



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO
DE NEFROLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO SIGNUMEDIK,
MOQUEGUA, 2023

**Línea de investigación:
Salud pública**

Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Nefrología

Autora

Aranibar Cárdenas, Gafeli Ítala

Asesora

Rivera Astuvilca, Lidia Gabina
ORCID: 0000-0001-9100-9921

Jurado

Aguilar Pajuelo, Blanca Elvira
Landauro Rojas, Isolina Gloria
Astocondor Fuertes, Ana Maria

Lima - Perú

2026



Calidad de la atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
10	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
11	autobar-spain.net Fuente de Internet	<1%



FACULTAD DE MEDICINA “HIPOLITO UNANUE”

CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO
DE NEFROLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO SIGNUMEDIK,

MOQUEGUA, 2023

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad de Enfermería en Nefrología

Autora:

Aranibar Cárdenas, Gafeli Ítala

Asesora:

Rivera Astuvilca, Lidia Gabina

ORCID: 0000-0001-9100-9921

Jurado:

Aguilar Pajuelo, Blanca Elvira

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Lima – Perú

2026

ÍNDICE

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Descripción y formulación del problema.....	8
1.2. Antecedentes	11
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación.....	15
1.5. Hipótesis.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	18
III. MÉTODO	25
3.1. Tipo de investigación	25
3.2. Ámbito temporal y espacial	26
3.3. Variables	27
3.4. Población y muestra.....	27
3.5. Instrumentos.....	29
3.6. Procedimientos.....	29
3.7. Análisis de datos	29
3.8. Consideraciones éticas.....	30

IV.	RESULTADOS.....	31
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
VI.	CONCLUSIONES	48
VII.	RECOMENDACIONES.....	49
VIII.	REFERENCIAS.....	51
IX.	ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Calidad de la atención.....	31
Tabla 2 Dimensión humana.....	32
Tabla 3 Dimensión técnico-científica.....	33
Tabla 4 Dimensión entorno.....	34
Tabla 5 Satisfacción del paciente.....	35
Tabla 6 Confianza.....	36
Tabla 7 Calidad técnica.....	37
Tabla 8 Valor percibido.....	38
Tabla 9 Prueba de normalidad.....	39
Tabla 10 Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.....	40
Tabla 11 Correlación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente.....	41
Tabla 12 Correlación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente.....	42
Tabla 13 Correlación entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad de la atención.....	31
Figura 2 Dimensión humana.....	32
Figura 3 Dimensión técnico-científica.....	33
Figura 4 Dimensión entorno.....	34
Figura 5 Satisfacción del paciente.....	35
Figura 6 Confianza.....	36
Figura 7 Calidad técnica.....	37
Figura 8 Valor percibido.....	38

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, durante el año 2023. **Método:** Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo–correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 40 pacientes atendidos en el servicio de Nefrología, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional. La recolección de la información se efectuó mediante la técnica de la encuesta, aplicándose dos cuestionarios estructurados con escala tipo Likert para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando los programas Microsoft Excel y SPSS versión 26, aplicándose la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y el coeficiente de correlación de Pearson. **Resultados:** El 90% de los pacientes percibió un nivel medio de calidad de la atención y el 90% manifestó un nivel medio de satisfacción. Se encontró una relación estadísticamente significativa y de nivel fuerte entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente ($r = 0,733$; $p < 0,001$). Asimismo, se evidenció relación significativa de nivel medio entre la satisfacción del paciente y las dimensiones humana ($r = 0,454$), técnico-científica ($r = 0,535$) y entorno ($r = 0,580$). **Conclusión:** La calidad de la atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología, evidenciando que el fortalecimiento de las dimensiones humana, técnico-científica y del entorno contribuye a mejorar la percepción y experiencia del paciente, favoreciendo una atención integral y de mayor calidad.

Palabras clave: Calidad de la atención; satisfacción del paciente; nefrología; servicios de salud.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in the Nephrology Service of the Specialized Medical Center Signumedik, Moquegua, during the year 2023. **Method:** A quantitative, descriptive–correlational study with a non-experimental, cross-sectional design was conducted. The population and sample consisted of 40 patients treated in the Nephrology Service, selected through non-probabilistic intentional sampling. Data were collected using the survey technique, applying two structured questionnaires with a Likert-type scale to assess quality of care and patient satisfaction. Data analysis was performed using descriptive and inferential statistics with Microsoft Excel and SPSS version 26, applying the Shapiro–Wilk normality test and Pearson’s correlation coefficient. **Results:** Ninety percent of the patients perceived a medium level of quality of care, and 90% reported a medium level of satisfaction. A statistically significant and strong relationship was found between quality of care and patient satisfaction ($r = 0.733$; $p < 0.001$). Additionally, significant moderate relationships were identified between patient satisfaction and the human ($r = 0.454$), technical-scientific ($r = 0.535$), and environment ($r = 0.580$) dimensions. **Conclusion:** Quality of care is significantly related to patient satisfaction in the Nephrology Service, demonstrating that strengthening the human, technical-scientific, and environmental dimensions contributes to improving patient perception and experience, promoting comprehensive and higher-quality care.

Keywords: Quality of care; patient satisfaction; nephrology; health services.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

La calidad de la atención corresponde a aquel indicador que contribuye en la observación e identificación de la percepción de los pacientes en cuanto al servicio recibido por parte del personal de salud. Mientras que, el grado de satisfacción se vincula con aquella evaluación post consumo a un determinado servicio, donde se analizan diversos factores como el cumplimiento de las expectativas de los usuarios (Saire, 2021).

A nivel internacional, se reconoce la relevancia que ostenta el servicio de nefrología en cuanto el personal de salud que labora en dicha área son los encargados de otorgar un diagnóstico, así como un debido tratamiento y atención a las enfermedades del riñón y las consecuencias de este. En función a ello, principalmente en los países europeos es común verificar un elevado nivel de protección, así como promoción de la salud, en cuanto son países que han adoptado la Declaración Política de las Naciones Unidas respecto a la cobertura sanitaria universal, siendo ello plasmado mediante la eficiencia en la sanidad, por medio del alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las intervenciones y asistencias recibidas (Núñez y Giraldo, 2020).

Asimismo, los estudios desarrollados revelan que a nivel mundial prevalece una cifra alarmante respecto a la cantidad de personas que acuden al servicio de nefrología producto de enfermedades renales, siendo esta equivalente a 850 millones de personas con esta enfermedad, lo cual conduce a cerca de 2.4 millones de muertes anuales, las cuales pueden ser prevenibles si se mejora la atención en los centros de salud, en vista de que en diferentes países este servicio carece de equipos esenciales para los procedimientos que necesitan los pacientes, dificultando la labor de los nefrólogos y conduciendo a la insatisfacción de los pacientes (Barreda, 2021).

A nivel nacional, de acuerdo con lo revelado por el Minsa, sus estadísticas señalan que de 14 206 pacientes que se atienden en los establecimientos de salud, únicamente el 74.3% manifestó una satisfacción regular en cuanto al servicio que le otorga el personal sanitario, reconociendo que a pesar de que el personal ostenta de conocimientos sobre cómo mejorar la calidad de vida de estos pacientes, aún requieren de mayor preparación, así como de recursos para la mejora de sus atenciones y cuidados ofrecidos (Vargas, 2022).

De igual manera, los estudios realizados manifiestan que dicha insatisfacción de los usuarios corresponde a los periodos extensos para la espera de una programación de citas en los diferentes servicios, así como a la falta de interés del personal, el tiempo prolongado de espera para una atención, las instalaciones con carentes recursos, la desinformación del personal, entre otros, lo cual encamina a que los pacientes no sea bien atendidos provocando estrés, fatiga, confusión e incomodidad en estos (Malca, 2023).

En el contexto regional, se carece de estudios actuales que evalúen la calidad de atención, así como la satisfacción de los usuarios específicamente en el servicio de nefrología, no obstante, el estudio desarrollado por Aranibar y Apaza (2022) reveló que los pacientes se mostraron inconformes con las atenciones recibidas en la clínica de Moquegua, afirmando que la accesibilidad, así como la anticipación, seguimiento, monitoreo y confianza por parte de los profesionales de la salud requiere de acciones de mejoras en miras de ofrecer un óptimo servicio que cubra las necesidades de cada paciente.

Referente a la realidad institucional, se ha identificado que los pacientes atendidos en el servicio de Nefrología en una clínica de Moquegua, afirman que no se encuentran completamente satisfechos con las atenciones del personal, siendo atribuido al hecho de que el centro de salud no cuenta con equipos que faciliten la labor de estos profesionales, además manifiestan que existe un

trato poco amable por los profesionales, no se les brinda la información requerida y los tiempos para ser atendidos son prolongados.

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1 *Antecedentes Internacionales*

Amaya (2022), en su investigación “Calidad de la atención de enfermería en usuarios que reciben tratamiento de hemodiálisis”, desarrollado en Ecuador, buscó evaluar la calidad sobre la atención recibida en el servicio de nefrología. El estudio fue descriptivo, aplicando la técnica análisis documental e integrando un elemento muestral con fuentes documentales. Además, los resultados revelaron que la calidad de atención debe centrarse en el profesionalismo del personal de salud, evidenciando empatía, seguridad, así como comodidad, lo cual encamine a fortalecer el vínculo entre el enfermero y paciente. Concluyendo que, predomina la necesidad de desarrollar estrategias encaminadas a mejorar la atención ofrecida a los pacientes, en miras de contribuir en una mejor evolución sobre su estado de salud.

Cano et al. (2020), en su estudio “Satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica avanzada en consultas externas de nefrología”, desarrollado en España, buscó evaluar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en nefrología. El estudio fue descriptivo, con una muestra de 35 usuarios, recolectando información mediante el cuestionario. Además, los resultados expresaron que el 50.0% estuvo muy satisfecho con el trato brindado por el personal de salud, mientras que, el 50.0% se mostró satisfecho con las atenciones, del mismo modo, el 94.4% sostuvo que recomendaría el centro de salud. Concluyendo que, los pacientes estuvieron satisfechos con las atenciones del personal de nefrología.

Paz (2019), en su investigación “Factores que influyen en la calidad de atención del paciente renal crónico en la unidad de Hemodiálisis del Hospital de Clínicas de la ciudad de la Paz Primer semestre de la gestión 2019”, desarrollado en Bolivia, tuvo como finalidad evaluar los aspectos incidentes en la atención de los pacientes de nefrología. El estudio fue no experimental,

aplicando una encuesta a 13 usuarios. Igualmente, los resultados señalaron que el 90.0% de usuarios se mostró satisfecho frente a la infraestructura, recurso humano, así como con el equipamiento del centro de salud. Sin embargo, se mostraron inconformes con la aclimatación de los espacios y el acceso a este. Concluyendo que, los pacientes estuvieron satisfechos, no obstante, expresaron aspectos que deben ser mejorados en el área de nefrología.

Franco (2019), quien llevó a cabo una investigación centrada en analizar los factores que afectan la satisfacción de los pacientes sometidos a tratamientos de hemodiálisis. En términos de metodología, su enfoque fue descriptivo, transversal y cuantitativo; la población estudiada consistió en 2400 individuos, con una muestra estimada de 120 pacientes, a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelaron que la gran mayoría de los usuarios expresaron satisfacción en relación con las dimensiones examinadas, excepto en el aspecto de la facilidad de transporte para llegar a la unidad de hemodiálisis. Concluyendo que, los factores determinantes para el nivel de satisfacción de los usuarios incluyen la puntualidad, rapidez, tiempo de espera y el interés mostrado por el personal de enfermería.

Ruydiaz et al. (2018), cuya investigación tenía como objetivo es medir qué tan satisfechos están los pacientes en el hospital con la calidad del cuidado que reciben de los enfermeros. Utilizaron una metodología descriptiva y transversal, con una muestra de 280 pacientes, y emplearon el instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q. Los resultados revelaron un alto grado de satisfacción tanto en pacientes quirúrgicos (38%) como en aquellos en hospitalización general (52%), mientras que la satisfacción fue de nivel medio en el caso de pacientes de medicina interna (57%). Concluyendo que, la calidad del cuidado está asociada con la internalización de acciones de cuidado físico, espiritual o emocional percibidas de manera positiva por los pacientes, lo cual promueve un sentido de seguridad y protección para el individuo 2

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Rodríguez y Arevalo (2023), cuyo objetivo del estudio fue identificar cómo se relacionan las diferentes dimensiones de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes. Metodológicamente el estudio refirió ser de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y nivel correlacional; utilizando dos poblaciones distintas, la primera compuesta por 105 pacientes y la segunda por la totalidad de enfermeros del hospital; del mismo modo, como instrumentos recolectores de datos se empleó el cuestionario. Respecto a sus resultados, de manera general se obtuvo una relación de 0,307 y un p valor de 0,001; en cuanto a la dimensión técnico / científico se encontró un valor Rho = 0,309 y un p valor = 0,001; en cuanto a la dimensión humana se encontró un valor Rho = 0,280 y un p valor = 0,004; por último, en cuanto a la dimensión entorno se encontró un valor Rho = 0,436 y un p valor = 0,000. Concluyendo que, la correlación entre las dimensiones analizadas de la calidad de atención de enfermería y la variable satisfacción se encontraban en un nivel bajo, exceptuando la última la cual dio una correlación moderada.

Luna (2022), quien con su estudio buscó conocer cómo se relacionan la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud en Huara. Metodológicamente el estudio refirió ser cuantitativo y de diseño correlacional; su muestra estuvo compuesta por 306 usuarios de SIS a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Respecto a sus resultados, se utilizó el estadístico Rho de Spearman con el cual se obtuvo un valor Rho = 0,888** y un p valor = 0,000. Concluyendo que, existe un coeficiente de correlación de magnitud muy buena entre las variables estudiadas.

Torres (2021), quien estudió para entender la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en una clínica en Cusco. Metodológicamente el estudio refirió contar con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional; asimismo la población de estudio estuvo compuesta por 70 pacientes a quienes se

les aplico dos cuestionarios como método recolector de data. Respecto a sus resultados se utilizó el estadístico Rho de Spearman con el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,700** y un p valor de 0,000. Concluyendo que, existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Chumpitaz (2019), quien con su investigación busco determinar la correlación de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. Metodológicamente el estudio conto con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo correlacional; se tuvo dos poblaciones de estudio, la primera compuesta por 51 enfermeras y la segunda conformada por 206 pacientes; además para la recolección de datos se empleó dos instrumentos, la guía de observación y la encuesta. Respecto a sus resultados, en cuanto a la dimensión técnico científico se encontró un valor Rho = 0,592 y un p valor = 0,000; asimismo, en la dimensión humana se encontró un valor Rho = 0,466 y un p valor = 0,000; por último, en cuanto a la dimensión entorno se encontró un valor Rho = 0,163 y un p valor = 0,019. Concluyendo que, en las dos primeras dimensiones se encontró una relación de nivel medio, y en la ultima una de nivel bajo, todas estadísticamente significativas.

Guevara (2018), quien con su estudio se planteó el correlacionar las variables nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios afiliados al SIS. Metodológicamente el estudio refirió ser de tipo cuantitativo descriptivo y de enfoque correlacional transversal; su muestra estuvo compuesta por 257 usuarios, a quienes se les aplico el cuestionario como medio recolector de data. Respecto a sus resultados, se utilizó el estadístico de Pearson obteniendo un coeficiente de correlación de 0,340**. Concluyendo que, existe una correlación de nivel bajo entre las variables estudiadas.

1.2.3 Antecedentes Locales

Se llevó a cabo una revisión en los repositorios de la región Moquegua, sin embargo, no se identificaron investigaciones vinculadas a las variables de análisis.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

Identificar la relación entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

Identificar la relación entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

1.4. Justificación

Desde un apartado teórico, el estudio ofrecerá información referida a las variables de inspección plasmando evidencias científicas actualizadas que contribuyan a que los interesados en el tema y más aún los profesionales de la salud puedan generar estrategias encaminadas a mejorar el trabajo o asistencias ofrecidas a los pacientes del servicio de nefrología.

Desde un apartado práctico, se pondrá en evidencia la correlación de las variables, donde los resultados sirvan como guía para que el personal de salud tome conciencia en la relevancia de otorgar atenciones de calidad, considerando que los pacientes de nefrología presentan una condición de salud delicada y requieren de asistencias y cuidados especiales, siendo necesario tomar medidas orientadas a mejorar el servicio en miras de alcanzar el confort del usuario.

Desde un apartado metodológico, se contará con la aplicación de métodos científicos e instrumentos validados con el propósito de reunir información de calidad que sustente la investigación, siendo dicha validez presentada por medio de las fichas técnicas (Anexo 6.4), comprendiendo que dicha validez deriva de la adaptación en los instrumentos aplicados por otros autores a los requerimientos que ostenta el presente estudio.

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

1.5.2 Hipótesis Específicos

Existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

Existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

Existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Calidad de la atención*

2.1.1.1. Definición. La calidad de la atención se encuentra relacionada con el grado sobre el cual los diferentes servicios a los usuarios mejoran e incrementan la probabilidad de los resultados de salud deseados. De igual manera, la calidad de atención deriva de la importancia de brindar determinados servicios sanitarios en función a los requerimientos, así como de las necesidades de cada paciente (Sudharsan et al., 2019)

Por otro lado, la calidad de atención engloba los conocimientos que presentan los profesionales de la salud, siendo estos basados en la evidencia en miras de alcanzar una cobertura sanitaria universal. Igualmente, aborda una prestación de servicios que se centra principalmente en los pacientes, así como en sus familiares y en la comunidad en general, otorgándoles servicios accesibles, así como de forma equitativa (Oben, 2020).

Por consiguiente, la calidad de atención es medida en función al grado de satisfacción que evidencian los usuarios frente a las asistencias recibidas por los profesionales de la salud, enfatizando en la evaluación de la disposición del personal para ofrecerle mejores medios, infraestructura, así como materiales y hacer uso de equipos que ayuden a otorgar una máxima calidad posible (Solberg et al., 2019).

2.1.1.2. Dimensión humana. La dimensión humana se encuentra asociada con el aspecto humanístico que es evidenciando en las atenciones, convirtiéndose en un elemento trascendental en vista de que figura como la razón de ser de cada servicio sanitario, presentando como particularidades el promover una relación interpersonal entre el proveedor

del servicio sanitario y el usuario o paciente, así como la promoción y respeto a los derechos humanos (Grub et al., 2020).

De igual manera, otra de las características que competen a la dimensión humana corresponde a la información completa, oportuna y veraz que se les ofrece a los usuarios, del mismo modo, abarca el interés que demuestran los profesionales de la salud, la atención a las percepciones, así como a las necesidades que ostentan los usuarios, sin dejar de lado, la amabilidad, trato cordial y empatía que debe tener el personal para mayor conformidad del paciente (Pakurár et al., 2019)

De tal forma que, la dimensión humana dentro de la calidad de atención es traducida como aquella habilidad que se requiere para poder establecer la interrelación entre el personal de la salud y los pacientes por medio de un vínculo basado en la empatía, el interés demostrado para asistir al paciente, siendo este considerado como un ser biopsicosocial para satisfacer sus necesidades (Karaca y Durna, 2019).

2.1.1.3. Dimensión técnico-científica. En cuanto a la dimensión técnico-científica, esta se encuentra vinculada con aquellos aspectos técnicos que requieren las atenciones de los profesionales de la salud en miras de ofrecer mejores acciones, así como procedimientos seguros a los usuarios, contribuyendo en el otorgamiento de una atención de calidad y con ética. Asimismo, aborda la importancia de la efectividad para alcanzar mejores resultados y se basa en la eficiencia mediante el uso adecuado respecto a los recursos para conseguir los resultados esperados (Senitan y Gillespie, 2020).

Por otro lado, abarca el desempeño profesional en cada procedimiento, así como las técnicas desarrolladas por el personal, evidenciando las competencias que estos ostentan para el cumplimiento de un tratamiento médico de manera continua, ofreciendo una atención

oportuna que ayude al mismo tiempo sobre la prevención de posibles situaciones de riesgo en los pacientes (Manzoor et al., 2019).

De tal forma que, la dimensión técnico-científica involucra los conocimientos, habilidad, así como las competencias, recursos y tiempo que emplean el personal sanitario en miras de tomar decisiones oportunas para la atención correcta de los pacientes. Además, esta dimensión se caracteriza por requerir de eficacia, efectividad, seguridad, continuidad, así como integralidad (Sudharsan et al., 2019).

2.1.1.4. Dimensión entorno. En cuanto a la dimensión entorno, este hace referencia al contexto bajo el cual se otorga o se lleva a cabo el servicio sanitario, de tal forma que implica el nivel básico de privacidad, ambientación, así como comodidad y confianza, siendo estos elementos fundamentales para que el usuario se sienta satisfecho con las atenciones ofrecidas en un establecimiento de salud (Jameel et al., 2019).

De igual manera, las atenciones de los profesionales de la salud mediante esta dimensión son traducida en garantizar un clima tanto cómodo como agradable, que contribuya en el respeto de la privacidad del usuario durante la realización de determinado procedimiento que pueda atentar contra su intimidad. De tal forma que, la calidad en la atención se centra en brindar un elevado grado de excelencia profesional, minimizando los riesgos e incrementando la satisfacción del usuario (Senitan y Gillespie, 2020).

Por consiguiente, la dimensión entorno se centra en el confort que se le otorga al usuario, de modo que, las condiciones de comodidad que se le brinda a este dentro de un establecimiento de salud, contribuyan a que el usuario se sienta como en su hogar, basándose en aspectos como el orden, limpieza, garantizándoles un espacio ventilado, iluminado, con la privacidad requerida y asistiendo sus necesidades (Karaca y Durna, 2019).

2.1.1.5. Teoría. La teoría expuesta por Nola Pender, resalta la importancia del conjunto de acciones que emplean los profesionales de la salud y de los conocimientos que estos deben poseer en miras de promocionar la salud en la población y otorgarles una adecuada atención teniendo como finalidad el garantizar que estos adopten conductas adecuadas para favorecer su bienestar integral y mejorar su condición de salud (Costa et al., 2019).

2.1.2. Satisfacción

2.1.2.1. Definición. La satisfacción corresponde a aquel indicador que pretende evaluar la calidad respecto a los servicios o atenciones que se le brindan a los usuarios en los establecimientos de salud, siendo necesario para identificar las falencias en el servicio y desarrollar estrategias o acciones que ayuden sobre la mejora del sistema de salud. De igual manera, se encuentra vinculado con la complacencia de los pacientes a partir de las expectativas de estos (Sudharsan et al., 2019)

Asimismo, la satisfacción deriva de la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido, así como de la labor desempeñada por los trabajadores de salud. Además, la satisfacción en las atenciones del personal de salud es comprendida como el resultado alcanzado por medio de la interacción de la percepción y expectativa de los usuarios, siendo estas derivadas de las actitudes, vivencias y creencias de estos (Ofei, 2019).

En cuanto a la trascendencia de alcanzar la satisfacción de los pacientes, esta se encuentra plasmada en la necesidad de lograr una conformidad de estos respecto a los servicios sanitarios brindados, los mismos que cumplan con sus expectativas y repercutan en el cumplimiento de las recomendaciones médicas dadas para mejorar su condición de salud (Jameel et al., 2019).

2.1.2.2. Confianza. En lo que incumbe a la dimensión confianza, esta hace referencia a la relación generada entre el usuario y el profesional de salud, quienes deben ostentar de un rol estratégico durante el desarrollo de los diferentes procedimientos terapéuticos en miras de conseguir la satisfacción de los pacientes. Asimismo, es un elemento determinante que permite alcanzar la cooperación del médico y el paciente previniendo la intromisión de las regulaciones innecesarias (Pakurár et al., 2019).

Por otro lado, se considera que la confianza corresponde a un elemento esencial para el vínculo del profesional y el paciente, en cuanto conduce a la satisfacción de este último, favoreciendo sobre la adherencia hacia su tratamiento, así como en la continuidad a sus atenciones. De modo que, para fomentar la confianza hacia el paciente es importante desarrollar estrategias como mostrar mayor interés en su condición de salud y asistencia brindada, escucharlo con atención y atender a sus necesidades (Karaca y Durna, 2019).

Igualmente, resulta trascendental que los profesionales de la salud presten mayor atención a su lenguaje corporal, acompañen a los pacientes durante el progreso de su tratamiento y que generen confianza con su entorno social o cuidadores. Cabe mencionar que la poca confianza brindada al paciente en ocasiones conduce a que este acuda menos veces a sus consultas médicas, poniendo en riesgo su condición de salud e incrementando la disconformidad con el establecimiento de salud (Ofei, 2019).

2.1.2.3. Calidad técnica. En lo que corresponde a la calidad técnica, esta se encuentra asociada a la capacidad de los proveedores sanitarios para hacer un uso adecuado de sus conocimientos y de los recursos que poseen en mirar de abordar diversos problemas de salud. En otras palabras, hace referencia a la atención de forma científica a cada necesidad sanitaria que se presenta (Solberg et al., 2019).

Por otro lado, la dimensión calidad técnica abarca la exactitud en cuanto al diagnóstico médico de los pacientes, así como al ajuste respecto a las especificaciones profesionales para los procedimientos que requieren ser aplicados. De tal forma que, involucra la valoración de todo paciente sobre el resultado técnico del procedimiento, en otras palabras, qué es lo que este ha recibido durante la atención (Pakurár et al., 2019).

Asimismo, a calidad técnica se enfoca en el uso de la ciencia y la tecnología médica, lo cual ayude en la maximización del servicio o atención brindada. Además, esta dimensión enfatiza en la relevancia de que el profesional de la salud se encuentre en constante actualización respecto a sus conocimientos o formación en miras de otorgar una atención de calidad (Oben, 2020).

2.1.2.4. Valor percibido. En cuanto al valor percibido, este corresponde a la percepción general o valoración que realizan los pacientes respecto a las atenciones recibidas en los centros de salud, para lo cual intervienen diferentes factores que van más allá de la misma praxis o procedimientos realizados por los profesionales, en cuanto requiere que estos se pongan en el papel de los usuarios y garanticen un servicio acorde a sus necesidades y cumpliendo sus expectativas (Manzoor et al., 2019).

Asimismo, se considera que el valor percibido deriva de la experiencia, emociones, así como de las inseguridades que experimentan los pacientes y los mismos que se encuentran sujetos a los protocolos procedentes de la atención al paciente. Por otro lado, el valor percibido presenta como características y evalúa las prestaciones, las emociones, la solución otorgada a los requerimientos de los usuarios, entre otros elementos (Grub et al., 2020).

Es por ello que se considera que, para incrementar la satisfacción de todo paciente, es necesario abordar el valor percibido de estos mediante acciones que permitan que el personal de salud se ponga en la piel del usuario e identifique aquellas acciones que inciden

en la identificación de sus requerimientos en miras de desarrollar estrategias que busquen complacerlas (Solberg et al., 2019).

2.1.2.5. Teoría. La teoría de ciencias de la salud, expuesta por Dorothea Orem señala que para alcanzar el bienestar de los pacientes es fundamental otorgar un servicio que promueva actitudes positivas para su autocuidado, donde además ello sea complementado con el otorgamiento de atenciones de calidad, basadas en el uso de recursos y materiales requeridos para garantizar la calidad de vida del usuario, comprendiendo que ello tiende a influenciar sobre el seguimiento de los controles médicos (Zhizhpon, 2021).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Tipo

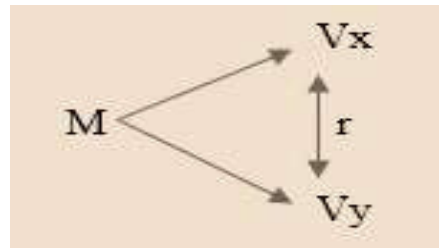
Hernández et al. (2019) revelan que las indagaciones descriptivas y correlacional inspeccionan y valoran el contexto real del fenómeno de estudio y centran los esfuerzos en la determinación de su comportamiento de manera conjunta. Por ende, la investigación será descriptiva, además de correlacional, donde el autor plasmará la caracterización de las variables, además de su interacción de forma colectiva.

3.1.2. Enfoque

Para Hernández et al. (2019) el enfoque cuantitativo responde a los objetivos trazados mediante el empleo de los datos estadísticos o valores numéricos. De tal forma que, el estudio será cuantitativo dado a que el autor se respaldará del cálculo estadístico buscando dar respuesta a los objetivos.

3.1.3. Nivel

El nivel correlacional para Hernández et al. (2019) representa a aquellas investigaciones que enfatizan en la determinación del comportamiento mostrado por los fenómenos de estudio. De modo que, el estudio será correlacional en miras de que se pretenderá valorar la realidad de los elementos de inspección a partir de la interacción de estos.



M: Pacientes

Vx: Calidad de la atención

Vy: Satisfacción

AR: Relación

3.1.4. Diseño

El diseño no experimental de acuerdo con Hernández et al. (2019) se basa en la prevención de una manipulación sobre la realidad expuesta por los fenómenos de inspección. Por ende, el estudio será no experimental como consecuencia de que el autor se abstendrá ante la posibilidad de alterar el contexto real de las variables.

3.2. Ámbito temporal y espacial

Respecto al ámbito temporal, el estudio será desarrollado en el periodo anual correspondiente al año 2023, mientras que, en relación al ámbito espacial, la investigación será desarrollada en las instalaciones de una clínica de Moquegua, en donde se podrá recolectar la información, posterior a la autorización otorgada al investigador para efectos de tener acercamiento a los pacientes del servicio de Nefrología y contar con el consentimiento de dichos usuarios. Al respecto, Hernández et al. (2019) manifiestan que el aspecto temporal y espacial se basan en la determinación del periodo, así como del lugar en donde se efectúa una investigación.

3.3. Variables

Variable 1: Calidad de la atención

Definición conceptual: La variable corresponde a las expectativas que tienen los usuarios en cuanto a las asistencias brindadas por el personal de salud, basándose en maximizar el bienestar de los pacientes y atendiendo a sus necesidades (Amaya, 2022).

Definición operacional: La variable por medio del cuestionario analizará la calidad de atención enfatizando en la evaluación de las dimensiones humana, técnico científico, así como en la dimensión entorno.

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: La variable hace referencia a la evaluación realizada a los usuarios con la finalidad de obtener su apreciación respecto a si el servicio otorgado responde a sus necesidades (Choquecahua, 2021).

Definición operacional: La variable mediante un cuestionario analizará la satisfacción de los usuarios evaluando las dimensiones confianza, calidad técnica, así como el valor percibido.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población a partir de lo revelado por Hernández et al. (2019) abarca la cantidad de personas que ofrecen información que contribuye sobre el desarrollo de un determinado estudio. De modo que, la población quedará representada por 40 pacientes que han sido atendidos en el servicio de Nefrología de una clínica de Moquegua.

3.4.2. Muestra

La muestra no probabilística para Hernández et al. (2019) atañe a aquella que no es calculada por medio de la aplicación de una fórmula estadística, en cuanto abarca la totalidad de la población. De modo que, el elemento muestral será integrado por los 40 atendidos en el servicio de Nefrología.

3.4.3. Muestreo

El muestreo no probabilístico intencional para Hernández et al. (2019) corresponde a un proceso de selección donde el investigador propone una serie de criterios o características que deben ostentar los participantes del estudio. Por lo cual, el muestreo de la investigación corresponderá al intencional, el cual brindará la facultad al autor de exponer los siguientes criterios de inclusión:

3.4.4. Criterios de inclusión

Pacientes atendidos en el Centro Médico Especializado Signumedik de Moquegua.

Pacientes con interés de participar en la investigación.

3.4.5. Criterios de exclusión

Pacientes que no cuenten con la capacidad para responder un cuestionario

Pacientes que no estén de acuerdo con el estudio de investigación

Pacientes no atendidos en el servicio de Nefrología.

Pacientes que no ostenten un buen estado de salud.

3.5. Instrumentos

3.5.1. Técnica

La encuesta para Hernández et al. (2019) corresponde a un mecanismo que expone una serie de interrogantes que pretenden reunir información trascendente sobre determinado tema en función a la perspectiva del elemento muestral. Por ello, el estudio contará con la aplicación de una encuesta que reúna la perspectiva de los participantes en cuanto a las variables que son objetivo de inspección.

3.5.2. Instrumento

El cuestionario para Hernández et al. (2019) incumbe a un instrumento que coopera en el recojo de información para el desarrollo del estudio. De modo que, se contará con la aplicación de un cuestionario, que tendrá un total de 15 interrogantes para la valoración de cada variable, las cuales serán evaluadas empleando una escala ordinal y de tipo Likert, ostentando la siguiente escala por niveles: bajo (1-25), medio (26-50) y alto (51-75) (Anexo 6.3).

3.6. Procedimientos

Para el desarrollo del estudio de forma eficiente, el autor presentará una solicitud al establecimiento de salud en miras de contar con la autorización requerida para aplicar el instrumento de recojo de datos, de igual manera, pedirá el consentimiento informado a cada participante con la finalidad de que estos colaboren en el estudio de forma voluntaria. Igualmente, los datos recolectados serán procesados por medio del programa estadístico Excel, así como por el SPSS V 26.00.

3.7. Análisis de datos

Respecto al análisis de datos, la investigación expondrá los resultados mediante la estadística inferencial, favoreciendo con esto la demostración del grado de relación de las variables, siendo plasmado por medio de la prueba de normalidad y de los coeficientes de correlación permitiendo validar o rechazar la hipótesis de estudio. Además, se expondrá la estadística descriptiva en miras de contar con la caracterización de las variables a través de los porcentajes y frecuencias alcanzadas.

3.8. Consideraciones éticas

La investigación tendrá en cuenta las consideraciones éticas de Belmont, abarcando el criterio de justicia, a través del cual el autor llevará a cabo una selección de los participantes de forma justa e igualitaria. De igual manera, se considerará el criterio de beneficencia, comprendiendo que el autor actuará en beneficio de otros (Arias y Peñaranda, 2015).

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de estadística descriptiva

Tabla 1

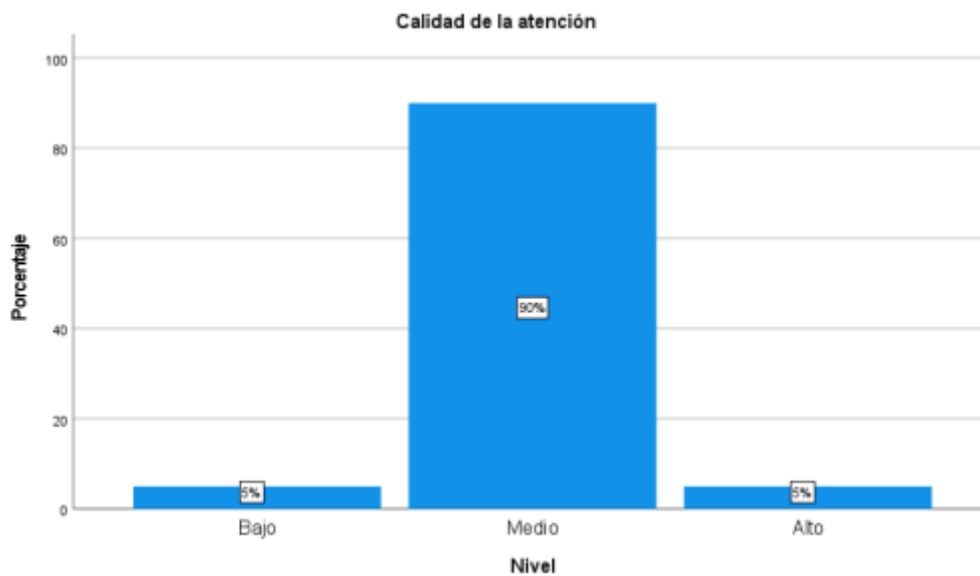
Calidad de la atención

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	2	5,0%
Medio	36	90,0%
Alto	2	5,0%

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Figura 1

Calidad de la atención



Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Como se aprecia en la Tabla 1 y la Figura 1, que muestran los resultados de la variable calidad de la atención, un 90% de los encuestados perciben una calidad de la atención media, el 5% de los participantes perciben una calidad de la atención baja, del mismo modo un 5% de la

muestra percibe una calidad de la atención alta. Este patrón sugiere que la calidad de la atención en general es regular.

Tabla 2

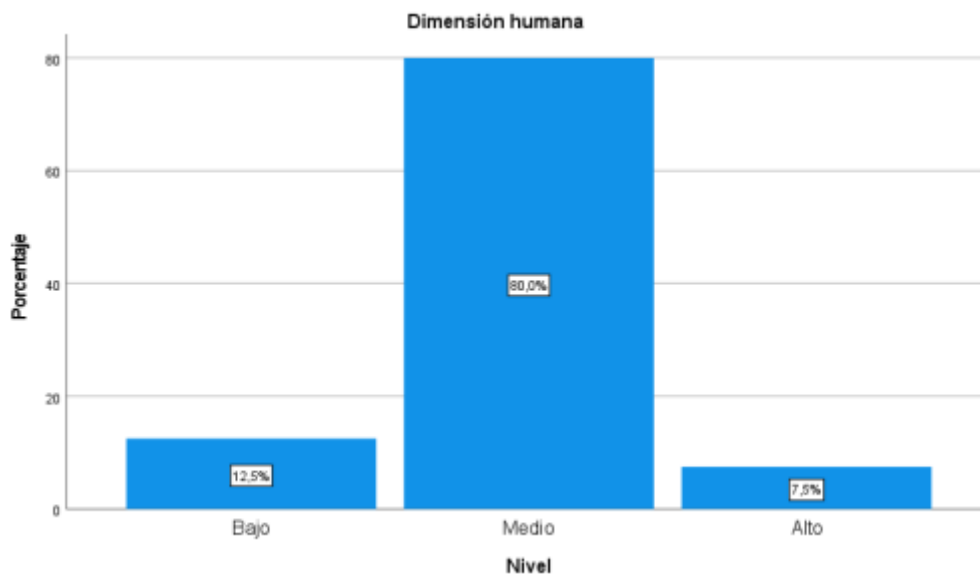
Dimensión humana

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	5	12,5%
Medio	32	80,0%
Alto	3	7,5%

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Figura 2

Dimensión humana



Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Como se aprecia en la Tabla 2 y la Figura 2, que muestran los resultados de la dimensión humana, un 80% de los encuestados perciben la dimensión humana como media, el 12,5% de los participantes perciben un nivel bajo, y el 7,5% de la muestra percibe un nivel alto. Este

patrón sugiere que la calidad de la atención en términos de la dimensión humana es percibida en su mayoría como regular.

Tabla 3

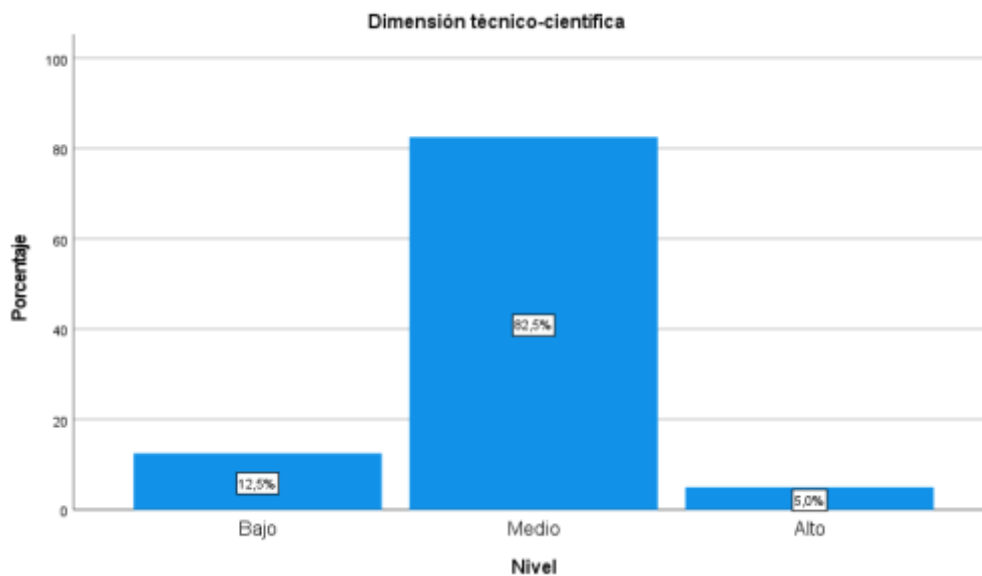
Dimensión técnico-científica

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	5	12,5%
Medio	33	82,5%
Alto	2	5,0%

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Figura 3

Dimensión técnico-científica



Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Como se aprecia en la Tabla 3 y la Figura 3, que muestran los resultados de la dimensión técnico-científica, un 82,5% de los encuestados perciben esta dimensión como media, el 12,5% de los participantes perciben un nivel bajo, y el 5% de la muestra percibe un nivel

alto. Este patrón sugiere que la calidad de la atención en términos de la dimensión técnico-científica es percibida en su mayoría como regular.

Tabla 4

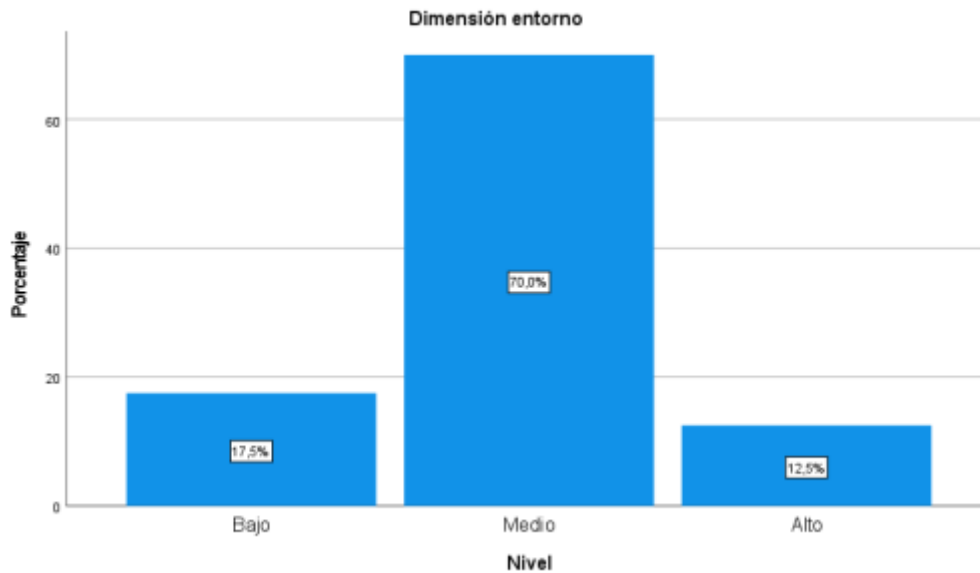
Dimensión entorno

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	7	17,5%
Medio	28	70,0%
Alto	5	12,5%

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Figura 4

Dimensión entorno



Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de la atención (2025).

Como se aprecia en la Tabla 3 y la Figura 3, que muestran los resultados de la dimensión entorno, un 70% de los encuestados perciben esta dimensión como media, el 17,5% de los participantes perciben un nivel bajo, y el 12,5% de la muestra percibe un nivel alto. Este

patrón sugiere que la calidad de la atención en términos de la dimensión técnico-científica es percibida en su mayoría como regular.

Tabla 5

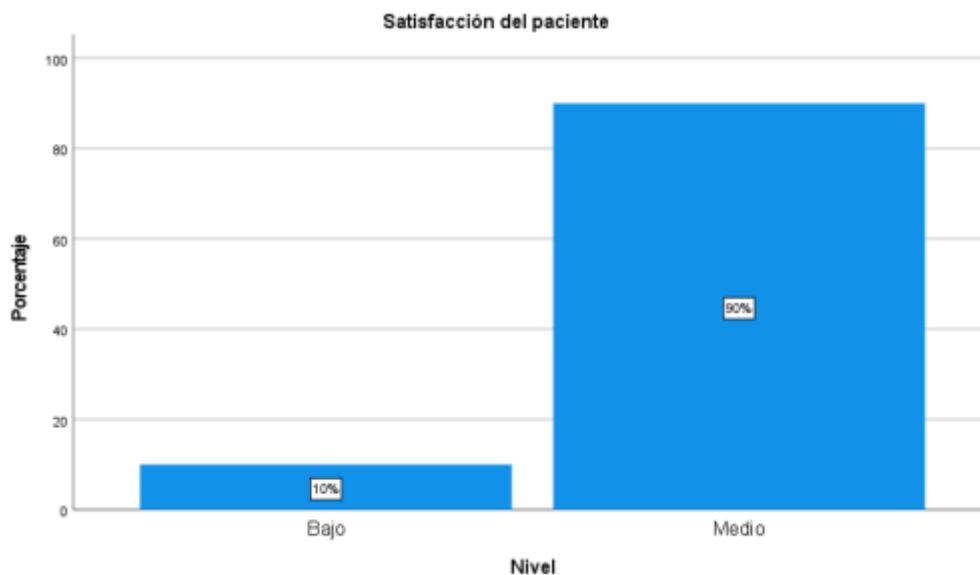
Satisfacción del paciente

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	4	10,0%
Medio	36	90,0%

Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Figura 5

Satisfacción del paciente



Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Como se aprecia en la Tabla 5 y la Figura 5, que muestran los resultados de la variable satisfacción del paciente, un 90% de los encuestados perciben un nivel medio de satisfacción, el 10% de los participantes perciben un nivel bajo, y no se reporta ningún paciente con un

nivel alto de satisfacción. Este patrón sugiere que la satisfacción de los pacientes es, en su mayoría, regular.

Tabla 6

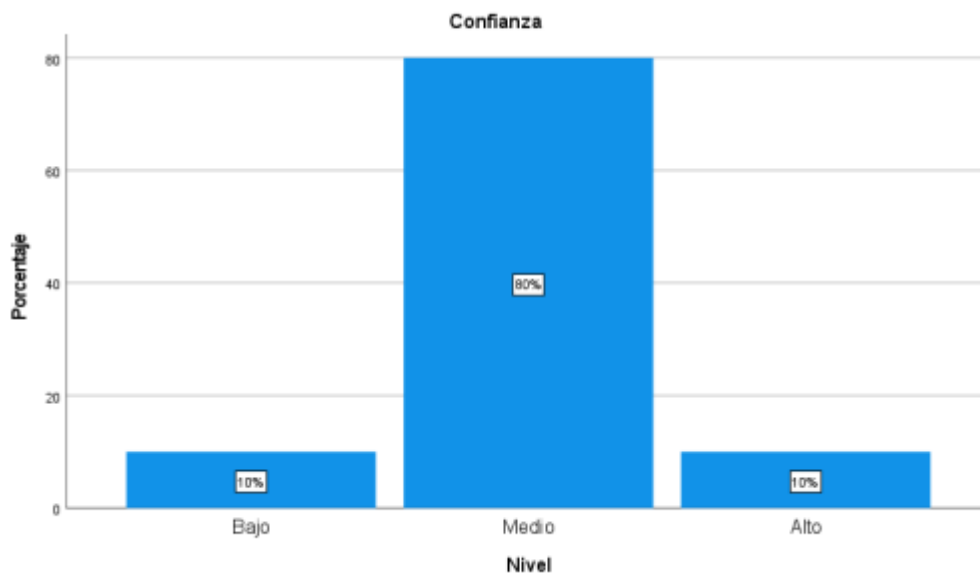
Confianza

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	4	10,0%
Medio	32	80,0%
Alto	4	10,0%

Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Figura 6

Confianza



Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Como se aprecia en la Tabla 6 y la Figura 6, que muestran los resultados de la dimensión confianza, un 80% de los encuestados perciben la confianza como media, el 10% de los participantes perciben un nivel bajo, y el 10% de la muestra percibe un nivel alto. Este patrón

sugiere que la confianza en la atención es percibida en su mayoría como regular, con una pequeña proporción de participantes que la consideran baja o alta.

Tabla 7

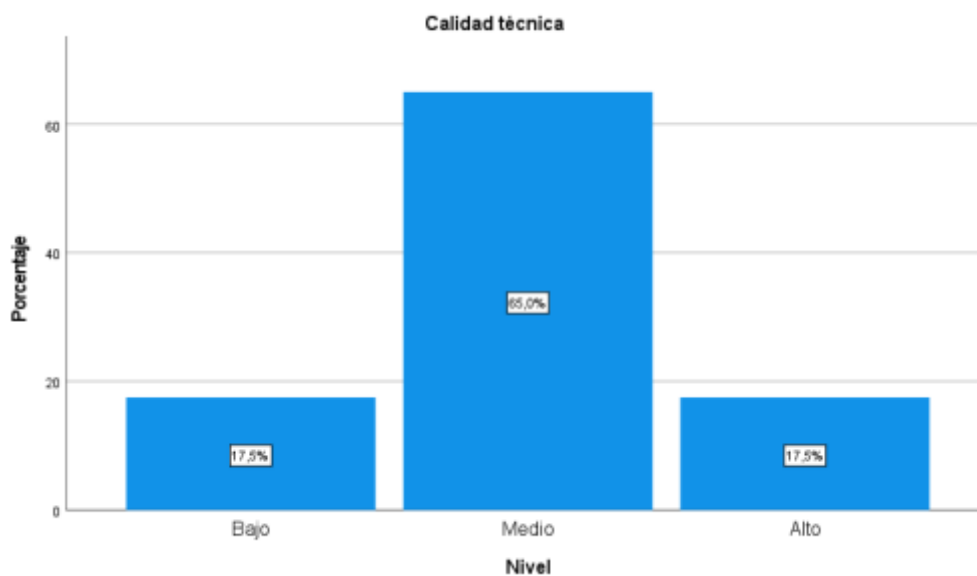
Calidad técnica

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	7	17,5%
Medio	26	65,0%
Alto	7	17,5%

Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Figura 7

Calidad técnica



Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Como se aprecia en la Tabla 7 y la Figura 7, que muestran los resultados de la dimensión calidad técnica, un 65% de los encuestados perciben la calidad técnica como media, el 17,5% de los participantes perciben un nivel bajo, y el 17,5% de la muestra percibe un nivel alto.

Este patrón sugiere que la calidad técnica en general es percibida como regular, con una proporción equilibrada de participantes que la consideran baja o alta.

Tabla 8

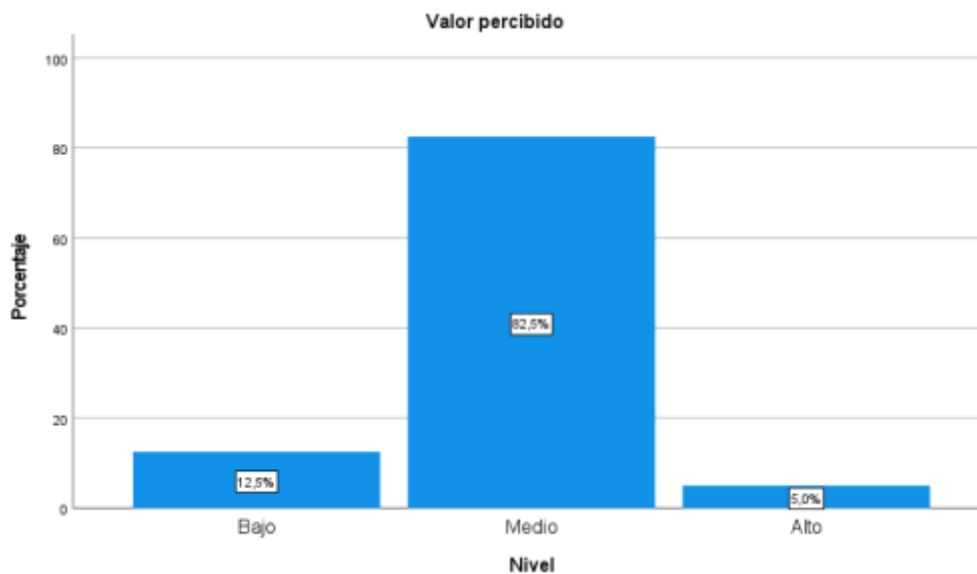
Valor percibido

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	5	12,5%
Medio	33	82,5%
Alto	2	5,0%

Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Figura 8

Valor percibido



Nota. Aplicación del Cuestionario de satisfacción del paciente (2025).

Como se aprecia en la Tabla 7 y la Figura 7, que muestran los resultados de la dimensión Calidad técnica, un 65% de los encuestados perciben la calidad técnica como media, el 17,5% de los participantes perciben un nivel bajo, y el 17,5% de la muestra percibe un nivel alto.

Este patrón sugiere que la calidad técnica en general es percibida como regular, con una proporción equilibrada de participantes que la consideran baja o alta.

4.2. Estadística inferencial

Tabla 9

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de la atención	,113	40	,474
Satisfacción del paciente	,114	40	,121

Nota. Aplicación de la prueba de normalidad (2025).

Considerando que la muestra estuvo integrada por 40 personas, se optó por emplear la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual es adecuada para muestras menores de 50 unidades. Obteniendo como resultado un valor de significancia de 0,474 para la variable "Calidad de la atención" y 0,121 para la variable "Satisfacción del paciente"; lo que quiere decir que ambas variables tienen una distribución normal. Por lo tanto, corresponde el uso de la estadística paramétrica para la prueba de hipótesis, específicamente la prueba de correlación de Pearson.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H1: Existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

H0: No existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

Regla de decisión:

Sí Valor $p > 0,05$ se acepta la H0 y se rechaza H1

Sí Valor $p < 0,05$ se acepta H1 y se rechaza H0

Tabla 10

Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente

Correlación de Pearson		Calidad de la atención	Satisfacción del paciente
Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	1	,733**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	40	40
Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,733**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	40	40

Nota. Aplicación de la prueba de correlación de Pearson (2025).

Conforme a la Tabla 9, al aplicar el estadístico de correlación de Pearson en la correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, se obtuvo un valor de significancia de $< 0,001$ y un coeficiente de correlación de 0,733; por lo que, en aplicación de la regla de decisión, se acepta la H1 y se rechaza la H0, es decir, que existe una relación

de nivel fuerte entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

Regla de decisión:

Sí Valor $p > 0,05$ se acepta la H0 y se rechaza H1

Sí Valor $p < 0,05$ se acepta H1 y se rechaza H0

Tabla 11

Correlación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente

Correlación de Pearson		Dimensión humana	Satisfacción del paciente
Dimensión humana	Coeficiente de correlación	1	,454**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	40	40
Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,454**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	40	40

Nota. Aplicación de la prueba de correlación de Pearson (2025).

Conforme a la Tabla 10, al aplicar el estadístico de correlación de Pearson en la correlación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente, se obtuvo un valor de significancia de $0,003 < 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,454; por lo que, en aplicación de la regla

de decisión, se acepta la H1 y se rechaza la H0, es decir, que existe una relación de nivel medio entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico E. Signumedik, Moquegua, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico E. Signumedik, Moquegua, 2023.

Regla de decisión:

Sí Valor $p > 0,05$ se acepta la H0 y se rechaza H1

Sí Valor $p < 0,05$ se acepta H1 y se rechaza H0

Tabla 12

Correlación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente

Correlación de Pearson		Dimensión técnico-científica	Satisfacción del paciente
Dimensión técnico-científica	Coefficiente de correlación	1	,535**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	40	40
Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,535**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	40	40

Nota. Aplicación de la prueba de correlación de Pearson (2025).

Conforme a la Tabla 11, al aplicar el estadístico de correlación de Pearson en la correlación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente, se obtuvo un valor de

significancia de $< 0,001$ y un coeficiente de correlación de 0,535; por lo que, en aplicación de la regla de decisión, se acepta la H1 y se rechaza la H0, es decir, que existe una relación de nivel medio entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico E. Signumedik, Moquegua, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico E. Signumedik, Moquegua, 2023.

Regla de decisión:

Sí Valor $p > 0,05$ se acepta la H0 y se rechaza H1

Sí Valor $p < 0,05$ se acepta H1 y se rechaza H0

Tabla 13

Correlación entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente

Correlación de Pearson		Dimensión entorno	Satisfacción del paciente
Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	1	,580**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	40	40
Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,580**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	40	40

Nota. Aplicación de la prueba de correlación de Pearson (2025).

Conforme a la Tabla 12, al aplicar el estadístico de correlación de Pearson en la correlación entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente, se obtuvo un valor de significancia de $< 0,001$ y un coeficiente de correlación de 0,580; por lo que, en aplicación de la regla de decisión, se acepta la H1 y se rechaza la H0, es decir, que existe una relación de nivel medio entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para esta investigación se emplearon dos instrumentos empleados en estudios realizados en instituciones de salud, específicamente el "Cuestionario de calidad de la atención" y el "Cuestionario de satisfacción del paciente", administrados a los pacientes en el servicio de nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua. Los resultados obtenidos respecto al objetivo general, es decir la correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, revelaron una relación significativa de nivel fuerte ($R: 0,733$ y valor $p: < 0,001$), este hallazgo indica que una mayor calidad en la atención está fuertemente asociada con un aumento en la satisfacción del paciente, lo que coincide con los resultados obtenidos en las investigaciones de Luna (2022) y Torres (2021) quienes encontraron correlaciones significativas entre la calidad de atención y la satisfacción, con valores Rho de $0,888^{**}$ y $0,700^{**}$ respectivamente, lo que refuerza la conclusión de que la mejora en la calidad de la atención tiene un impacto directo en la satisfacción de los pacientes. Estos hallazgos además se ven reforzados por la teoría de Nola Pender (2019) sobre la satisfacción, que resalta que las acciones de los profesionales de salud deben enfocarse en promover la salud de los pacientes, no solo mediante conocimientos técnicos, sino también mediante un trato que favorezca su bienestar integral.

En cuanto al primer objetivo específico, que consistía en determinar la relación entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente, se encontró una correlación positiva significativa de nivel medio ($R: 0,454$ y valor $p: 0,003$), esto sugiere que un trato adecuado y empático por parte de los profesionales de la salud tiene un impacto moderado pero significativo en la satisfacción general del paciente. Estos resultados coinciden con los hallazgos evidenciados en las investigaciones de Rodríguez y Arevalo

(2023), quienes al correlacionar los mismos constructos reportaron un valor Rho de 0,280 ($p=0,004$), y con los de Torres (2021), cuyo estudio reportó un Rho de 0,700 ($p=0,000$) para la misma relación, indicando que la calidad del trato personal influye considerablemente en la percepción del servicio. En este sentido, la teoría de Dorothea Orem (1997) sobre el autocuidado y la atención humana corrobora este hallazgo, según Orem, un servicio que promueva actitudes positivas para el autocuidado, combinado con un trato humano adecuado, es esencial para lograr el bienestar de los pacientes, la atención humana, al ser empática y comprensiva, facilita la satisfacción del paciente, un hallazgo que se refleja claramente en los resultados obtenidos.

Respecto al segundo objetivo específico, que investigaba la relación entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente, se obtuvo una correlación positiva significativa de nivel medio ($R: 0,535$ y valor $p: < 0,001$), estos resultados sugieren que la competencia técnica de los profesionales de salud tiene un impacto moderado pero significativo en la satisfacción del paciente. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de la investigación de Chumpitaz (2019), quien encontraron una correlación de 0,592 ($p=0,000$) entre la calidad técnico-científica y la satisfacción, así como con Rodríguez y Arevalo (2023), quien reportó una correlación de 0,309 ($p=0,001$) entre estos dos constructos. Este hallazgo es coherente con la teoría de Nola Pender (2019), que destaca la importancia de la competencia técnica en la atención médica, Pender subraya que la capacidad técnica de los profesionales es crucial no solo para el tratamiento de las enfermedades, sino también para garantizar que los pacientes reciban una atención adecuada, lo que mejora la percepción general de la calidad del servicio y, por ende, aumenta su satisfacción.

En cuanto al tercer objetivo específico, que abordó la relación entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente, se encontró una correlación positiva significativa de nivel medio (coeficiente de correlación de Pearson: 0,580 y valor $p < 0,001$), estos resultados refuerzan la idea de que un entorno adecuado y confortable mejora la experiencia del paciente. Tales hallazgos son consistentes con los resultados de Chumpitaz (2019), quien al correlacionar los mismos constructos reportó una correlación de 0,163 ($p=0,019$); y con Rodríguez y Arevalo (2023), quienes encontraron una correlación con un coeficiente de 0,436 ($p=0,000$), destacando la relevancia de un entorno físico adecuado en la percepción general de la atención. Teóricamente, este hallazgo se ve respaldado por la teoría de Pender (2019), quien teorizó sobre la importancia de un entorno que favorezca la comodidad y bienestar de los pacientes, lo que resulta en una experiencia más positiva y satisfactoria, Pender menciona que un entorno adecuado favorece la satisfacción del paciente, ya que un ambiente limpio, cómodo y accesible contribuye a un mayor bienestar.

En resumen, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la calidad de la atención en sus diferentes dimensiones y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. Estos resultados están en consonancia con la teoría que respalda la importancia de la calidad de la atención para la satisfacción del paciente. Además, se observa que las dimensiones humanas, técnico-científicas y del entorno juegan un papel fundamental en la percepción general de los pacientes respecto a la atención recibida, lo que refuerza la necesidad de mejorar estos aspectos para garantizar una mejor experiencia de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se comprobó la hipótesis de investigación, que indicaba la existencia de una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, durante el año 2023. El análisis estadístico revela que dicha relación es significativa (Sig: < 0,001) y de nivel fuerte (coeficiente de correlación de Pearson: 0,733).

6.2. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, durante el año 2023. El análisis mostró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,454 y un valor p de 0,003.

6.3. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, durante el año 2023. El análisis reveló un coeficiente de correlación de Pearson de 0,535 y un valor p de < 0,001.

6.4. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, durante el año 2023. El análisis mostró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,580 y un valor p de < 0,001.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. A los directivos del Centro Médico Especializado Signumedik, se recomienda implementar programas de capacitación continua para el personal médico y de enfermería, con el objetivo de fortalecer la dimensión humana de la atención. Dado que un 80% de los pacientes perciben esta dimensión como media, es importante enfocar estos programas en el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, empatía y trato personalizado con los pacientes. La mejora en estos aspectos puede tener un impacto directo en la satisfacción de los pacientes, ya que el trato humano es uno de los factores más influyentes en su percepción de la calidad del servicio recibido.

7.2. A los profesionales de la salud, se recomienda fomentar la actualización técnica constante en el área de Nefrología, con el fin de mejorar la dimensión técnico-científica de la atención, que actualmente es percibida como media por el 82,5% de los pacientes. Esto puede lograrse a través de seminarios, talleres y cursos de especialización. Mejorar las competencias técnicas contribuye a que los pacientes confíen más en los tratamientos que reciben, lo que, a su vez, eleva su satisfacción.

7.3. A los directivos responsables del entorno hospitalario, dado que un 70% de los pacientes perciben la dimensión entorno de la atención como media, se recomienda realizar mejoras en las instalaciones físicas de la clínica. Estas mejoras deben incluir la renovación de los espacios, así como optimizar la accesibilidad para pacientes con movilidad reducida y hacer más confortables las áreas comunes. Un entorno físico adecuado y confortable es esencial para la experiencia general del paciente, y su mejora puede influir de manera significativa en la percepción que los pacientes tienen de la calidad de la atención recibida.

7.4. A los responsables del área de atención al paciente, se recomienda fortalecer la comunicación y retroalimentación con los pacientes mediante la implementación de encuestas periódicas de satisfacción y la creación de canales directos de comunicación. Dado que el 90% de los pacientes perciben su satisfacción como media, estas encuestas pueden proporcionar información valiosa sobre las áreas específicas que requieren atención. La retroalimentación continua permitirá realizar ajustes rápidos en los procesos de atención, lo que mejorará la percepción general de los pacientes.

7.5. A los directivos y líderes del equipo médico, se recomienda desarrollar estrategias para aumentar la confianza del paciente en la atención médica, ya que un 80% de los pacientes perciben esta dimensión como media. Estas estrategias podrían incluir sesiones de sensibilización para el personal sobre la importancia de la transparencia en la comunicación con los pacientes, el respeto por sus decisiones y el fortalecimiento de la relación médico-paciente. Mejorar la confianza es fundamental para lograr una mayor satisfacción y fomentar la colaboración del paciente en su tratamiento.

VIII. REFERENCIAS

- Menéndez Pin, T., y Amaya Córdova, R. R. (2022). *Calidad de la atención de enfermería en usuarios que reciben tratamiento de hemodiálisis* [Tesis de maestría, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4158>
- Arias-Valencia, S., y Peñaranda, F. (2015). La investigación éticamente reflexionada. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(3), 444-451. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n3a15>
- Barreda Montalvo, A. L. (2021). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodialisis en Chiclayo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>
- Martin Cano, M., Rico Azuaga, N. M. y Romero Gómez, L. (2020). Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología. *Enfermería Docente*, (112), 22-27. <https://ciberindex.com/index.php/ed/article/view/11222ed>
- Choquecagua 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* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16572>
- Chumpitaz Carrasco, M. I. (2019). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018* [Tesis de maestría,

- Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
- Costa-Bessa, C., da Silva, L. A., de Sousa, T. M., da Silva, V. M., Gimenez-Galvão, M. T., y Gomes-Guedes, N. (2019). Health control for celiac patients: an analysis according to the pender health promotion model. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 29, e20180420. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2018-0420>
- Franco-Villamar, A. M. (2019). *Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A.* [Tesis magistral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
- Grub, I., Firemark, A., McMullen, C. K., Mayhew, M., y DeBar, L. L. (2020). Satisfaction with Primary Care Providers and Health Care Services Among Patients with Chronic Pain: A Mixed-Methods Study. *Journal of General Internal Medicine*, 35(1), 190-197. <https://doi.org/10.1007/s11606-019-05339-2>
- Guevara Carranza, J. M. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
- Hernández-Ramírez, A. G., Martínez-Tavera, E., Rodríguez-Espinosa, P. F., Mendoza-Pérez, J. A., Tabla-Hernández, J., Escobedo-Urías, D. C., Jonathan, M. P. y Sujitha, S. B. (2019). Detection, provenance and associated environmental risks of water quality pollutants during anomaly events in River Atoyac, Central Mexico: A real-time monitoring approach. *Science of The Total Environment*, 669, 1019-1032. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.03.138>

- Jameel, A., Asif, M., Hussain, A., Hwang, J., Bukhari, M. H., Mubeen, S. y Kim, I. (2019). Improving Patient behavioral Consent through Different Service Quality Dimensions: Assessing the Mediating Role of Patient Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4736. <https://doi.org/10.3390/ijerph16234736>
- Karaca, A., y Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Luna Sifuentes, V. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Huaura- 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5906>
- Malca Chilon, J. P. (2023). *Seguridad en los procesos de atención y satisfacción en personas que reciben tratamiento de hemodiálisis en un centro nefrológico, Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109775>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Núñez Suaquita, J., y Giraldo-Escobar, I. P. (2020). *Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica: Una revisión sistemática* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3995>

- Oben, P. (2020). Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framework. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 906-910. <https://doi.org/10.1177/2374373520951672>
- Ofei-Dodoo, S. (2019). Patients satisfaction and treatment outcomes of primary care practice in Ghana. *Ghana Medical Journal*, 53(1), 63-70. <https://doi.org/10.4314/gmj.v53i1.10>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. y Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Paz Zambrana, S. M. (2019). *Factores que influyen en la calidad de atención del paciente renal crónico en la unidad de hemodiálisis del Hospital de Clínicas de La Ciudad de La Paz Primer Semestre de la gestión 2019* [Tesis de especialidad, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24070>
- Rodríguez López, R. M. y Arevalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Ruydiaz Gómez, K. S., Saldarriaga Genes, G. y Fernández Aragón, S. P. (2018). Satisfacción del usuario: Un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*, 10(1), 49-61. <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
- Saire Carrión, S. D. (2021). *Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis* [Tesis de especialista, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10175>

- Senitan, M., y Gillespie, J. (2020). Health-care reform in Saudi Arabia: Patient experience at primary health-care centers. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 587-592. <https://doi.org/10.1177/2374373519872420>
- Solberg, B. S., Haavik, J. y Halmøy, A. (2019). Health care services for adults with ADHD: Patient satisfaction and the role of psycho-education. *Journal of Attention Disorders*, 23(1), 99-108. <https://doi.org/10.1177/1087054715587941>
- Torres Sánchez, M. J. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma de Ica. <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1168>
- Vargas Zavaleta, L. G. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del hospital Dos de Mayo, Lima-2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Weiner]. Repositorio Institucional UWIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7398>
- Zhizhpon Quinde, T. (2021). *Prevention of Covid-19 Through Dorothea Orem'S Self-Care Theory* [Artículo, Universidad Católica de Cuenca]. Repositorio Institucional UCACUE. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/10099>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.	Existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023.	Calidad de la atención	Tipo descriptivo y correlacional Enfoque: Cuantitativo Nivel: Nivel relacional Diseño: Diseño no experimental Población y muestra 40 pacientes Tipo de muestra no probabilística Muestreo intencional Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. 	Dimensión Humana Dimensión técnico-científica Dimensión entorno Variable 2 Satisfacción Dimensiones Confianza Calidad técnica Valor percibido	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. 		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. 		

Anexo B: Operacionalización de variables

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Variable Independiente Calidad de la atención	La variable corresponde a las expectativas que tienen los usuarios en cuanto a las asistencias brindadas por el personal de salud, basándose en maximizar el bienestar de los pacientes y atendiendo a sus necesidades (Córdova, 2022).	La variable por medio del cuestionario analizará la calidad de atención enfatizando en la evaluación de las dimensiones humana, técnico científico, así como en la dimensión entorno.	Dimensión Humana	Trato cordial Respeto	Ordinal	Cuestionario
			Dimensión técnico-científica	Orientación Tiempo de espera		
			Dimensión entorno	Limpieza Orden		
Variable Independiente Satisfacción del paciente	La variable hace referencia a la evaluación realizada a los usuarios con la finalidad de obtener su apreciación respecto a si el servicio otorgado responde a sus necesidades (Choquechua, 2021).	La variable mediante un cuestionario analizará la satisfacción de los usuarios evaluando las dimensiones confianza, calidad técnica, así como el valor percibido.	Confianza	Seguridad Cortesía	Ordinal	Cuestionario
			Calidad técnica	Habilidades Eficacia		
			Valor percibido	Desempeño Resultado		

Fuente: Elaboración propia

Anexo C: Instrumento de recolección de datos

Universidad Nacional
Federico Villarreal

**Calidad de la atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología en una
clínica de Moquegua, 2023**

El presente cuestionario tiene como finalidad Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología en una clínica de Moquegua, 2023.

Instrucciones: Leer cada interrogante y seleccionar una alternativa de acuerdo a su criterio.

Datos Generales:

Edad: 18 -28 años () 29-38 años () 39-48 años () 48 a más ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Sin estudios ()

Lugar de procedencia: Zona rural () Zona urbana ()

CUESTIONARIO

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión humana						
1	El personal de enfermería lo orientó y explicó claramente el procedimiento a realizar					
2	El personal de salud lo atendió dentro del horario programado					
3	Considera que el personal de salud respetó su privacidad durante la atención					
4	Considera que el personal de salud inspiró confianza					
5	El personal de salud lo trató con paciencia, amabilidad y respeto					
Dimensión técnico-científica						
6	Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
7	La atención recibida fue rápida					
8	Usted encontró citas disponibles y fueron obtenidas con facilidad					
9	El personal de salud se tomó el tiempo suficiente para responder a sus dudas					
10	Usted comprendió la información brindada por el personal de salud para su tratamiento					
Dimensión entorno						
11	Considera que los consultorios cuentan con las condiciones necesarias para su consulta médica					
12	Considera que los consultorios poseen los equipos en buen estado para la consulta médica					
13	Considera que los consultorios se encuentran debidamente ordenados					
14	Considera que los consultorios evidencian limpieza durante la consulta					
15	Considera que los espacios o ambientes de centro de salud son adecuados					

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Confianza						
1	El personal de salud muestra disposición para atender sus necesidades					
2	El personal de salud se muestra dispuesto a resolver sus dudas					
3	El personal de salud brinda una atención personalizada					
4	El personal de salud brinda información necesaria a los pacientes					
5	el personal de salud brinda un trato adecuado a los pacientes					
Calidad técnica						
6	El personal de salud informa adecuadamente los resultados de su diagnóstico a los pacientes					
7	El personal de salud informa adecuadamente el tratamiento que deben seguir los pacientes					
8	El personal de salud comprende las necesidades de los pacientes					
9	El personal de salud muestra suficiente habilidad durante la consulta					
10	Considera que el personal de salud que lo atendió cuenta con suficientes conocimientos para aclarar todas sus dudas					
Valor percibido						
11	La atención brindada por el personal de salud es la esperada					
12	Considera que el personal de salud transmite confianza al usuario					
13	Usted se siente conforme con el trabajo del personal de salud que lo atiende					
14	Se siente cómodo con el ambiente físico del centro de salud					
15	El personal de salud respeta su privacidad y lo trata con respeto					

Gracias por su colaboración

Anexo D: Fichas técnicas de los cuestionarios

Variable: Calidad de la atención

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: Cordova Puerta, Lita Magali

Año: 2022

Lugar: Perú

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que se obtuvo una valoración mayor a 0.70, siendo este valor de 0.980

Profesionales validadores: Edith Vega/ Judith Marisol Celis Diaz/ Retamozo Edgar Cinthia Milagros

Link: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Variable: Satisfacción del paciente

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Autor: Choquecahua Butrón Isabel Verónica

Año: 2021

Lugar: Perú

Título: Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao - 2017

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que se obtuvo una valoración mayor a 0.70, siendo dicho valor de 0.941

Profesionales validadores: Jaramillo García Enrique Marino

Link:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16572/Choquecahua_bi.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Anexo E: Consentimiento informado

Título de la investigación: Calidad de la atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023

Investigadora: Gafeli Ítala Aranibar Cárdenas

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en la investigación titulada “Calidad de la atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023”, cuyo objetivo general es Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023. Esta investigación es desarrollada por la presente estudiante de postgrado de la carrera profesional de Enfermería o Programa de Segunda Especialidad Profesional en Nefrología, de la Universidad Nacional Federico Villareal, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán algunos datos personales y se realizarán algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de la atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Nefrología del Centro Médico Especializado Signumedik, Moquegua, 2023”
2. Este cuestionario tendrá una duración de 20 minutos aproximadamente y se realizará en el ambiente de reuniones de la institución. Las respuestas del cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede formular todas las preguntas que considere necesarias para aclarar cualquier duda antes de tomar la decisión de participar. Su elección será respetada en todo momento. Incluso después de haber aceptado participar, tiene la libertad de rechazar completar el cuestionario si decide no continuar, sin enfrentar ningún inconveniente.

Riesgos (principio de no maleficia):

Es necesario que el participante tenga claro que no existe ningún riesgo ni daño asociado si decide formar parte de esta investigación. No obstante, si alguna pregunta llegara a resultar incómoda, tiene la plena libertad de optar por no responderla. Su comodidad y bienestar son prioritarios en todo momento.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le comunicará que los resultados de la investigación serán proporcionados a la institución al concluir el estudio. No se otorgarán beneficios económicos ni de ninguna otra índole al participante. Es importante destacar que el estudio no tendrá un impacto directo en la salud individual de la persona. Sin embargo, los resultados obtenidos pueden contribuir al beneficio de la sociedad en general.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no contener ninguna forma de identificación del participante. Le aseguramos que la información proporcionada será completamente confidencial y no se utilizará para ningún propósito ajeno a la investigación. Los datos estarán bajo la custodia del investigador principal y, una vez transcurrido el tiempo establecido, serán eliminados de manera adecuada. Su privacidad es de suma importancia y será protegida con el máximo cuidado.

Problemas o preguntas:

Si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con la investigación, puede ponerse en contacto con la investigadora Gafeli Ítala Aranibar Cárdenas a través de su número telefónico +51 999 956 765.


Consentimiento


Después de haber revisado los objetivos de la investigación, doy mi consentimiento para participar en la misma.

Nombres y Apellidos:.....

Fecha y hora:

Anexo F: Permiso de aplicación de instrumentos

 **LATTITUDE**

 **SIGNUMEDIK**
Centro Médico Especializado

CARTA N°29-2025/LATT-SMK/ADM

Moquegua, 17 marzo del 2025

Licenciada
Gafel Itala Aranibar Cárdenas
 Calle Lima N° 030
 Presente -

Asunto: Aceptación de la Encuesta de Calidad de la Atención y Satisfacción del Paciente Renal en la Clínica Signumedik.

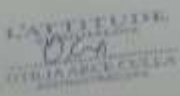
Referencia: Solicitud S/N Permiso de aplicación de instrumento de Investigación de fecha 10 febrero 2025

De nuestra mayor consideración:

Mediante la presente reciba un cordial saludo, asimismo le confirmamos la **ACEPTACIÓN** de su requerimiento recepcionado el 11 de febrero 2025, donde solicita realizar la aplicación de **Instrumento de Investigación Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente en el Área de Nefrología**.

La encuesta se realizará en las instalaciones del CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO SIGNUMEDIK, con Código de IPRESS N° 00027851, con razón social LATTITUDE INTERNATIONAL, S.A.C, con RUC N° 20505380744, domicilio legal en Asoc. VIMCOOP Mz. C Lote 6 Moquegua.

Aterramiento.



Asociación VIMCOOP Mz. C Lote 6 Distrito Moquegua, Provincia Moquegua, Región Moquegua
 Email: gafel.lattitude@signumedik.com.pe telefono: 924219413/960963679

Anexo G: Evidencia visual

