades sociales que se organiza en casa desde que tiene la Enfermedad Renal Crónica terminal	X		X		X		
8	Sus amigos y familiares le limitan realizar algún trabajo que demanda esfuerzo	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: Factores Emocionales	X		X		X		
9	No se siente tranquilo y sosegado luego de realizarse la diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal)	X		X		X		
10	No tiene mucha energía luego de realizarse la diálisis	X		X		X		
11	Usualmente se siente desanimado y triste por la enfermedad que tiene	X		X		X		
12	Su enfermedad y la diálisis a que es sometido le limita de muchas oportunidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Factores de Salud	X		X		X		
15	Usualmente no goza de buena salud desde la vez que se realiza la diálisis	X		X		X		
16	La enfermedad del riñón lo limita demasiado en su vida	X		X		X		
17	La enfermedad del riñón le ocupa demasiado tiempo	X		X		X		
18	Se siente frustrado al ocuparse de su enfermedad en forma constante	X		X		X		
19	Se siente como una carga para su familia	X		X		X		
20	Siente dolores musculares desde que se realiza la diálisis	X		X		X		
21	Siente picazón en la piel antes de realizarse la diálisis	X		X		X		
22	Se siente agotado y sin fuerza después de la diálisis	X		X		X		
23	Percibe sequedad en la piel y mucosa	X		X		X		
24	Siente entumecimiento (hormigueo) de manos o pies cuando no se realiza la diálisis	X		X		X		
25	En estos momentos tiene problemas con la fistula o el catéter de alto flujo que posee	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ÁLVAREZ ROJAS EUNICE DNI: ... 24705383

Especialidad del validador: Magíster en MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

03, de Octubre del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
Eunice Álvarez Rojas
Firma del Experto Informante



<p>ALVAREZ ROJAS, EUNICE DNI 24705383</p>	<p>BACHILLER EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 15/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p><i>TIPO:</i> <i>DUPLICADO</i></p> <p>Fecha matrícula: 01/03/1988 Fecha egreso: 20/04/1994</p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i></p>
<p>ALVAREZ ROJAS, EUNICE DNI 24705383</p>	<p>LICENCIADA EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 15/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p><i>TIPO:</i> <i>DUPLICADO</i></p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i></p>
<p>ALVAREZ ROJAS, EUNICE DNI 24705383</p>	<p>SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EMERGENCIA Fecha de diploma: 19/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 12/07/2014 Fecha egreso: 12/01/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i></p>
<p>ALVAREZ ROJAS, EUNICE DNI 24705383</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>

Anexo 5

Base de Datos

Variable Calidad de Servicio

	CALIDAD DE SERVICIO DE DIALISIS																			V 1	D1V 1	D2V 1	D3V 1	D4V 1	D5V 1
	Fiabilidad			Capac. Respta				Seguridad				Empatia				Aspectos Tangible									
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9						
1	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	76	11	16	15	16	18
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	94	15	20	20	20	19
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	69	11	15	15	14	14
4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	69	11	15	12	15	16
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	90	15	19	18	18	20
6	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	64	9	13	15	12	15
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	91	15	19	18	19	20
8	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	26	5	5	5	5	6
9	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	59	10	10	12	12	15
10	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	87	14	18	19	18	18
11	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	90	15	19	19	19	18
12	1	4	4	2	4	1	1	4	2	2	4	1	1	4	3	4	3	2	5	52	9	8	12	9	14
13	3	2	2	3	3	1	2	2	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	46	7	9	12	8	10
14	4	1	1	3	3	2	1	4	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	2	49	6	9	13	9	12
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
16	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	75	13	14	15	14	19
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
18	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
19	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
20	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
21	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
22	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	74	12	15	16	15	16
24	5	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	81	10	17	17	17	20
25	4	5	2	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	79	11	18	15	19	16
26	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	85	14	18	16	18	19
27	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	13	20	19	20	20
28	2	2	3	2	4	1	2	1	3	2	4	1	2	3	3	4	4	4	4	51	7	9	10	9	16
29	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	70	8	15	16	15	16
30	2	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	61	10	11	11	13	16
31	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	85	14	18	18	17	18
32	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	55	10	10	12	13	10
33	2	5	5	4	1	5	5	5	1	4	1	5	5	2	1	5	5	4	5	70	12	15	11	13	19
34	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	75	12	17	16	15	15
35	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	63	11	13	12	13	14
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	3	4	4	4	4
37	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	56	11	10	11	11	13
38	1	4	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	5	54	6	10	11	11	16
39	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	86	12	20	19	18	17

40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	11	16	16	16	16	
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	93	14	20	20	20	19
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	72	12	15	16	15	14
43	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	81	12	17	17	17	18
44	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	4	5	4	4	45	12	4	7	5	17
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	94	15	20	20	20	19
46	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	61	12	9	12	12	16
47	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	88	15	19	18	19	17
48	1	5	4	4	2	5	5	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	5	5	75	10	16	14	17	18
49	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	79	14	17	16	17	15
50	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	77	10	16	17	16	18
51	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	2	5	5	5	81	13	16	18	17	17
52	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	82	13	17	16	18	18
53	5	2	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	79	11	18	13	20	17
54	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	84	13	17	19	15	20
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	14	20	20	20	20
56	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	90	12	20	20	18	20
57	4	5	5	3	5	4	4	5	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	83	14	16	15	18	20
58	3	2	3	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	41	8	8	8	9	8
59	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	83	10	20	18	19	16
60	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	91	15	19	18	20	19
61	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	80	13	17	17	17	16
62	2	4	2	2	3	3	2	5	5	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	60	8	10	15	11	16
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	15	20	20	20	20
64	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	89	15	19	18	19	18
65	3	4	4	2	3	5	4	4	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	68	11	14	11	17	15
66	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	82	12	17	16	18	19
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
68	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	87	14	18	18	18	19
69	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	66	8	14	16	14	14
70	2	5	5	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	68	12	13	12	15	16
71	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	3	4	5	4	4
72	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	14	16	17	16	16
73	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	5	60	12	11	12	12	13
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	11	16	16	16	16
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
76	2	4	3	4	3	5	5	5	2	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	77	9	17	14	18	19
77	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84	15	17	19	16	17
78	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	85	15	16	19	17	18
79	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	90	11	20	20	19	20
80	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	83	13	19	16	16	19
81	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	62	10	13	14	12	13
82	3	4	2	2	1	4	2	4	2	2	1	4	2	2	2	4	4	4	4	53	9	9	9	10	16
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	77	12	16	16	17	16
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
85	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	76	11	16	15	16	18
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	94	15	20	20	20	19
87	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	69	11	15	15	14	14

88	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	69	11	15	12	15	16
89	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	90	15	19	18	18	20
90	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	64	9	13	15	12	15
91	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	91	15	19	18	19	20
92	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	26	5	5	5	5	6
93	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	59	10	10	12	12	15
94	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	87	14	18	19	18	18
95	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	90	15	19	19	19	18
96	1	4	4	2	4	1	1	4	2	2	4	1	1	4	3	4	3	2	5	52	9	8	12	9	14
97	3	2	2	3	3	1	2	2	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	46	7	9	12	8	10
98	4	1	1	3	3	2	1	4	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	2	49	6	9	13	9	12
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
100	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	75	13	14	15	14	19
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
102	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
103	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
104	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
105	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
106	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	54	6	9	14	10	15
107	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	74	12	15	16	15	16
108	5	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	81	10	17	17	17	20
109	4	5	2	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	79	11	18	15	19	16
110	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	85	14	18	16	18	19
111	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	13	20	19	20	20
112	2	2	3	2	4	1	2	1	3	2	4	1	2	3	3	4	4	4	4	51	7	9	10	9	16
113	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	70	8	15	16	15	16
114	2	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	61	10	11	11	13	16
115	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	85	14	18	18	17	18
116	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	55	10	10	12	13	10
117	2	5	5	4	1	5	5	5	1	4	1	5	5	2	1	5	5	4	5	70	12	15	11	13	19
118	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	75	12	17	16	15	15
119	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	63	11	13	12	13	14
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	3	4	4	4	4
121	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	56	11	10	11	11	13
122	1	4	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	5	54	6	10	11	11	16
123	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	86	12	20	19	18	17
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	11	16	16	16	16
125	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	93	14	20	20	20	19
126	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	72	12	15	16	15	14
127	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	81	12	17	17	17	18
128	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	4	5	4	4	45	12	4	7	5	17
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	94	15	20	20	20	19
130	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	61	12	9	12	12	16
131	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	88	15	19	18	19	17
132	1	5	4	4	2	5	5	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	5	5	75	10	16	14	17	18
133	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	79	14	17	16	17	15
134	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	77	10	16	17	16	18
135	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	2	5	5	5	81	13	16	18	17	17

136	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	82	13	17	16	18	18
137	5	2	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	79	11	18	13	20	17
138	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	84	13	17	19	15	20
139	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	14	20	20	20	20
140	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	90	12	20	20	18	20
141	4	5	5	3	5	4	4	5	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	83	14	16	15	18	20
142	3	2	3	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	41	8	8	8	9	8
143	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	83	10	20	18	19	16
144	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	91	15	19	18	20	19
145	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	80	13	17	17	17	16
146	2	4	2	2	3	3	2	5	5	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	60	8	10	15	11	16
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	15	20	20	20	20
148	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	89	15	19	18	19	18
149	3	4	4	2	3	5	4	4	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	68	11	14	11	17	15
150	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	82	12	17	16	18	19
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
152	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	87	14	18	18	18	19
153	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	66	8	14	16	14	14
154	2	5	5	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	68	12	13	12	15	16
155	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	3	4	5	4	4
156	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	14	16	17	16	16
157	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	5	60	12	11	12	12	13
158	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	11	16	16	16	16
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
160	2	4	3	4	3	5	5	5	2	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	77	9	17	14	18	19
161	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84	15	17	19	16	17
162	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	85	15	16	19	17	18
163	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	90	11	20	20	19	20
164	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	83	13	19	16	16	19
165	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	62	10	13	14	12	13
166	3	4	2	2	1	4	2	4	2	2	1	4	2	2	2	4	4	4	4	53	9	9	9	10	16
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	77	12	16	16	17	16
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
169	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	62	10	13	14	12	13
170	3	4	2	2	1	4	2	4	2	2	1	4	2	2	2	4	4	4	4	53	9	9	9	10	16
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	77	12	16	16	17	16
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16

Variable Calidad de Vida

	CALIDAD DE VIDA																							V2	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2
	Factores Físicos					Fac. Sociales			Fac. Emocionales				Factores de Salud															
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23					
1	3	4	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2	4	5	3	1	4	3	57	12	7	8	30
2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	104	22	15	18	49
3	2	2	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	5	67	11	10	15	31

4	3	3	2	3	4	3	5	3	4	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	67	15	11	12	29
5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	84	17	12	14	41
6	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	47	13	6	8	20
7	5	3	4	3	3	5	3	1	1	5	3	3	5	3	3	5	3	3	1	3	1	4	5	75	18	9	12	36
8	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	4	5	4	2	3	2	3	3	5	63	7	10	11	35
9	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	54	12	7	9	26
10	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	4	1	2	3	3	40	5	6	6	23
11	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	3	3	39	5	5	6	23
12	3	1	2	3	3	3	4	2	4	2	3	5	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	66	12	9	14	31
13	3	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	35	10	6	5	14
14	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	3	2	38	9	5	6	18
15	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2	1	2	3	4	1	3	1	1	4	1	48	8	8	9	23
16	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	5	3	2	4	4	86	21	13	16	36
17	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	31	7	3	4	17
18	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
19	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
20	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
21	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
22	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
23	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	43	9	5	6	23
24	3	3	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	4	51	14	5	9	23
25	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	3	5	56	6	7	11	32
26	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	41	8	6	7	20
27	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	80	19	11	12	38
28	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1	57	13	9	11	24
29	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	85	25	12	12	36
30	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	5	2	2	4	5	56	8	8	9	31
31	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	2	59	18	8	9	24
32	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	1	2	3	4	4	3	2	62	13	9	12	28
33	1	4	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	5	5	42	10	4	4	24
34	2	3	1	2	3	2	2	2	1	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	54	11	6	10	27
35	3	2	4	2	3	4	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	5	69	14	11	11	33
36	1	1	3	1	1	3	5	1	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	5	3	3	5	5	60	7	9	11	33
37	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	32	8	3	4	17
38	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	2	3	4	3	61	14	7	9	31
39	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	5	5	76	15	10	12	39
40	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	4	37	5	5	6	21
41	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	5	4	1	5	5	4	5	5	5	1	5	93	19	12	17	45
42	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	67	17	9	12	29
43	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	5	2	3	5	4	70	13	8	13	36
44	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	39	6	6	6	21
45	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	98	23	13	18	44
46	2	2	2	4	3	5	2	1	5	1	5	1	4	2	1	4	3	5	4	1	3	5	5	70	13	8	12	37
47	2	2	2	4	4	4	3	1	3	4	5	3	2	4	4	5	2	4	5	5	3	5	5	81	14	8	15	44
48	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	4	5	40	8	3	4	25
49	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	5	5	68	10	10	11	37
50	1	2	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	6	9	5	11
51	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	5	3	2	4	2	50	10	6	7	27

52	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	4	2	5	44	5	7	8	24
53	4	1	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	1	3	4	5	2	5	2	1	5	5	67	13	8	10	36
54	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	4	1	1	1	1	3	5	3	3	2	5	48	6	5	11	26	
55	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	1	2	4	3	3	2	2	2	2	5	62	14	8	12	28
56	3	1	1	2	3	5	5	5	3	3	5	5	1	3	4	2	5	5	5	5	5	5	86	10	15	16	45	
57	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	5	5	43	5	7	7	24
58	5	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	54	16	9	8	21
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	5	3	4	11	
60	4	5	2	4	5	3	5	5	3	1	1	1	2	1	4	1	1	5	2	1	1	2	5	64	20	13	6	25
61	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	40	9	8	6	17
62	2	1	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	5	5	4	2	5	61	10	9	11	31
63	1	1	1	1	1	5	5	5	2	1	1	1	1	1	4	5	5	1	1	1	5	1	5	55	5	15	5	30
64	5	5	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	5	3	2	3	3	4	5	3	3	4	5	77	18	8	11	40
65	3	1	2	2	2	3	4	2	3	4	5	4	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	4	73	10	9	16	38
66	1	4	4	4	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	41	14	6	6	15
67	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	63	15	9	10	29
68	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	5	1	1	3	2	2	2	2	5	4	57	13	6	7	31
69	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	18	10	12	33	
70	3	1	2	2	2	3	4	2	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	3	1	46	10	9	7	20
71	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	3	73	10	9	11	43
72	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	65	12	9	11	33
73	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	94	25	8	13	48
74	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	57	15	8	8	26
75	2	2	2	2	5	3	3	5	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	56	13	11	13	19
76	1	1	1	1	4	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	5	1	1	1	2	1	46	8	5	8	25
77	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	54	10	7	9	28
78	2	1	3	1	1	3	5	1	1	5	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	1	1	4	48	8	9	10	21
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	2	1	2	1	3	3	3	3	5	3	66	15	10	11	30
80	4	4	2	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	1	4	5	4	5	95	20	12	17	46
81	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	2	34	6	3	7	18
82	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	54	13	7	8	26
83	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	4	3	4	2	4	5	5	67	15	7	12	33
84	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	74	13	12	13	36
85	3	4	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2	4	5	3	1	4	3	57	12	7	8	30
86	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	104	22	15	18	49
87	2	2	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	5	67	11	10	15	31
88	3	3	2	3	4	3	5	3	4	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	67	15	11	12	29
89	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	84	17	12	14	41
90	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	47	13	6	8	20
91	5	3	4	3	3	5	3	1	1	5	3	3	5	3	3	5	3	3	1	3	1	4	5	75	18	9	12	36
92	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	4	5	4	2	3	2	3	3	5	63	7	10	11	35
93	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	54	12	7	9	26
94	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	4	1	2	3	3	40	5	6	6	23
95	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	3	3	39	5	5	6	23
96	3	1	2	3	3	3	4	2	4	2	3	5	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	66	12	9	14	31
97	3	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	35	10	6	5	14
98	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	3	2	38	9	5	6	18
99	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2	1	2	3	4	1	3	1	1	4	1	48	8	8	9	23

100	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	5	3	2	4	4	86	21	13	16	36
101	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	31	7	3	4	17
102	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
103	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
104	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
105	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
106	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	27	6	4	4	13
107	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	43	9	5	6	23
108	3	3	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	4	51	14	5	9	23
109	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	3	5	56	6	7	11	32
110	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	41	8	6	7	20
111	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	80	19	11	12	38
112	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1	57	13	9	11	24
113	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	85	25	12	12	36
114	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	5	2	2	4	5	56	8	8	9	31
115	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	2	59	18	8	9	24
116	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	1	2	3	4	4	3	2	62	13	9	12	28
117	1	4	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	5	5	42	10	4	4	24
118	2	3	1	2	3	2	2	2	1	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	54	11	6	10	27
119	3	2	4	2	3	4	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	5	69	14	11	11	33
120	1	1	3	1	1	3	5	1	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	5	3	3	5	5	60	7	9	11	33
121	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	32	8	3	4	17
122	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	2	3	4	3	61	14	7	9	31
123	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	5	5	76	15	10	12	39
124	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	4	37	5	5	6	21
125	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	5	4	1	5	5	4	5	5	5	1	5	93	19	12	17	45
126	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	67	17	9	12	29
127	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	5	2	3	5	4	70	13	8	13	36
128	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	39	6	6	6	21
129	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	98	23	13	18	44
130	2	2	2	4	3	5	2	1	5	1	5	1	4	2	1	4	3	5	4	1	3	5	5	70	13	8	12	37
131	2	2	2	4	4	4	3	1	3	4	5	3	2	4	4	5	2	4	5	5	3	5	5	81	14	8	15	44
132	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	4	5	40	8	3	4	25
133	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	5	5	68	10	10	11	37
134	1	2	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	6	9	5	11
135	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	5	3	2	4	2	50	10	6	7	27
136	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	4	2	5	44	5	7	8	24
137	4	1	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	1	3	4	5	2	5	2	1	5	67	13	8	10	36
138	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	3	5	3	3	2	5	48	6	5	11	26
139	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	1	2	4	3	3	2	2	2	2	5	62	14	8	12	28
140	3	1	1	2	3	5	5	5	3	3	5	5	1	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	86	10	15	16	45
141	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	5	5	43	5	7	7	24
142	5	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	54	16	9	8	21
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	5	3	4	11
144	4	5	2	4	5	3	5	5	3	1	1	1	2	1	4	1	1	5	2	1	1	2	5	64	20	13	6	25
145	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	40	9	8	6	17
146	2	1	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	5	5	4	2	5	61	10	9	11	31
147	1	1	1	1	1	5	5	5	2	1	1	1	1	1	4	5	5	1	1	1	5	1	5	55	5	15	5	30

148	5	5	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	5	3	2	3	3	4	5	3	3	4	5	77	18	8	11	40
149	3	1	2	2	2	3	4	2	3	4	5	4	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	4	73	10	9	16	38
150	1	4	4	4	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	41	14	6	6	15
151	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	63	15	9	10	29
152	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	5	1	1	3	2	2	2	2	5	4	57	13	6	7	31
153	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	18	10	12	33	
154	3	1	2	2	2	3	4	2	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	3	1	46	10	9	7	20
155	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	3	73	10	9	11	43
156	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	65	12	9	11	33
157	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	94	25	8	13	48
158	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	57	15	8	8	26
159	2	2	2	2	5	3	3	5	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	56	13	11	13	19
160	1	1	1	1	4	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	5	1	1	1	2	1	46	8	5	8	25
161	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	54	10	7	9	28
162	2	1	3	1	1	3	5	1	1	5	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	1	1	4	48	8	9	10	21
163	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	2	1	2	1	3	3	3	3	5	3	66	15	10	11	30
164	4	4	2	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	1	4	5	4	5	95	20	12	17	46
165	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	2	34	6	3	7	18
166	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	54	13	7	8	26
167	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	4	3	4	2	4	5	5	67	15	7	12	33
168	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	74	13	12	13	36
169	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	2	34	6	3	7	18
170	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	54	13	7	8	26
171	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	4	3	4	2	4	5	5	67	15	7	12	33
172	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	74	13	12	13	36

Anexo 6

Evidencia de la realización de la encuesta







Anexo 7

Prueba de similitud



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE LA SALUD

Calidad del servicio de diálisis y calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud, Cusco 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:
Sottec Roque, Valentin (ORCID: 0000-0002-2523-5135)

ASESOR:
Mg. Ramirez Huerta, Valiente Pantaleón (ORCID: 0000-0002-9297-056X)

COASESORA:
Mg. Cabrera Santa, Cruz María Julia (ORCID: 0000-0002-5361-6541)

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

LIMA – PERÚ

Resumen de coincidencias

24 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
3	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.uam.es Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	www.alzheimerunivers... Fuente de Internet	1 %	>
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
9	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
10	www.feaed.org Fuente de Internet	<1 %	>
11	repositorio.unibague.e... Fuente de Internet	<1 %	>

Página: 1 de 39 Número de palabras: 10494 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio de diálisis y calidad de vida de los pacientes del Hospital de EsSalud, Cusco 2022", cuyo autor es SOTTEC ROQUE VALENTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

LIMA, 24 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON DNI: 31678241 ORCID: 0000-0002-9297-056X	Firmado electrónicamente por: VPRAMIREZH el 12- 01-2023 09:02:48

Código documento Trilce: TRI - 0501036