



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO

RELACIÓN DEL NIVEL SOCIOECONÓMICO CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES AMBULATORIOS CRÓNICOS EN HEMODIÁLISIS EN UNA CLÍNICA DE HEMODIÁLISIS, CAJAMARCA 2018

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

Dirección de Operaciones y Cadena de Abastecimiento

Autor:

Bachiller. López Palomino, Laura Patricia.

Asesora:

Doctora. Obando Peralta, Ena Cecilia.

Cajamarca – Perú

2018

Resumen

La presente investigación pretende analizar en qué medida el nivel socioeconómico de los pacientes incide sobre su nivel de satisfacción con respecto a la atención que reciben en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca.

Para ello se analizaron las variables nivel socioeconómico y satisfacción, se determinaron las dimensiones para cada variable y al mismo tiempo se observó cómo ambas variables se relacionaron.

La población con la que se trabajó fueron los pacientes que se encuentran en el estadio 5 de la enfermedad renal crónica con necesidad de un procedimiento denominado hemodiálisis.

La clínica en donde se realizó la presente investigación, es una clínica especializada en hemodiálisis, que se encuentra localizada en la ciudad de Cajamarca y cuenta con un único local, ésta tiene convenio con Minsa y la Policía Nacional para brindar el servicio de hemodiálisis a sus pacientes afiliados por el SIS (seguro integral de salud) y SaludPol (Fondo de aseguramiento en salud de la Policía Nacional del Perú), a su vez también atiende a pacientes que no cuentan con ninguno de estos seguros y cubren totalmente sus gastos, a estos se les denomina particulares.

El método a utilizar fue el deductivo, utilizando la técnica de la encuesta, la misma que fue realizada a través de una ficha de encuesta a los pacientes antes mencionados.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se recomienda que todos los usuarios de cualquier nivel socio económico no solo deben alcanzar la satisfacción de un servicio mediante indicadores superficiales, sino que antes de hacer uso de un servicio deben informarse de la ventajas y desventajas de los mismos de manera más profunda y más aún en los servicios de salud en donde una mala práctica de la medicina puede traer consecuencias graves, irreversibles y hasta fatales.

Abstract

The present investigation intends to analyze to what extent the socioeconomic level of the patients affects their level of satisfaction with respect to the care they receive in a hemodialysis clinic in the city of Cajamarca.

To do this, the socioeconomic level and satisfaction variables were analyzed, the dimensions were determined for each variable and at the same time, it was observed how both variables were related.

The population with which we worked was patients who are in stage 5 of chronic kidney disease in need of a procedure called hemodialysis.

The clinic where this research was carried out, is a clinic specializing in hemodialysis, which is located in the city of Cajamarca and has a single location, which has an agreement with Minsa and the National Police to provide the hemodialysis service to their patients. patients affiliated by the SIS (comprehensive health insurance) and SaludPol (Health Insurance Fund of the National Police of Peru), in turn, also serves patients who do not have any of these insurance and fully cover their expenses, these patients are called individuals.

The method to be used was the deductive method, using the survey technique, which was carried out through a survey form for the aforementioned patients.

Taking into account the results obtained, it is recommended that all users of any socio-economic level not only have to reach the satisfaction of a service through superficial indicators, but before making use of a service they should be more thoroughly informed of their advantages and disadvantages. This is even more important in the health services where a bad practice of medicine can bring serious, irreversible and even fatal consequences.

Dedicatoria y agradecimientos

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi esposo por su apoyo y paciencia, a mis hijos que son la luz en mi vida que con su amor, sus sonrisas y sus miradas hacen de mi vida una experiencia maravillosa y me motivan a seguir esforzándome; a mis padres que gracias a sus enseñanzas y su ejemplo han sabido conducirme y guiarme a lo largo de mi vida.

En primer lugar, quiero agradecer a mi Padre Celestial que ha sido mi compañero constante, mi apoyo y guía, y a todas aquellas personas cuyas enseñanzas han calado en mi vida y sus valiosos ejemplos me han nutrido y me han convertido en el ser humano que soy.

Laura Patricia López Palomino.

Tabla de contenido

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria y agradecimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	6
I.1 Realidad problemática	6
I.2 Pregunta de investigación	10
I.3 Objetivos de la investigación.....	10
I.3.1 Objetivo General.....	10
I.3.2 Objetivos Específicos	10
I.4 Justificación de la investigación	10
I.4.1 Justificación teórica	10
I.4.2 Justificación Práctica	12
I.5 Alcance de la investigación	13
II. MARCO TEÓRICO.....	13
II.1 Antecedentes.....	13
II.2 Bases Teóricas.....	17
III. HIPÓTESIS	25
III.1 Declaración de hipótesis	25
III.2 Operacionalización de variables	25
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	32
V. RESULTADOS	34
VI. DISCUSIONES.....	75
VII. CONCLUSIONES.....	75
VIII. RECOMENDACIONES	79
IX. LISTA DE REFERENCIAS.....	91
X. ANEXOS	94

Índice de Tablas

Tabla 1.....	26
Tabla 2.....	30
Tabla 3.....	34
Tabla 4.....	37
Tabla 5.....	38
Tabla 6.....	39
Tabla 7.....	40
Tabla 8.....	41
Tabla 9.....	42
Tabla 10.....	43
Tabla 11.....	44
Tabla 12.....	45
Tabla 13.....	46
Tabla 14.....	47
Tabla 15.....	48
Tabla 16.....	49
Tabla 17.....	50
Tabla 18.....	51
Tabla 19.....	52
Tabla 20.....	53
Tabla 21.....	55
Tabla 22.....	56
Tabla 23.....	57
Tabla 24.....	58
Tabla 25.....	59
Tabla 26.....	60
Tabla 27.....	61
Tabla 28.....	62
Tabla 29.....	63
Tabla 30.....	64
Tabla 31.....	65
Tabla 32.....	66
Tabla 33.....	67
Tabla 34.....	68
Tabla 35.....	69
Tabla 36.....	70
Tabla 37.....	71

Índice de Figuras

Figura 1. Estatus sociales en América Latina	6
Figura 2. Distribución de personas según NSE. Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados 2016 por Apeim Web site.	7
Figura 3. Estadios de la enfermedad renal. DESACAF por DESACAF S.C de R.L. Web site.	8
Figura 4. Nivel socioeconómico por dimensiones. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	35
Figura 5. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	37
Figura 6. Máximo nivel educativo alcanzado por la madre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	38
Figura 7. Máximo nivel educativo alcanzado por el padre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	39
Figura 8. Ocupación u oficio del paciente Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	40
Figura 9. Ocupación que desempeño la madre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	41
Figura 10. Ocupación que desempeño el padre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	42
Figura 11. Material predominante en los pisos de la vivienda del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	43
Figura 12. Material predominante en la vivienda del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	44
Figura 13. Localización del domicilio del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	45
Figura 14. Características de propiedad de la vivienda del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	46
Figura 15. Tipo de domicilio del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	47
Figura 16. Acceso a la salud del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	48
Figura 17. Promedio de ingresos mensuales del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	49
Figura 18. Los ingresos mensuales del paciente cubren sus gastos. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	50
Figura 19. Número de habitaciones exclusivamente para dormir con las que cuenta el paciente en su hogar. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	51

Figura 20. Número de personas que viven en la misma casa con el paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	53
Figura 21. Satisfacción por dimensiones. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018	54
Figura 22. Satisfacción del paciente con respecto a la limpieza de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	55
Figura 23. Satisfacción del paciente con respecto a la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	56
Figura 24. Satisfacción por el aspecto visual de las instalaciones físicas de la clínica. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	57
Figura 25. Satisfacción del paciente con el área designada para la realización de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.....	58
Figura 26. Satisfacción del paciente con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	59
Figura 27. Satisfacción del paciente con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	60
Figura 28. Satisfacción del paciente con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	61
Figura 29. Satisfacción el paciente con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	62
Figura 30. Satisfacción del paciente por el esfuerzo en la mejora del servicio de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.....	63
Figura 31. Satisfacción del paciente con la preparación y capacitación del personal para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse en la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	65
Figura 32. Satisfacción del paciente con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.....	66
Figura 33. Satisfacción del paciente con la experiencia en las funciones que desempeña el personal de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	67
Figura 34. Satisfacción del paciente debido a la confianza y credibilidad en el personal con que cuenta la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	68
Figura 35. Satisfacción del paciente por el servicio personalizado recibido en la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	69

Figura 36. Satisfacción del paciente debido a que cuando tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.....	70
Figura 37. Satisfacción del paciente debido al trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	71
Figura 38. Satisfacción del paciente por el compañerismo y camaradería que percibe entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	72
Figura 39. Distribución de los pacientes según sexo. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.....	102
Figura 40. Distribución de los pacientes según su edad. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.....	102

I. INTRODUCCIÓN

I.1 Realidad problemática

El nivel socioeconómico viene a ser el posicionamiento tanto social como económico de un individuo o familia. Muchos estudios indican que el nivel socioeconómico incide en diferentes aspectos del desarrollo del individuo como son la educación, la salud, el bienestar, etc.

Las diferencias sociales y económicas han existido desde tiempos inmemoriales, estas diferencias han ido cambiando de acuerdo al tiempo y al entorno, es así que en la actualidad podemos encontrar diversos estratos sociales, los mismos que se han generado teniendo en cuenta diversos factores como el poder adquisitivo, el grado de instrucción, el lugar el origen, el acceso a la salud, etc. Para América Latina esta clasificación está dada mediante las letras A, B, C, D, E; siendo la letra A el nivel más alto y el E el más bajo, es decir el más pobre (ver figura 1).

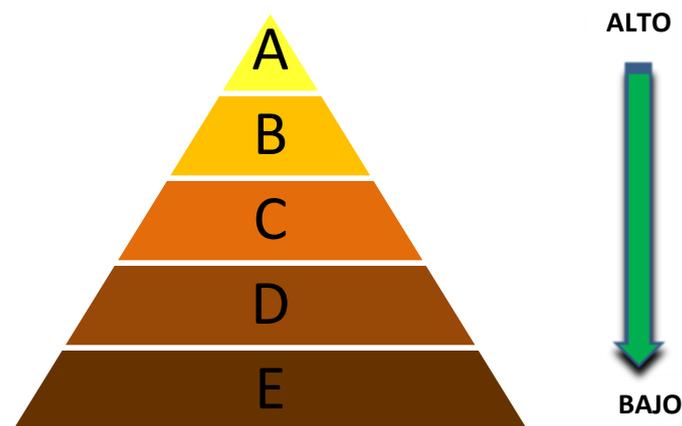


Figura 1. Estatus sociales en América Latina

Aún cuando el Perú éste es considerado como un país de economía emergente, “*El World Economic Forum publicó su último reporte de desarrollo inclusivo. Y dentro de las economías emergentes, Perú ocupa el puesto 14*” (Gestión, 2017). Las clases sociales

siguen bien marcadas y la pobreza aún abarca un sector muy grande de la población, sobretodo en algunos departamentos como es el de Cajamarca, en donde los niveles de pobreza son muy altos, es así que el 69% de las personas (tanto del ámbito urbano como rural) se encuentran localizadas en el nivel E (ver figura 2).

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS SEGÚN NSE 2016 - DEPARTAMENTO (URBANO + RURAL)

DEPARTAMENTO	PERSONAS - NIVEL SOCIOECONÓMICO - URBANO+RURAL (%)				
	TOTAL	AB	C	D	E
Amazonas	100%	2.8	10.6	18.9	67.6
Ancash	100%	7.7	21.1	24.7	46.5
Apurímac	100%	3.3	7.4	15.0	74.4
Arequipa	100%	19.8	31.8	30.9	17.5
Ayacucho	100%	3.4	8.0	17.4	71.2
Cajamarca	100%	3.4	10.7	16.5	69.4
Cusco	100%	8.7	12.9	20.3	58.2
Huancavelica	100%	0.9	5.8	10.3	82.9
Huanuco	100%	4.4	11.9	17.0	66.7
Ica	100%	13.8	38.2	34.6	13.4
Junín	100%	7.6	17.2	26.6	48.6
La Libertad	100%	9.0	17.3	26.2	47.6

Figura 2. Distribución de personas según NSE. Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados 2016 por Apeim Web site.

Hay que tener presente que el nivel más bajo de pobreza es el más propenso a presentar diversos problemas en salud, estudios, inteligencia, etc.; sin embargo, las enfermedades pueden presentarse en cualquier nivel socioeconómico, es así que la población a analizar vienen a ser los pacientes de hemodiálisis de una clínica de la ciudad de Cajamarca, siendo la enfermedad que padecen la enfermedad renal crónica.

“**La enfermedad renal crónica** es un problema de salud pública que afecta al 10% de la población peruana. Esto quiere decir que casi 3'000,000 de personas han perdido en algún grado la función del riñón y muchas de ellas van a presentar complicaciones que finalmente las llevarán a diálisis” (Perú21, 2017).

La enfermedad renal crónica (ERC) consiste en la incapacidad de los dos riñones de cumplir adecuadamente sus funciones: eliminar impurezas, toxinas y líquidos sobrantes del torrente sanguíneo. Existen cinco estadios de ERC (ver figura 3) dependiendo de la intensidad de la enfermedad. El estadio más avanzado es la enfermedad renal crónica terminal (ERCT), en el que para su sobrevivencia los

pacientes requieren costosos tratamientos de reemplazo o sustitución de la función renal. Entre sus causas principales se encuentra la diabetes mellitus, la hipertensión arterial y la glomerulonefritis. Como método de sustitución renal se realiza la hemodiálisis, procedimiento invasivo por el cual se eliminan los desechos y el exceso de sal y de agua, manteniendo un nivel adecuado de múltiples sustancias químicas, lo cual contribuye a controlar la presión arterial. (Mendiola Iparraguirre & Callirgos Santos, 2014).

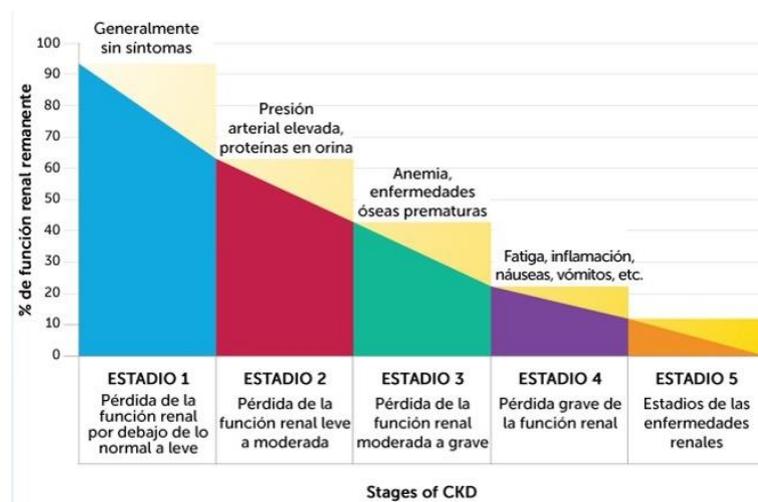


Figura 3. Estadios de la enfermedad renal. DESACAF por DESACAF S.C de R.L. Web site.

Como se indicó este procedimiento de hemodialis es necesario para los pacientes que padecen la ERC, de no realizarlo las consecuencias seran la muerte del paciente, sin embargo es un procedimiento costoso y la periosidad con la cual se tiene que realizar aumenta considerablemente los costos, es asi que no cualquier persona puede tener acceso a este servicio, lamentablemente en Cajamarca hasta hace unos años no se contaba con nefrologos para el tratamiento de esta enfermedad, en la actualidad estos profesionales siguen siendo muy escasos y solo se cuenta con una clínica que realiza el procedimiento de hemodialisis, ya que ni el Seguro Social de Salud (Essalud), ni el Ministerio de Salud (Minsa) cuentan con este servicio en ésta ciudad; es por ello que Minsa ha realizado un convenio con esta clínica para tratar a sus pacientes que se encuentran en el estadio 5 de la ERC, estos pacientes cuentan con Seguro Integral de Salud (SIS) que vienen a ser el 83%, éste seguro es otorgado a las personas de menos recursos, por otro lado también se encuentran los asegurados de la Policia Nacional que cuentan con el seguro (SaludPol) que vienen a ser el 10%, éste seguro tambien les permite acceder a realizarse este procedimiento y finalmente se cuenta con un

número muy reducido como son los pacientes particulares que vienen a ser un 7%, que son aquellos que cubren totalmente el costo del procedimiento.

Para la realización adecuada de este procedimiento mensualmente se efectúa la planificación de los parámetros de diálisis de cada paciente en donde se individualizaran los materiales, insumos, medicamentos, tiempo de diálisis y prescripciones adicionales según la evaluación del médico nefrólogo, esta planificación tanto de insumos, medicamentos, material y equipo es muy importante, siendo uno de los pilares del buen funcionamiento de la clínica, la adecuada conservación de la salud del paciente y la satisfacción del mismo; es así que se debe tener un control en las adquisiciones, proveedores y material, con la finalidad de no sólo contar con buenos precios sino también de calidad, además realizar un análisis de compras, ingresos, salidas y almacén, de tal manera que si se enfrentara a cualquier eventualidad la clínica debería contar con un stock que le permita funcionar normalmente entre tres y seis meses.

Otro de los puntos centrales de la presente investigación es la satisfacción de los pacientes; pero que viene a ser la satisfacción, los autores la definen como algo subjetivo, ligado al alcance de lo deseado o el cumplimiento de las expectativas, hay diferentes factores que están relacionados con la satisfacción como el nivel socioeconómico, la salud, la felicidad, etc. Para el presente estudio la satisfacción se enfoca en el cumplimiento de las expectativas con respecto al servicio recibido de hemodiálisis.

Es por ello que para determinar la satisfacción en el paciente, se utilizaron aspectos tales como: una buena atención, un trato amable, un lugar adecuado, equipos modernos, etc. Hay que tener presente que la satisfacción también está determinada por las expectativas que tienen los pacientes, sin embargo estas expectativas serán generadas por su grado de conocimiento, para ello se tendrá presente lo siguiente acerca del conocimiento: "El conocimiento se ve influido fundamentalmente por determinadas variables, como la edad, el nivel de estudios y el hábitat". (Iglesias Souto, Taboada Ares, Dosil Maceira, & Cuba López, 2008)

Es así que se puede observar que el conocimiento y la satisfacción están muy ligados y a su vez el conocimiento está muy relacionado con el nivel socioeconómico, es por ello que la presente investigación pretende determinar la relación entre el nivel socioeconómico sobre la satisfacción del paciente.

I.2 Pregunta de investigación

¿Cómo se relaciona el nivel socioeconómico con la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018?

I.3 Objetivos de la investigación

I.3.1 Objetivo General.

Conocer la relación del nivel socioeconómico con la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis, Cajamarca 2018.

I.3.2 Objetivos Específicos

1. Medir el nivel socioeconómico de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.
2. Medir la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.
3. Correlacionar el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

I.4 Justificación de la investigación

I.4.1 Justificación teórica

Esta investigación haya su justificación teórica en la teoría del servicio al cliente que para el presente estudio el cliente vendrá a ser el paciente con enfermedad renal crónica, como se conoce el trato al cliente ha cobrado gran importancia en la actualidad, ya que el crecimiento de las empresas depende en gran parte de la captación y filiación que logran éstas con sus clientes y es por ello que aplican diferentes métodos para lograrlo.

Por otro lado, en nivel socioeconómico del cliente puede tener significancia en el trato que éste recibe o percibe, es por ello que esta investigación está basada tanto en el nivel socio económico como la satisfacción del cliente(paciente).

A lo largo del tiempo y la localización, el concepto de nivel socioeconómico se ha ido modificando, sin embargo, desde su definición etimológica la palabra socioeconómico vendría a ser la unión de dos palabras social, que para el

presente estudio vendrían a estar determinado por las clases sociales y económico que hace referencia a la economía del individuo, viéndola desde sus ingresos económicos, bienes que posee, etc; tomando en cuenta todo lo anterior tenemos:

Lenin citado por Harnecker(1979), define las clases sociales de la siguiente manera:

Las clases son grandes grupos de hombres que se diferencian entre sí por el lugar que ocupan en un sistema de producción social históricamente determinado, por las relaciones en que se encuentran con respecto a los medios de producción (relaciones que las leyes refrendan y formulan en gran parte), por el papel que desempeñan en la organización social del trabajo, y, consiguientemente, por el modo y la proporción en que perciben la parte de la riqueza social de que disponen. Las clases son grupos humanos, uno de los cuales puede apropiarse el trabajo de otro por ocupar puestos diferentes en un régimen determinado de economía social (p. 4).

Ahora bien, está definición que está basada en las relaciones que los individuos tienen con los medios de producción fundamentales, es muy distinta de la definición de clases sociales que hace la burguesía (p. 5).

Según esta última, existen tres clases sociales: la clase alta; la clase media y la clase baja, es decir, que define las clases en función de los bienes materiales con que cuenta cada uno de estos grupos, lo que depende en gran medida de sus ingresos (p. 6).

Con respecto a la teoría sobre satisfacción del cliente Ballesteros (2005) afirma:

En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible. De forma adicional, cuando los consumidores toman una decisión siempre se enfrentan a una disyuntiva, deben sacrificar algo para obtener otra cosa, es decir, cuando compran una cantidad mayor de un bien, pueden comprar menos de otros bienes y cuando gastan la mayor parte de sus recursos, tienen menos posibilidad de ahorro, con lo que tendrán que conformarse con consumir menos en el futuro. En esta teoría aparecen como aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir uno u otro producto o servicio los precios, el atractivo y la calidad de éstos entre otros. Dichos conceptos son los que a priori deberían considerarse para el modelado de la satisfacción del cliente (p. 14)

I.4.2 Justificación Práctica

La presente investigación encuentra su justificación práctica en proponer mejoras en el servicio brindado a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis, a fin de que los pacientes reciban no sólo un mejor servicio de

manera superficial sino las mejoras sean sustanciales para optimar su calidad de vida y por ende su salud.

I.5 Alcance de la investigación

La presente investigación servirá como antecedente para la implementación de mejoras en el trato a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis, así mismo servirá para tener un mayor conocimiento de los distintos niveles sociales de las personas que padecen esta enfermedad e identificar mejoras en la parte de salud, asistencia social y psicológica que estas personas necesitan.

Debido a que la clínica de hemodiálisis en la que se ha realizado la presente investigación es la primera en Cajamarca contará con la información de primera fuente para poder realizar las mejoras a nivel de servicios y aumentar la satisfacción de sus pacientes.

Este estudio también servirá como fuente de información a otras clínicas que estén pensando incorporar dentro de los servicios que brindan el de hemodiálisis y en general para todas las instituciones de salud que quieran realizar mejoras en sus servicios y aumentar la satisfacción de los pacientes.

Además, de poder ayudar a cualquier lector a obtener un conocimiento general de la ERC.

II. MARCO TEÓRICO

II.1 Antecedentes

El artículo científico titulado “Influencia del Rendimiento Previo en el Rendimiento Académico y Su Relación con el Nivel Socio Económico en Estudiantes de Ciencias de La Salud de una Universidad De Cajamarca”, publicado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en Cajamarca, Perú, (Hernandez Zambrano & Nuñez Gálvez, 2017).

Presentó como problema propuesto ¿La influencia del rendimiento previo sobre el rendimiento académico difiere según el nivel socioeconómico familiar de los estudiantes que cursaron el VI y VIII ciclo de la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo?. En la presente investigación se pretendió analizar el Rendimiento previo y el rendimiento académico y la relación que estos tenían con el nivel socioeconómico; concluyendo que si existe relación entre ambos rendimientos, es decir el rendimiento previo si tiene incidencia en el rendimiento académico, en otras palabras se indica que entre mayores hayan sido las oportunidades educativas de los estudiantes antes de su ingreso a los estudios superiores estos

aportaran significativamente en su rendimiento académico superior; durante el estudio se han reconocido algunos puntos del nivel socio económico que han tenido incidencia sobre el rendimiento previo, dentro de ellos tenemos: Primero, los ingresos económicos familiares del estudiante, es decir si el estudiante ha contado con apoyo económico para realizar sus estudios o él mismo ha tenido que pagarlos, ya que si el estudiante trabaja y estudia, el tiempo que le queda para estudiar es menor que el de los estudiantes que no tienen que trabajar; Segundo, el nivel de educación de los padres del estudiante ya que si estos tienen un nivel educativo más alto éste va a incidir favorablemente en los alcances educativos de sus hijos, brindándoles mayores oportunidades de crecimiento en diferentes aspectos de la educación; Tercero, la influencia positiva que tengan en el estudiante las personas que pasan mayor tiempo con él reforzándolo en el tema educativo, válgase decir que ya que en la mayoría de los casos es la madre del estudiante quien le ayuda reforzándolo en el hogar, si ésta tiene un mayor nivel de educación puede lograr que el estudiante alcance mayores logros en sus estudios.

El artículo científico titulado “Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”, publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, (Sifuentes León, 2016).

Presentó como objetivo general determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía A HRDT - 2012. En la presente investigación se pretendió confirmar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del servicio de enfermería en un servicio de Cirugía. Para ello se consideraron algunas premisas como: la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, un usuario contento se siente atendido y afortunado, uno descontento se siente ignorado y maltratado, la satisfacción está subordinada a múltiples factores entre las que se incluyen las experiencias previas, la explicativa, la información recibida por la enfermera y los equipos de salud. Se verifico la hipótesis concluyendo que sí existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería. Dentro de las recomendaciones encontramos las siguientes: Se tiene que considerar en que aspectos y actitudes deben mejorar para brindar un cuidado de calidad, hacer un mayor énfasis en el dictado de cursos o talleres relativos a la calidad de atención y la satisfacción del usuario, orientar a las nuevas generaciones, para que desarrollen o conserven la esencia del cuidado humano. Este artículo aporta a la presente investigación en la visión de la satisfacción del paciente desde un punto de vista humanitario y del trato del personal al paciente, además del monitoreo frecuente al personal que está al cuidado de éste,

concientizándolos frecuentemente de que los pacientes son seres humanos que se encuentran en un estado vulnerable y que con el pasar del tiempo el personal de salud no pierdan la visión de la noble profesión que realizan.

El Artículo científico titulado “Implementación de un Software de Historias Clínicas en una Clínica de Cajamarca para Mejorar el Nivel de Satisfacción del Paciente”, publicado por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú; (Colorado Manya, 2015).

Presentó como problema propuesto ¿En qué medida la implementación de un software de historias clínicas incidirá en el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica de la ciudad de Cajamarca, periodo 2014 - 2015? En la presente investigación se pretendió analizar como la implementación de un software de historias clínicas incidió sobre la satisfacción del paciente de una clínica, la hipótesis fue confirmada mediante la aplicación de una encuesta antes de la implementación del software y otra luego de la implementación del software y efectivamente la satisfacción aumentó luego de la implementación, además se realizó una evaluación de la información registrada y la puntuación de ésta logro subir considerablemente luego de la implementación del software. Concluyéndose en que si bien es cierto la implementación del software aumentó el grado de satisfacción del paciente, aún hay un porcentaje de insatisfacción el mismo que debe ser analizado para la mejora de los servicios e incremento de la calidad, considerando también que la calidad no es simplemente la mejora de los servicios brindados sino además es la adaptación de los servicios a las necesidades de los pacientes. Este artículo aporta a la presente investigación en que en éste se enfoca la satisfacción del paciente encaminándose en la mejora continua de los servicios, pero la mejora que se concluye es que se debe priorizar en las necesidades más significativas que requiere el paciente.

El artículo científico titulado “Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta En El Departamento Médico Del Instituto Nacional Mejía En El Periodo 2012”, publicado por la Universidad Central de Ecuador, Ecuador; (DEL SALTO MARIÑO, 2014).

Presentó como objetivo general Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. La presente investigación pretende corroborar que los usuarios del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía están satisfechos con la calidad de atención prestada en esta unidad. Se confirmó la hipótesis arrojando que el 98% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención que recibieron en la consulta, para ello se tuvieron en cuenta criterios tales como: tiempos de espera, trato recibido por el personal de salud, información proporcionada por el personal de salud,

tratamiento recibido para su enfermedad, indicaciones recibidas acerca del cuidado de su salud, entre otros. Este artículo aporta a la presente investigación en el hecho de que podemos observar que la satisfacción puede ser muy subjetiva, ya que a pesar de que la satisfacción del paciente es muy elevada vemos que hay un porcentaje considerable de pacientes que entran a la consulta sin la previa toma de signos vitales y que más del 50% de los pacientes fueron atendidos sin historia clínica, también se pudo observar que el nivel de educación de los pacientes para este estudio influyó inversamente con respecto al nivel de satisfacción, es decir entre mayor grado de instrucción tenía el paciente su calificación sobre la calidad del trato percibido fue menor, esto debido a la diferencia de sus expectativas.

El artículo científico titulado “Psicología Social Evolutiva de la Colaboración Cognitiva Entre Pares”, publicado por la Universidad Nacional de San Luis, Argentina; (Castellano, 2013).

Presentó como objetivo general de la investigación el analizar las características diferenciales que asume el proceso de colaboración entre pares en diferentes franjas etarias y niveles socioeconómicos. La investigación diferenció con toda claridad dos aspectos principales de la interacción colaborativa tanto en la resolución de la tarea como en la coordinación social con el compañero implicada en la realización de tareas de manipulación física de materiales (construcciones con bloques) y dibujo libre; para lo cual se debería dialogar y planificar estrategias de resolución, reevaluar cursos de acción o distribuir funciones, además se observarían diálogos sobre temas ajenos e irrelevantes al objetivo de la tarea, el comportamiento social de ejecución y el plano específico de la verbalización. Se observó que la diferenciación lingüística en función del nivel socioeconómico se manifestó principalmente en la tarea de construcción de bloques, ya que, a diferencia del dibujo libre, se trata de una tarea predominantemente lógica que demanda una mayor intervención de los aspectos estrictamente cognitivos y un mayor control metacognitivo a través del lenguaje; además se advirtió que cuando se supone un contenido verbal que no sólo incluye la resolución de la tarea sino también la coordinación de roles individuales, es típica solamente en los niños de 8 y 12 años de nivel socioeconómico favorable. Este artículo aporta a la presente investigación a comprender como psicológicamente el individuo aprende a comunicarse de acuerdo a las relaciones con sus pares y sus niveles socioeconómicos y se observó el cumplimiento de que el manejo de los artefactos, herramientas y símbolos culturales se aprende en sociedad, es decir, en el transcurso de interacciones humanas que se sitúan en contextos materiales y se concretizan en formas de comunicación,

El artículo titulado “Factores Socioeconómicos y Culturales que Influyen en la Demanda de una Carrera Universitaria en La Libertad: Una Aplicación del Análisis Cluster”, publicado por la Universidad nacional de Trujillo, Perú; (Moreno Rodríguez, 2012)

Presentó como problema propuesto ¿Cuáles son los factores socioeconómicos y que influyen en la demanda de una carrera universitaria en el Departamento de La Libertad? La presente investigación pretende determinar los diferentes factores socioeconómicos y culturales anudados a teorías desarrolladas desde el punto de vista psicológico de la motivación, que influyen en la demanda de una carrera universitaria en el Departamento de La Libertad. Se concluyó que los valores, aptitudes, personalidad, la familia, la búsqueda de prestigio y el nivel socioeconómico influyen en la demanda de una carrera universitaria por los alumnos de quinto año de educación secundaria de colegios públicos y privados del departamento de La Libertad-Perú. Según sus perfiles a los alumnos se los organizo en las categorías de emprendedores, progresistas y aspiracionales; se ha considerado además que debido al crecimiento de la demanda por educación superior universitaria, ésta ha crecido de una manera desorganizada, sin un plan de desarrollo, donde los postulantes solo quieren ingresar, sin mayormente saber si tienen las aptitudes necesarias para la profesión que han elegido o si al final cuando ingresen pueden conseguir una oferta de trabajo; se observó también que en muchos casos los adolescentes no tienen la menor idea de lo que quieren hacer con sus vidas; se sugiere que para dar solución a este problema se debe empezar por ayudar a los jóvenes a conocerse más y orientarlos a elegir una carrera profesional acorde a sus habilidades, aptitudes, destrezas, personalidad, etc; siendo relevante el tema de la orientación vocacional, porque si se realiza una buena orientación vocacional los jóvenes conocerán sus verdaderos intereses, aptitudes y capacidades, esto les permitirá tomar una buena decisión y por consiguiente, realizar sus estudios universitarios con más empeño y gusto, lo que en un futuro se verá reflejado directamente en la calidad del trabajo profesional que desempeñen, así como en la calidad de vida de cada persona. El presente artículo aporta a la presente investigación en la medida de que si los jóvenes que tienen interés, aptitudes y capacidades para desempeñar la profesión de salud ingresan a estas carreras, al egresar y ejercer su profesión lo harán de una manera responsable y comprometida, lo que puede hacer un cambio en la atención del paciente.

II.2 Bases Teóricas

II.2.1 Nivel Socioeconómico

Según Vera y Vera (2013), el nivel socio económico no es una característica física y fácilmente informable sino que se basa en

la integración de distintos rasgos de las personas o sus hogares, cuya definición varía según países y momentos históricos. Así lo muestran las muchas conceptualizaciones sobre “niveles socioeconómicos”, entre ellas citamos: The New Dictionary of Cultural Literacy, Third Edition. 2002, lo refiere como la posición de un individuo/hogar dentro de una estructura social jerárquica. La National Center for Educational Statistics, la define como una medida de la posición relativa económica y social de una persona/hogar. Así también, la Center for Research on Education, Diversity and Excellence, la presenta como la medida del lugar social de una persona dentro de un grupo social, basado en varios factores, incluyendo el ingreso y la educación.

El nivel socioeconómico junto al sexo y a la edad son los tres indicadores que componen cualquier estudio demográfico. Sin embargo, no siempre se está de acuerdo sobre las posibilidades de su determinación lógica.

Desde hace varios años, diversos estudios han documentado con evidencias, la relación entre el nivel socioeconómico y el estado de la salud, tanto en países y regiones, como en familias y personas. Así, por ejemplo, hay evidencias que demuestran que las naciones desarrolladas tienen una esperanza de vida 25 años mayor que las más pobres, o que en América Latina la esperanza de vida al nacer de los países de mayores ingresos supera en diez años a los países de menores ingresos.

Por lo tanto, el nivel socioeconómico del hogar, es una variable estadísticamente significativa para explicar la inequidad en los indicadores de salud y nutrición; sobre todo con la desnutrición crónica y los episodios de enfermedad diarreica

aguda e infección respiratoria aguda en niños. Por otro lado, explica por qué las familias más pobres son las que exhiben mayor persistencia de desnutrición y enfermedad como lo reporta el informe del ministerio de salud del Perú en el año 2007. Diversos estudios, que también se han realizado en la región sobre factores asociados al rendimiento estudiantil, el Primer Estudio Internacional Comparativo (UNESCO, 2000) sobre factores asociados al rendimiento que se llevó a cabo en trece países latinoamericanos en el año de 1997, encontrándose que en la región existe una relación positiva y significativa entre el nivel socioeconómico y el rendimiento de los estudiantes.

Al analizar el nivel socioeconómico de una familia, parece existir cierto consenso en torno a la idea de que el estatus socioeconómico de las familias incluye tres aspectos básicos: ingresos económicos, nivel educativo y ocupación de los padres como lo mencionan Gottfried, 1985 y Hauser, 1994. En otras revisiones se añaden otras tales como el valor y las características de la vivienda, disponibilidad de libros en el hogar, disfrute de becas o ayudas, y algunas menos habituales, como es el caso de la frecuencia de visitas al dentista, la realización de viajes, o la disponibilidad de servicio doméstico; esto permite clasificar a la familia en una de las (10) tres grandes categorías: Alto, Medio, y Bajo; aunque dependiendo del estudio que se hace, pueden separarse en más niveles. Actualmente, se ha establecido que un bajo nivel de ingresos y un bajo nivel de educación son importantes indicadores de un rango de problemas de salud mental y física, que van desde dolencias respiratorias, artritis, enfermedades coronarias, y esquizofrenia.

Para medir el nivel socioeconómico , éste se ha los modelos de factores asociados

- 1) Económicos, siendo su valor expresado directamente en términos económicos (ingresos/ bienes),
- 2) Sociales, representados por los bienes/atributos cuyo valor se expresa en sinónimo de status (Educación/Vivienda).
- 3) De Flujo, refiriéndose a un flujo de valor que representa la situación actual del individuo (Ingreso, Ocupación, Bienes).
- 4) De Stock que refleja el patrimonio acumulado por el individuo (Educación/Vivienda) (pp. 42-43).

II.2.2 Satisfacción

De acuerdo con Thompson (2005), en la actualidad, lograr la plena "**satisfacción del cliente**" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con

todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada **satisfacción del cliente**.

En síntesis, toda empresa que logre la **satisfacción del cliente** obtendrá como beneficios:

- 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).
- 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).
- 3) una determinada participación en el mercado. (Thompson, 2005)

Como percibe el cliente la satisfacción.

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Thompson, 2005)

Dependiendo el nivel de **satisfacción del cliente**, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron (pp. 1-3)

Otras definiciones de satisfacción:

“En su sentido más primigenio, satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo” (Hernández,2011, p. 2).

“La satisfacción del paciente ha sido definida como la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida” (Elizondo, 2008, p.14).

“La satisfacción del paciente puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito” (Colorado Manyá, 2015, p. 29).

II.3 Marco conceptual

a. Acceso a salud

Esta variable hace referencia a los diferentes servicios de salud tanto públicos como privados a los que el paciente puede tener alcance.

b. Adquisiciones

Compra de bienes o servicios.

c. Ambientes aislados

Son ambientes que no guardan comunicación directa con los otros ambientes de la clínica y están equipados para el tratamiento de pacientes cuyo estado de salud es delicado.

d. Ambiente diferenciado

Ambiente destinado a la atención de pacientes particulares

e. Asistente social

Persona encargada de realizar y promover mejoras en la situación social de las personas y su relación con el entorno.

f. Calidad

Características que hacen que un producto o servicio adquiera valor.

g. Capacidad de respuesta

Para el presente estudio se define como la capacidad que tienen los trabajadores responsables de la atención y equipo de hemodiálisis de la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca 2018, para dar solución a los problemas que se puedan presentar en relación a los pacientes y equipos.

h. Características de la vivienda

Definida por APEIM como el conjunto de materiales con que la vivienda ha sido construida, reflejo de la situación social y económica. Para nuestro estudio también se considerará la localización, condición y tipo de la vivienda.

i. Condición de salud

Viene a ser cualquier alteración o variación del estado de salud de una persona que genera dolor o malestar y requiere de atención médica.

j. Confiabilidad

Está definida por el grado de confianza; para el presente estudio vendría a ser la confianza que el paciente tiene en la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

k. Empatía

La empatía está determinada por el buen servicio, la atención personalizada, la amabilidad, para el presente estudios es aquella que deben tener los trabajadores de la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca 2018, en sus relaciones con los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis.

l. Enfermedad renal crónica

Viene a ser la afección que provoca que los riñones pierdan la capacidad de eliminar los desechos y equilibrar los fluidos.

m. Hacinamiento.

Para el presente estudio está definida como la aglomeración de personas en una vivienda.

n. Ingresos económicos de la Familia.

Viene a ser el promedio mensual de los ingresos obtenidos por los miembros de la familia.

o. Instrucción del padre, madre y paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis.

Definida por APEIM como el grado de instrucción del Jefe de Familia, siendo redefinida como el nivel educativo o de estudios alcanzados por ambos padres o tutores, para el presente estudio también se considerarán el grado de instrucción del paciente.

p. Ocupación del padre, madre y paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis.

Vienen a ser el trabajo, empleo o labor desempeñado por el paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis y sus padres.

q. Insuficiencia renal terminal

Insuficiencia renal terminal: Afección en la que los riñones dejan de filtrar los residuos de la sangre y que requiere de Terapia de Reemplazo Renal (hemodiálisis).

r. Nefrólogo

Médico especialista en diagnosticar y tratar enfermedades del riñón.

s. Nutricionista

Profesional de la salud que ayuda y enseña a mantener buenos hábitos alimenticios teniendo en cuenta diferentes aspectos de cada persona a fin de recomendarle una dieta adecuada según sus necesidades, para mantener una vida saludable.

t. Paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis

En algunas partes del presente documento solamente lo hemos citado como paciente; es aquel cuyas funciones renales son nulas, es decir se encuentra en el estadio 5 de la enfermedad renal crónica, es por ello que la purificación de su sangre la tienen que hacer de manera artificial mediante un procedimiento denominado hemodiálisis.

u. Psicólogo

Profesional dedicado al estudio y tratamiento del comportamiento humano, que busca el bienestar mental de sus pacientes.

v. Seguridad

Para el presente estudio está definida por la confiabilidad y credibilidad en el servicio brindado por la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

w. Stock

Cantidad de productos o mercadería almacenada.

x. Tangibilidad

Esta dimensión hace referencia a los bienes tangibles, para nuestro estudio serán los bienes tangibles (equipos, infraestructura, etc.) con los que cuenta la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

III. HIPÓTESIS

III.1 Declaración de hipótesis

El nivel socioeconómico se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis, Cajamarca 2018.

III.2 Operacionalización de variables

Tabla 1
 Matriz de Operacionalización

Variable	Tipo de Variable (cuantitativa o cualitativa)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Ítems	Unidad de Medida	Valor
Nivel socioeconómico	Cualitativa	El estatus o nivel socioeconómico (NSE) es una medida total que combina la parte económica y sociológica de la preparación laboral de una persona y de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas (Vera Romero & Vera Romero, 2013).	Cabe resaltar, las definiciones de las dimensiones y variables sobre el Nivel Socioeconómico: 1. Instrucción del Jefe de Familia. 2. Características de la vivienda 3. Acceso a salud en caso de hospitalización. 4. Ingresos económicos de la Familia (Vera Romero & Vera Romero, 2013).	1. Instrucción y ocupación del padre, madre y paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis.	Variable orientada a representar condiciones del ámbito social actual y de una situación económica precedente. Definida por APEIM como el grado de instrucción del Jefe de Familia, siendo redefinida como el nivel educativo o de estudios alcanzados por ambos padres o tutores, para el presente estudio también consideraremos la ocupación u oficio del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis, así como la de sus padres, tomando como referencia las encuestas de ocupación realizadas por INEI.	Nivel de instrucción del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis y de sus padres.	¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó el paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis? ¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su madre? ¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su padre? ¿Cuál es la ocupación u oficio del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis? ¿Qué ocupación u oficio desempeñó su madre? ¿Qué ocupación desempeño su padre?	Nominal	Nivel socioeconómico AB. B. C. D. E.
				2. Características de la vivienda.	Definida por APEIM como el conjunto de materiales con que la vivienda ha sido construida, reflejo de la situación social y económica. Para nuestro estudio también se considerará la localización, condición y tipo de la vivienda.	Material predominante en pisos. Material predominante de la vivienda. Localización de la vivienda. Condición de la vivienda. Tipo de vivienda.	¿Cuál es el material predominante en los pisos de su vivienda? ¿Cuál es el material predominante de su vivienda? ¿Su domicilio se encuentra localizado en? ¿Su vivienda es..? ¿Cuál es el tipo de su domicilio?	Nominal	Nivel socioeconómico AB. B. C. D. E.

Variable	Tipo de Variable (cuantitativa o cualitativa)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Ítems	Unidad de Medida	Valor
Satisfacción	Cualitativa	(Hernández,2011) En su sentido más primigenio, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo.	Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. Las cinco dimensiones de la calidad propuestos en el modelo:	3. Acceso a salud.	Variable representativa de la situación económica actual de la familia y, en forma complementaria, muestra de la actitud social en la misma.	Consulta médica.	¿A dónde acude el paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis para atención médica cuando tiene algún problema de salud?	Nominal	Nivel socioeconómico AB. B. C. D. E.
				4. Ingresos económicos de la Familia.	Variable incorporada en la nueva escala, por ser un aspecto básico y eje principal de la evaluación del NSE.	Ingresos familiares	¿Cuál es el promedio de ingreso de la familia del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis por mes?	Intervalo. Ordinal	Nivel socioeconómico AB. B. C. D. E.
				5. Hacinamiento	Variable incorporada en la nueva escala, representada por 2 sub escalas: el número de habitantes y el número de habitaciones del hogar disponibles para dormir, reflejando la situación social y económica en conjunto.	Número promedio de habitantes. Número promedio de habitaciones.	¿Cuántas habitaciones tienen en su hogar, exclusivamente para dormir? ¿Cuántas personas viven en su casa incluyéndolo a usted?	Intervalo. Razón	Nivel socioeconómico AB. B. C. D. E.
				Tangibilidad	Esta dimensión hace referencia a los bienes tangibles con los que cuenta la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	Nivel de satisfacción sobre los bienes tangibles.	¿Está satisfecho con el servicio de limpieza de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis? ¿Está conforme con la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Las instalaciones físicas de la clínica le parece que son visualmente atractivas?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.

Variable	Tipo de Variable (cuantitativa o cualitativa)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Ítems	Unidad de Medida	Valor
			tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Ibarra & Casas, 2015)				¿Está satisfecho con el área designada para la realización de hemodiálisis?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Está usted satisfecho con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Está usted en general satisfecho con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Está usted conforme con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
				Confiabilidad	Está definida por el grado de confianza que el paciente tiene en la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	Nivel de confiabilidad.	¿Cree usted que la clínica cuenta con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Nota usted que la empresa se esfuerza por mejorar el servicio de hemodiálisis?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
				Capacidad de respuesta	Se define como la capacidad que tienen los trabajadores responsables de la atención y equipo de hemodiálisis de la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca 2018, para dar solución a los problemas que se puedan presentar en relación a los pacientes y equipos.	Nivel de capacidad de respuesta.	¿Nota usted que el personal de la clínica se encuentra preparado y capacitado para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Está usted conforme con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.

Variable	Tipo de Variable (cuantitativa o cualitativa)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Ítems	Unidad de Medida	Valor
				Seguridad.	Está definida por la confiabilidad y credibilidad en el servicio brindado por la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.	Nivel de seguridad.	¿Nota usted que el personal de la clínica tiene experiencia en las funciones que desempeña?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Le inspiran confianza y credibilidad el personal con el que cuenta la clínica?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Siente que la clínica le brinda servicio personalizado?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
				Empatía.	La empatía está determinada por el buen servicio, la atención personalizada, la amabilidad que deben tener los trabajadores de la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca 2018, en sus relaciones con los pacientes	Nivel de empatía.	¿Cuándo tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Percibe un trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.
							¿Percibe compañerismo y camaradería entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis?	Ordinal	Totalmente Satisfecho. Satisfecho. Ni satisfecho ni insatisfecho. Insatisfecho. Totalmente insatisfecho.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.
Matriz de Consistencia

TÍTULO: El nivel socioeconómico Y SU RELACIÓN en la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	
<p>1. Problema General:</p> <p>¿En qué medida el nivel socioeconómico incide en la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018?</p>	<p>1. Objetivo General:</p> <p>Determinar en qué medida el nivel socioeconómico incide en la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p>	<p>1. Hipótesis General:</p> <p>El nivel socioeconómico incide en la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p>	<p>V. Independiente</p> <p>El nivel socioeconómico</p>	<p>1. Enfoque Cuantitativo</p> <p>2. Tipo de Investigación Aplicada.</p> <p>3. Nivel de Investigación Causales o correlacionales</p> <p>4. Método: Analítico.</p> <p>5. Diseño de la Investigación: No experimentales, transversal.</p> <p>6. Marco Muestral: Archivo de historias clínicas encontrados en el área de triaje, de pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p>	
<p>2. Problemas Específicos (opcional):</p>	<p>2. Objetivos Específicos</p> <p>1. Medir el nivel socioeconómico de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p> <p>2. Medir la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p> <p>3. Correlacionar el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p>	<p>2. Hipótesis Específicas (opcional):</p>	<p>V. Dependiente:</p> <p>La satisfacción.</p>	<p>7. Población: Los 60 pacientes ambulatorios crónicos de una clínica de la ciudad de Cajamarca.</p> <p>8. Muestra: Tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. 48 pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p> <p>9. Técnicas: Encuesta</p> <p>10. Instrumentos: Ficha de encuesta</p> <p>11. Indicadores: Nivel Socioeconómico * Instrucción y ocupación de los padres y del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis. * Características de la vivienda del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis. * Acceso a salud del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis. * Ingresos económicos de la familia del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis. * Hacinamiento en la vivienda del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis. Nivel de Satisfacción * Nivel de satisfacción sobre los bienes tangibles. * Nivel de confiabilidad.</p>	
			<p>V. Intervinientes:</p>		

TÍTULO: El nivel socioeconómico Y SU RELACIÓN en la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
				<p>* Nivel de capacidad de respuesta. * Nivel de seguridad. * Nivel de empatía.</p> <p>12. Justificación de la investigación</p> <p>Justificación teórica</p> <p>Esta investigación haya su justificación teórica en la teoría del servicio al cliente que para el presente estudio el cliente vendrá a ser el paciente con enfermedad renal crónica, como se conoce el trato al cliente ha cobrado gran importancia en la actualidad, ya que el crecimiento de las empresas depende en gran parte de la captación y filiación que logran éstas con sus clientes y es por ello que aplican diferentes métodos para lograrlo.</p> <p>Por otro lado, en nivel socioeconómico del cliente puede tener significancia en el trato que éste recibe o percibe, es por ello que esta investigación está basada tanto en el nivel socio económico como la satisfacción del cliente(paciente).</p> <p>Justificación Práctica</p> <p>La presente investigación encuentra su justificación practica en proponer mejoras en el servicio brindado a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis, a fin de que los pacientes reciban no sólo un mejor servicio de manera superficial sino las mejoras sean sustanciales para optimar su calidad de vida y por ende su salud.</p>

Fuente: Elaboración propia

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

Para la presente investigación se ha aplicado el método estadístico que de acuerdo a Hernández (2006) se clasifica de la siguiente manera:

Los métodos estadísticos cumplen una función relevante, ya que contribuyen a determinar la muestra de sujetos a estudiar, tabular los datos empíricos obtenidos y establecer las generalizaciones apropiadas a partir de ellos. En las ciencias sociales, naturales y técnicas no basta con la realización de las mediciones, sino que se hace necesaria la aplicación de diferentes procedimientos que permitan revelar las tendencias, regularidades, y las relaciones en el fenómeno objeto de estudio. En este sentido cobran importancia los métodos estadísticos, los más importantes son: los descriptivos e inferenciales.

La estadística descriptiva permite organizar y clasificar los indicadores cuantitativos obtenidos en la medición, revelándose a través de ellos las propiedades, relaciones y tendencias del fenómeno, que en muchas ocasiones no se perciben de manera inmediata. Las formas más frecuentes de organizar la información son, mediante tablas de distribución de frecuencias, gráficos, y las medidas de tendencia central como: la mediana, la media, la moda y otros.

La estadística inferencial se emplea en la interpretación y valoración cuantitativa de las magnitudes del fenómeno que se estudia, en este caso se determinan las regularidades y las relaciones cuantitativas entre propiedades sobre la base del cálculo de la probabilidad de ocurrencia. Las técnicas más aplicadas son: prueba de Chi cuadrado, el análisis factorial, la correlación, regresión lineal y otros (pp. 16-17).

Cabe resaltar que para la presente investigación se ha utilizado la estadística descriptiva.

a. Enfoque

Cuantitativo.

b. Tipo de Investigación según su fin:

Aplicada.

c. Nivel de Investigación, Alcance o Profundidad del Conocimiento

Causales o correlacionales

d. Método:

Analítico.

e. Diseño de la Investigación:

No experimental, transversal.

f. Unidad de Análisis:

Paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

g. Población:

Los 60 pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

h. Muestra:

Tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia

48 pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

i. Marco Muestral:

Archivo de historias clínicas encontrados en el área de triaje, de pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

j. Técnicas:

Encuesta.

k. Instrumentos:

Ficha de encuesta.

V. RESULTADOS

En la presente investigación se seleccionó a una población de 60 pacientes, de los cuales a 48 pacientes se les formuló una ficha de encuesta para medir su nivel socioeconómico y su grado de satisfacción, los 12 restantes no pudieron ser encuestados, debido a su condición de salud, no acudieron a sus citas o no deseaban que se les aplique la encuesta.

Los resultados son los que se muestran:

- ✓ **Objetivo específico 1:** Medir el nivel socioeconómico de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

1. Resultado 1

Tabla 3
Nivel socioeconómico por dimensiones

Dimensiones					
Nivel socioeconómico	Instrucción y ocupación de los padres y del paciente	Características de la vivienda	Acceso a salud	Ingresos económicos de la familia	Hacinamiento
Nivel AB	2.08%	8.33%	0.00%	2.08%	2.08%
Nivel B	6.25%	39.58%	0.00%	2.08%	16.67%
Nivel C	4.17%	39.58%	12.50%	4.17%	58.33%
Nivel D	52.08%	12.50%	6.25%	31.25%	22.92%
Nivel E	35.42%	0.00%	81.25%	60.42%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

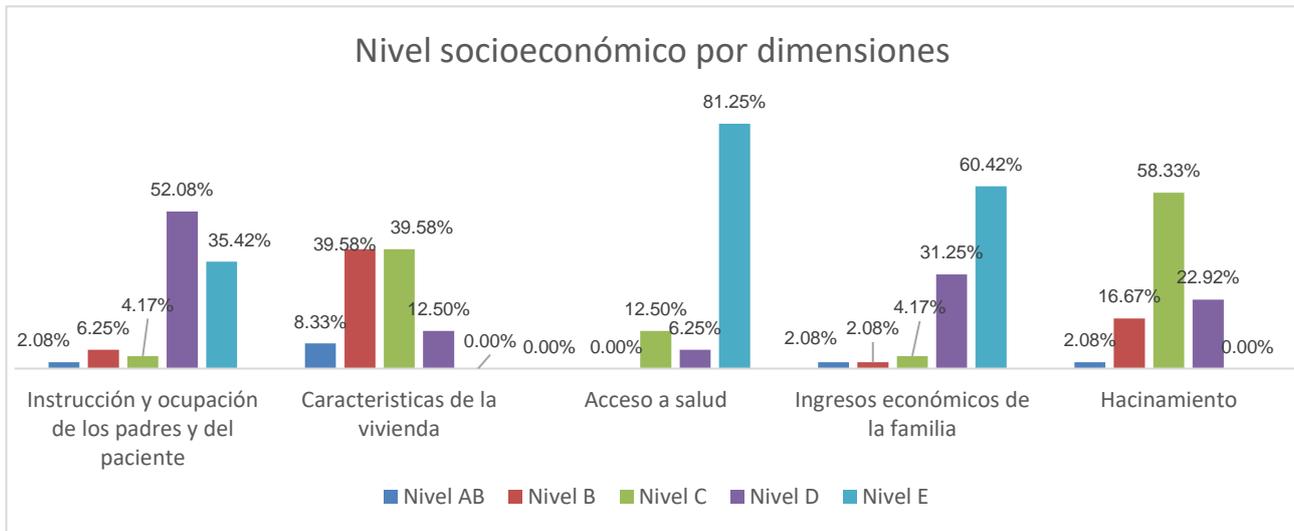


Figura 4. Nivel socioeconómico por dimensiones. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 4 se aprecia el nivel socioeconómico por dimensiones; se visualiza la dimensión instrucción y ocupación de los padres y del paciente en donde se puede observar que el 52.08% pertenecen a un nivel socioeconómico D en donde el grado de instrucción y ocupación es muy malo, el 35.42% a un nivel socioeconómico E donde el grado de instrucción y ocupación es pésimo, el 6.25% pertenece a un nivel socioeconómico B donde el grado de instrucción y ocupación es regular, el 4.17% pertenece a un nivel socioeconómico C donde el grado de instrucción y ocupación es regular y finalmente el 2.08% pertenece a un nivel socioeconómico AB donde el grado de instrucción y ocupación es bueno; se visualiza la dimensión características de la vivienda en donde se puede observar que el 39.58% pertenece a un nivel socioeconómico B en donde las características de la vivienda es regular, también un 39.58% pertenece a un nivel socioeconómico C donde las características de la vivienda es mala, el 12.5% a un nivel socioeconómico D donde las características de la vivienda son muy malas, el 8.33% pertenece a un nivel socioeconómico AB donde las características de la vivienda son buenas y finalmente un 0% pertenece a un nivel socioeconómico E donde las características de la vivienda son pésimas; se visualiza la dimensión acceso a salud en donde se puede observar que el 81.25% pertenece al nivel socioeconómico E donde el acceso a la salud es pésimo, el 12.5% pertenece a un nivel socioeconómico C donde el acceso a la salud es malo, el 6.25% pertenece a un nivel socioeconómico D donde la salud es muy malo, el 0.00% pertenece a un nivel socioeconómico B donde el

acceso a la salud es regular y también un 0.00% pertenecen a un nivel AB donde el acceso a la salud es bueno; se visualiza la dimensión ingresos económicos de la familia en donde se puede observar que el 60.42% pertenece a un nivel socioeconómico E donde los ingresos económicos son pésimos, el 31.25% pertenece a un nivel socioeconómico D donde los ingresos económicos son muy malos, el 4.17% pertenece a un nivel socioeconómico C donde los ingresos económicos son malos, el 2.08% pertenece a un nivel socioeconómico B donde los ingresos económicos son regulares y también un nivel socioeconómico AB los ingresos económicos son buenos; se visualiza la dimensión hacinamiento en donde se puede observar que el 58.33% pertenece a un nivel socioeconómico C donde el hacinamiento es regular, el 22.92% pertenece a un nivel socioeconómico D donde hay mucho hacinamiento, el 16.67% pertenece a un nivel socioeconómico B donde hay poco hacinamiento, el 2.08% pertenece a un nivel socioeconómico AB donde no hay hacinamiento y un 0% pertenece a un nivel socioeconómico E donde hay demasiado hacinamiento.

1.1 Instrucción y ocupación de los padres y del paciente.

1.1.1 ¿Cuál es el máximo nivel educativo que usted ha alcanzado?

Tabla 4
Máximo nivel educativo alcanzado por el paciente

Máximo nivel educativo alcanzado por el paciente	fi	%
Universitaria	7	14.58%
Técnica.	2	4.17%
Secundaria	17	35.42%
Primaria	15	31.25%
Sin instrucción	7	14.58%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

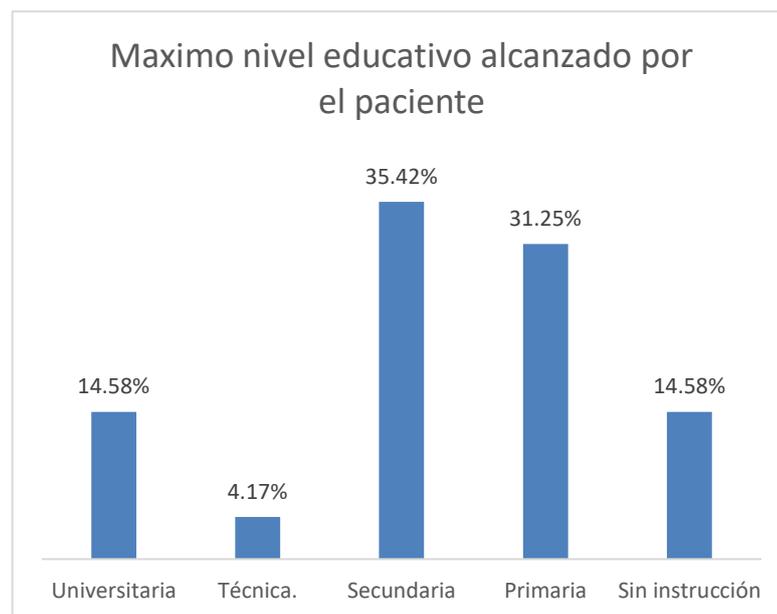


Figura 5. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 5 se observa el nivel socioeconómico según el máximo nivel educativo alcanzado por el paciente donde se visualiza que el 35.42% de los pacientes estudio hasta el nivel secundario, el 31.25% hasta el nivel primario, el 14.58% universitarios y este mismo porcentaje fueron los que no tienen ningún grado de instrucción y el 4.17% estudio hasta nivel técnico.

1.1.2 ¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su madre?

Tabla 5
Máximo nivel educativo alcanzado por la madre del paciente.

Máximo nivel educativo alcanzado por la madre del paciente	fi	%
Universitaria	1	2.08%
Técnica.	1	2.08%
Secundaria	4	8.33%
Primaria	14	29.17%
Sin instrucción	28	58.33%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

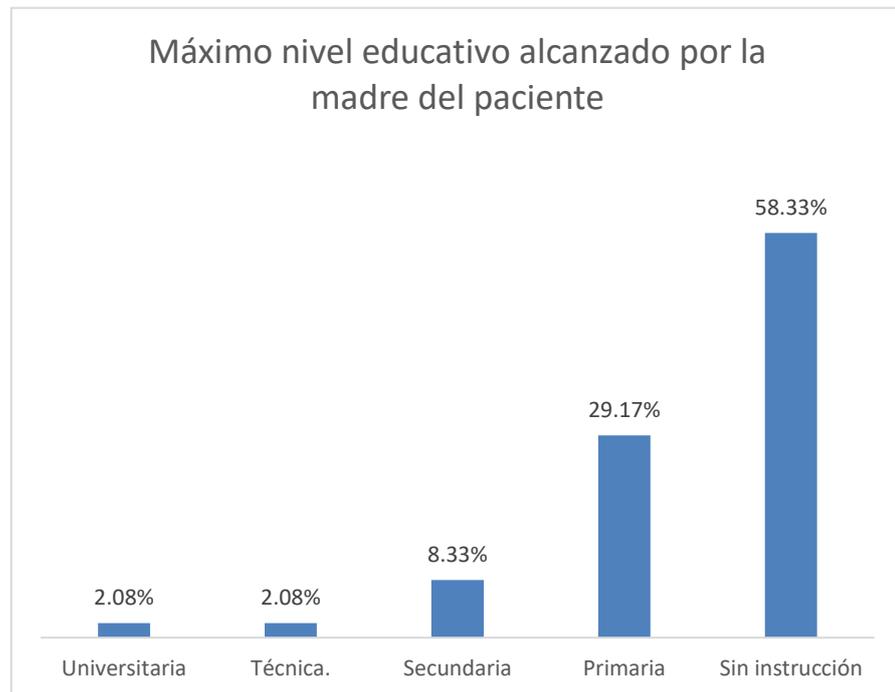


Figura 6. Máximo nivel educativo alcanzado por la madre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 6 se observa el nivel socioeconómico según el máximo nivel educativo alcanzado por las madres de los pacientes donde se visualiza que el 58.33% de las madres de los pacientes no alcanzaron ninguna

instrucción, el 29.17 % estudio hasta el nivel primario, el 8.33% hasta el nivel secundario, el 2.08% técnico y este mismo porcentaje fueron las que estudiaron hasta nivel universitario.

1.1.3 ¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su padre?

Tabla 6

Máximo nivel educativo alcanzado por el padre del paciente.

Máximo nivel educativo alcanzado por el padre del paciente	fi	%
Universitaria	3	6.25%
Técnica.	0	0.00%
Secundaria	7	14.58%
Primaria	21	43.75%
Sin instrucción	17	35.42%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

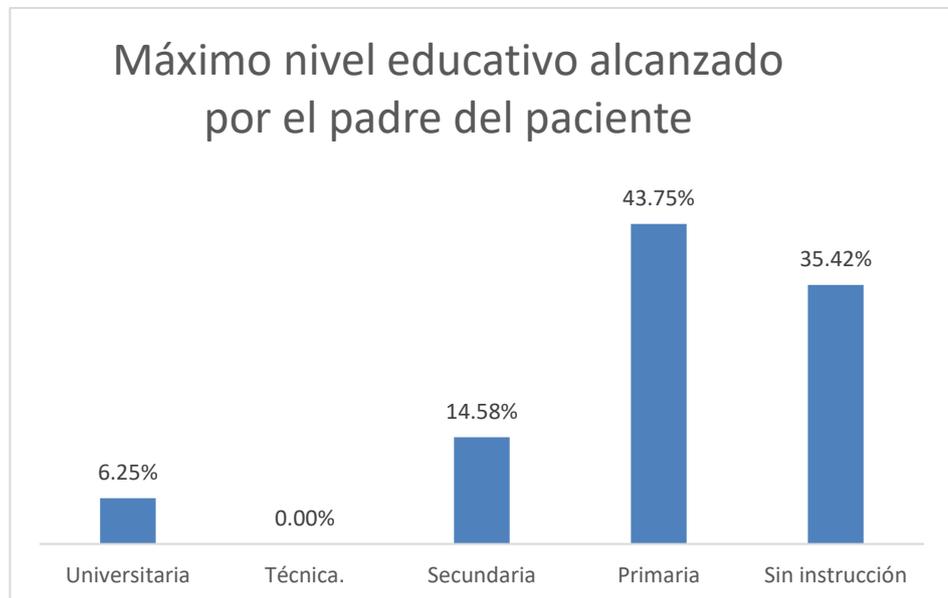


Figura 7. Máximo nivel educativo alcanzado por el padre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 7 se observa el nivel socioeconómico según el máximo nivel educativo alcanzado por los padres de los pacientes donde se visualiza que el 43.75% de los padres de los pacientes

alcanzaron estudiar primaria, el 35.42 % no alcanzaron tener ninguna instrucción, el 14.58% hasta la secundaria, el 6.25% universitaria y ninguno estudio nivel técnico.

1.1.4 ¿Cuál es su ocupación u oficio?

Tabla 7
Ocupación u oficio del paciente.

Ocupación u oficio del paciente	fi	%
Profesional	4	8.33%
Técnico	3	6.25%
Obrero	3	6.25%
Comerciante	2	4.17%
Otro	36	75.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

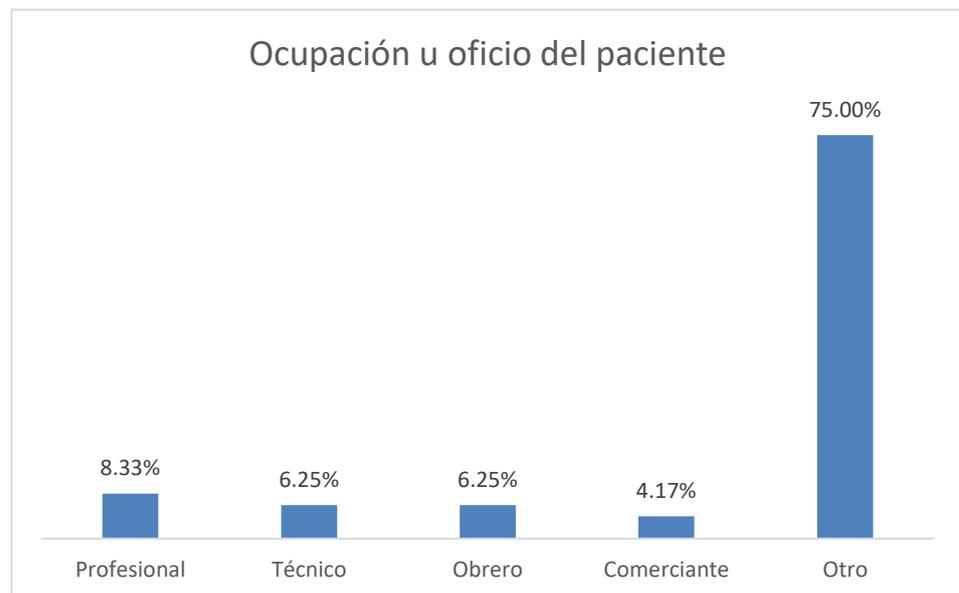


Figura 8. Ocupación u oficio del paciente Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 8 se observa el nivel socioeconómico según la ocupación u oficio del paciente se visualiza que el 75.00% se desempeñó en otros oficios no contemplados en las alternativas (prevaleciendo el de chofer y no trabaja), el 8.33% se desempeñó como profesional, el 6.25% como técnico y este mismo porcentaje como obrero y finalmente el 4.17% como comerciante.

1.1.5 ¿Qué ocupación desempeñó su madre?

Tabla 8
Ocupación que desempeñó la madre del paciente

Ocupación que desempeñó o desempeña la madre del paciente	fi	%
Profesional	1	2.08%
Técnico	1	2.08%
Comerciante	3	6.25%
Empleada del hogar	1	2.08%
Ama de casa	42	87.50%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

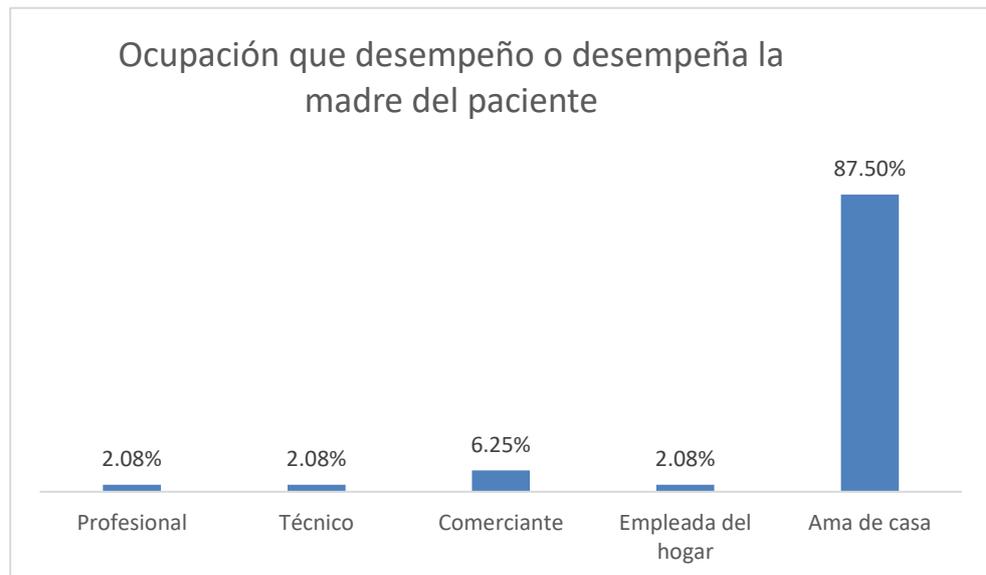


Figura 9. Ocupación que desempeñó la madre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 9 se observa el nivel socioeconómico según la ocupación u oficio de las madres de los pacientes se visualiza que el 87.50% se desempeñó como ama de casa, el 6.25% se desempeñó como comerciante, el 2.08% como profesional, 2.08% como técnico y también el 2.08% como empleada del hogar.

1.1.6 ¿Qué ocupación desempeña su padre?

Tabla 9
 Ocupación que desempeña el padre del paciente

Ocupación que desempeña el padre del paciente	fi	%
Profesional	2	4.17%
Técnico	3	6.25%
Obrero	7	14.58%
Comerciante	3	6.25%
Otro	33	68.75%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

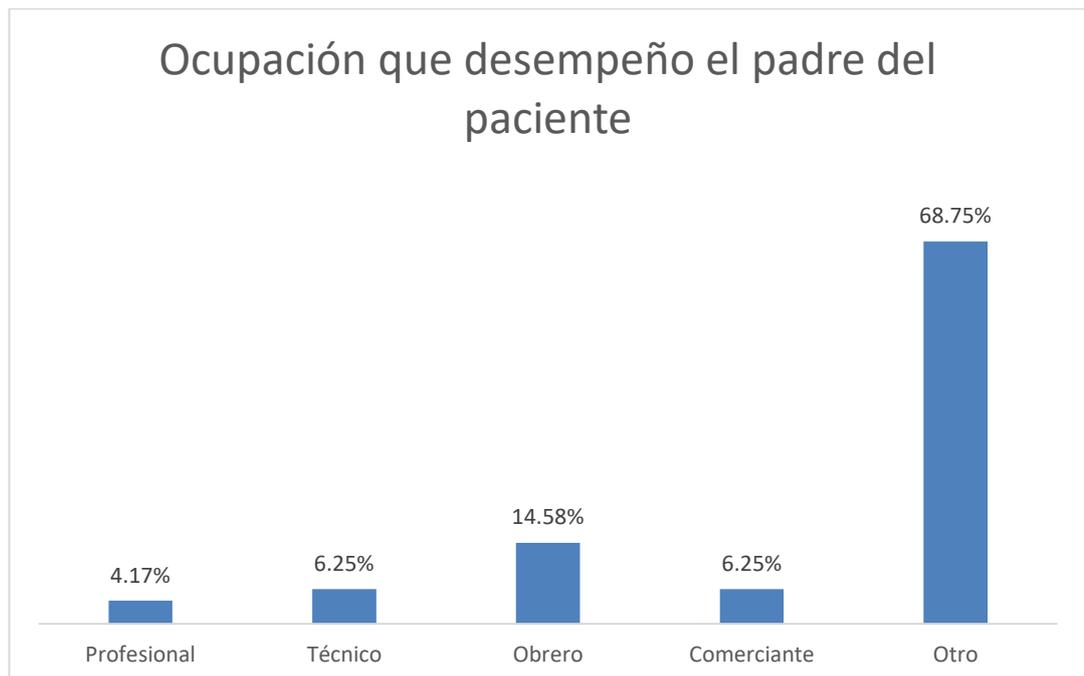


Figura 10. Ocupación que desempeña el padre del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 10 se observa el nivel socioeconómico según la ocupación u oficio de los padres de los pacientes se visualiza que el 68.75% se desempeñó en otro oficio no contemplado en las respuestas (prevalciendo el oficio de agricultor), el 14.58% como obrero, el 6.25% se desempeñó como comerciante, el 6.25% como técnico, 4.17% como profesional.

1.2 Características de la vivienda.

1.2.1 ¿Cuál es el material predominante en los pisos de su vivienda?

Tabla 10

Material predominante en los pisos de la vivienda del paciente

Material predominante en los pisos de la vivienda del paciente	fi	%
Parquet/Laminado/Mármol/Alfombra.	1	2.08%
Cerámica/madera pulida.	6	12.50%
Cemento pulido	8	16.67%
Cemento sin pulir	10	20.83%
Tierra/arena	23	47.92%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

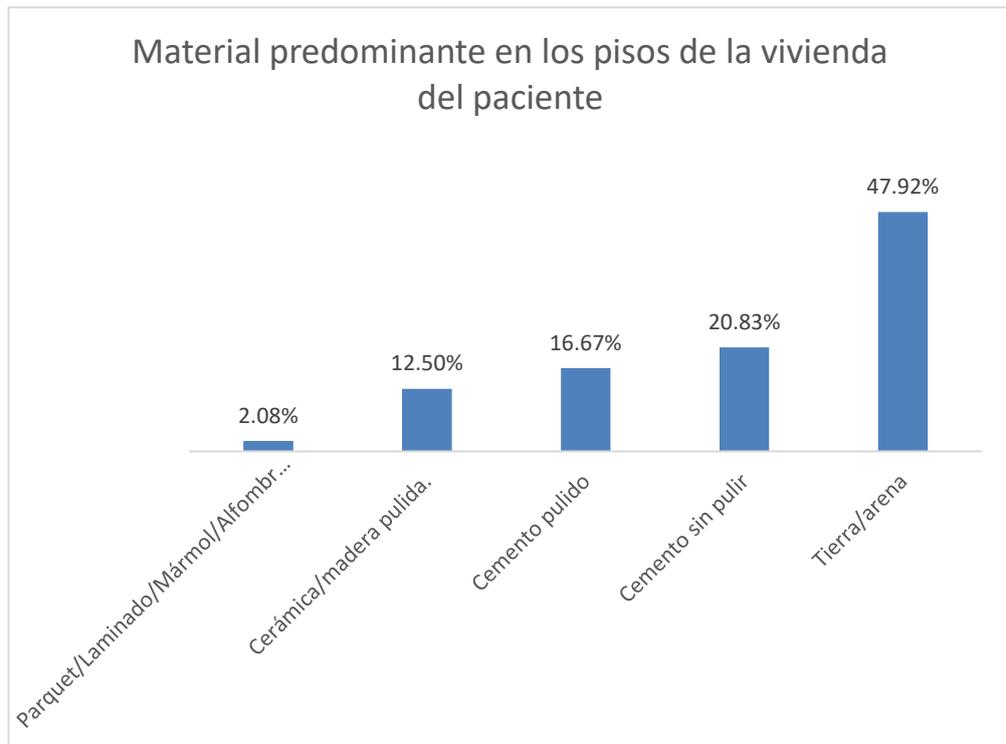


Figura 11. Material predominante en los pisos de la vivienda del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 11 se observa el nivel socioeconómico según el material predominante en los pisos de la vivienda del paciente se visualiza que el 47.92% de los pisos son de tierra/arena, el 20.83% de cemento sin pulir, el 16.67% de cemento pulido, el 12.5% de cerámica/madera pulida, el 2.08% de parquet/laminado/mármol/alfombra.

1.2.2 ¿Cuál es el material predominante de su vivienda?

Tabla 11

Material predominante en la vivienda del paciente

Material predominante en la vivienda del paciente	fi	%
Material noble	20	41.67%
Adobe	24	50.00%
Madera	2	4.17%
Quincha	2	4.17%
Estera	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

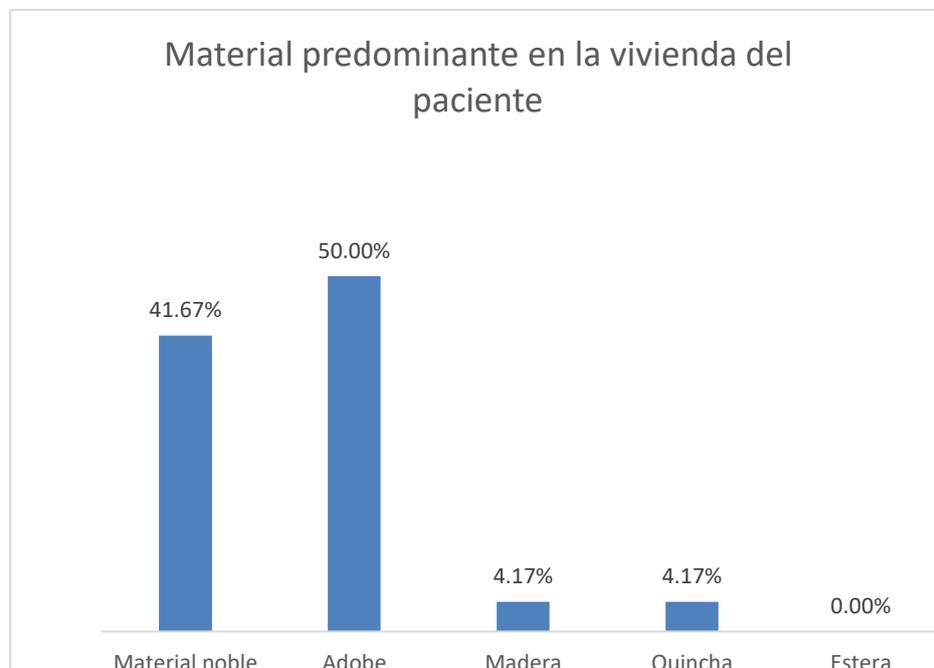


Figura 12. Material predominante en la vivienda del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 12 se observa el nivel socioeconómico según el material predominante en la vivienda del paciente se visualiza que el 50.00% es

de adobe, el 41.67% es de material noble, el 4.17% de madera, el 4.17% de quincha, el 0% de estera.

1.2.3 ¿Su domicilio se encuentra localizado en?

Tabla 12
Localización del domicilio del paciente

Localización del domicilio del paciente	fi	%
Urbanización.	2	4.17%
Barrio	19	39.58%
Pueblo joven	15	31.25%
Asentamiento humano	2	4.17%
Caserío	10	20.83%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

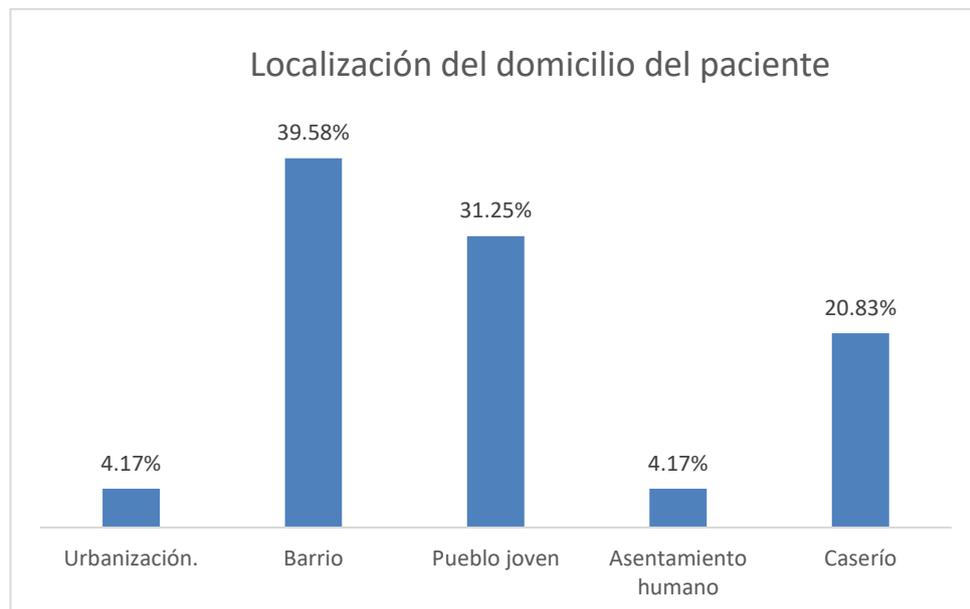


Figura 13. Localización del domicilio del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

1.2.4 Descripción: De la Figura 13 se observa el nivel socioeconómico según la localización del domicilio del paciente se visualiza que el 39.58% está localizado en un barrio, el 31.25% está localizado en un pueblo joven, el 20.83% se encuentra localizado en un caserío, el 4.17% está localizado

en una urbanización y este mismo porcentaje localizado en un asentamiento humano.

1.2.5 Su vivienda es:

Tabla 13

Características de propiedad de la vivienda del paciente

Características de propiedad de la vivienda del paciente	fi	%
¿Propia, totalmente pagada?	30	62.50%
¿Propia, pagando a plazos?	1	2.08%
¿Propia por invasión?	0	0.00%
¿Alquilada?	6	12.50%
Otro	11	22.92%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

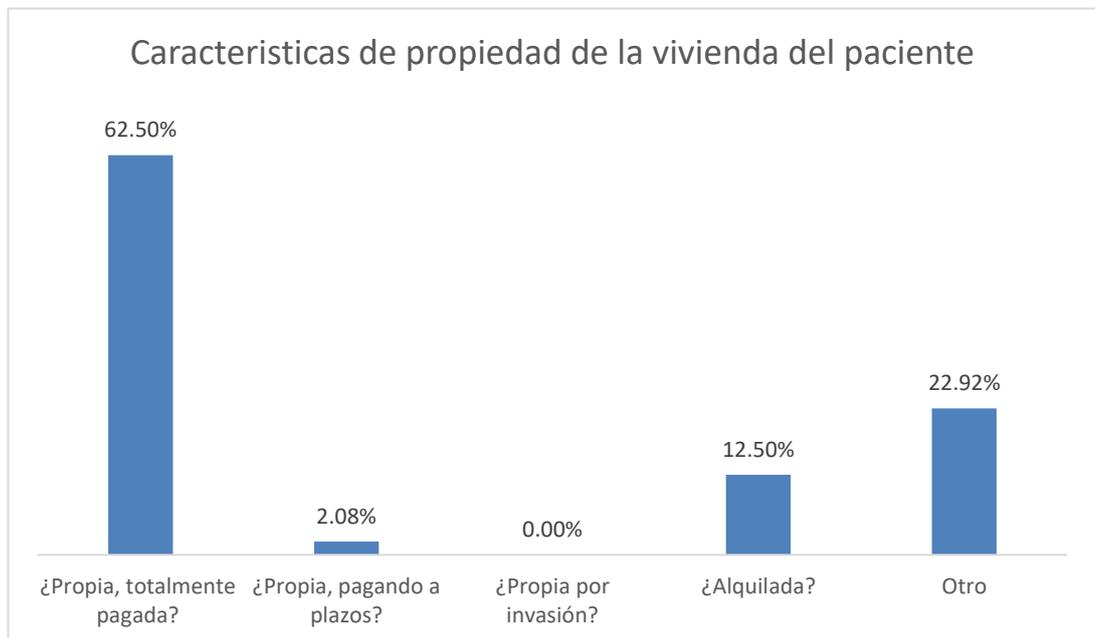


Figura 14. Características de propiedad de la vivienda del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 14 se observa el nivel socioeconómico según las características de propiedad de la vivienda del paciente se visualiza que el 62.50% son propias totalmente pagadas, el 22.92% son otras (prevalciendo la

respuesta de que el lugar donde reside es prestado), el 12.50% son alquiladas, el 2.08% son propias pagando a plazos y el 0.00% propia por invasión.

1.2.6 ¿Cuál es el tipo de su domicilio?

Tabla 14
Tipo de domicilio del paciente

Tipo de domicilio del paciente	fi	%
Casa independiente	28	58.33%
Departamento en edificio	3	6.25%
Vivienda en Quinta	6	12.50%
Vivienda en casa de vecindad (Callejón, solar o corralón)	7	14.58%
Choza	4	8.33%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

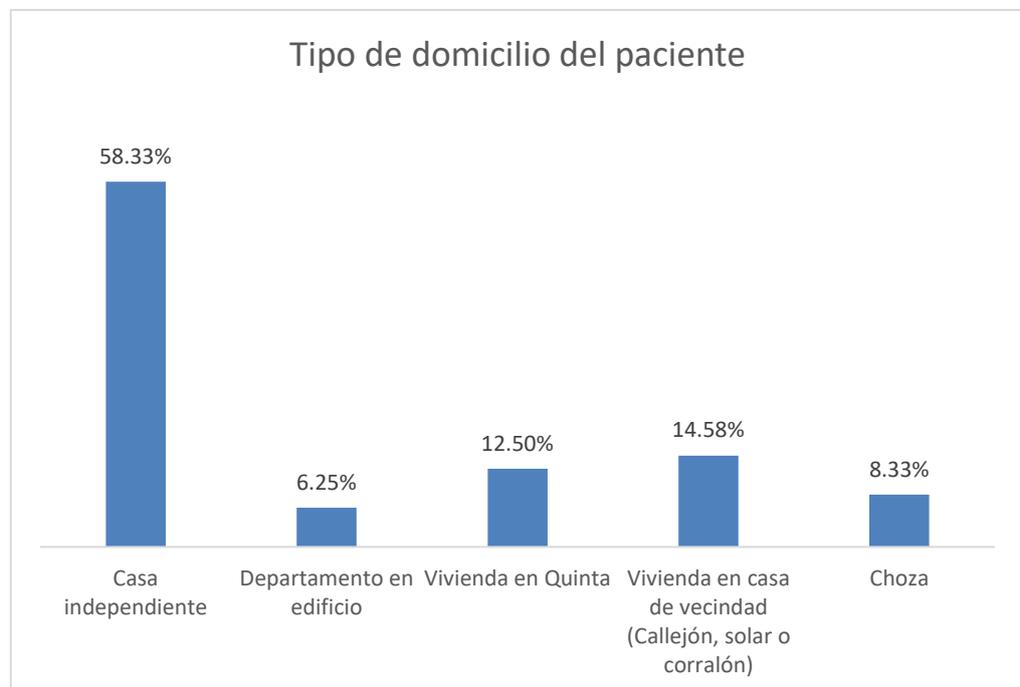


Figura 15. Tipo de domicilio del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 15 se observa el nivel socioeconómico según tipo de domicilio del paciente se visualiza que el 58.33% son casas independientes, el 14.58% son viviendas en casa de vecindad (callejón, solar o corralón), el 12.50% son viviendas en quinta, el 8.33% son chozas y el 6.25% son departamentos en edificio.

1.3 Acceso a salud.

1.3.1 ¿A dónde acude el jefe de familia/usted para atención médica cuando tiene algún problema de salud?

Tabla 15
Acceso a la salud del paciente

Acceso a la salud del paciente	fi	%
Médico particular en clínica privada.	0	0.00%
Médico particular en consultorio	0	0.00%
Seguro Social / Hospital FFAA / Hospital de Policía	6	12.50%
Hospital del Ministerio de Salud / Hospital de la Solidaridad.	3	6.25%
Posta médica / farmacia / naturista.	39	81.25%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

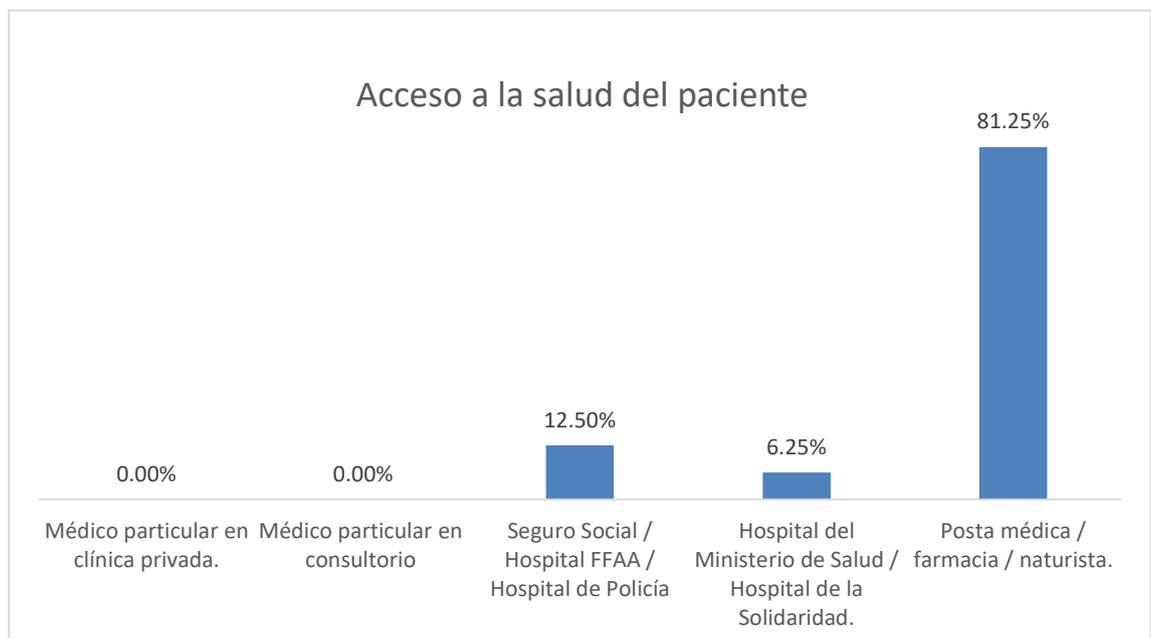


Figura 16. Acceso a la salud del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 16 se observa el nivel socioeconómico según acceso a la salud del paciente se visualiza que el 81.25% acude a posta médica/farmacia/naturista, el 12.50% seguro social/hospital FFAA/hospital de policía, el 6.25% hospital del Ministerios de Salud/Hospital de la solidaridad, 0.00% a médico particular en clínica privada y también un 0.00% a médico particular en consultorio.

1.4 Ingresos económicos de la Familia.

1.4.1 ¿Cuál es el promedio de sus ingresos por mes (soles)?

Tabla 16

Promedio de ingresos mensuales del paciente

Promedio de ingresos mensuales del paciente	fi	%
Más de 2501.	1	2.08%
Entre 2001 y 2500.	3	6.25%
Entre 1501 y 2000	1	2.08%
Entre 930 y 1500	7	14.58%
Menos de 930	36	75.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

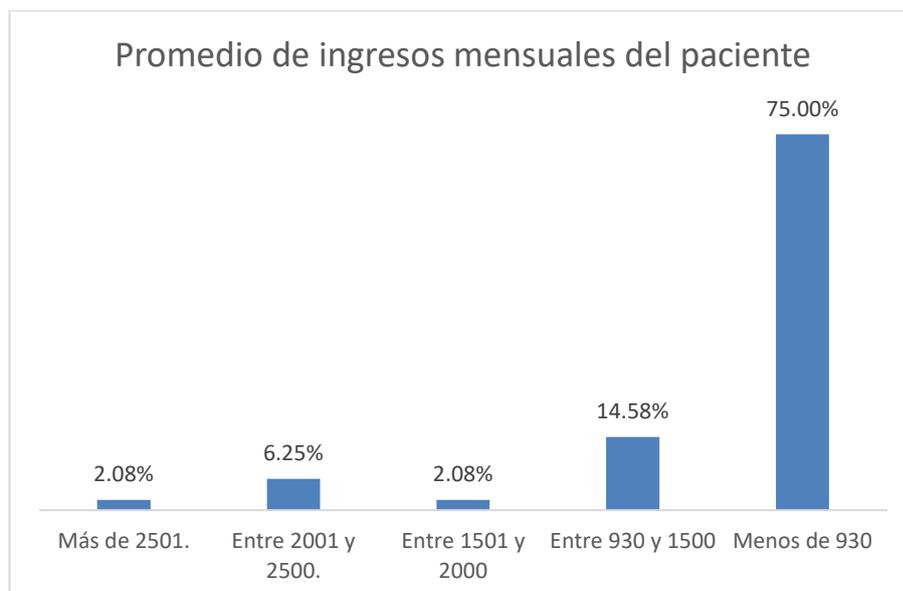


Figura 17. Promedio de ingresos mensuales del paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 17 se observa el nivel socioeconómico según el promedio de ingresos mensuales del paciente se visualiza que el 75.00% tiene un promedio mensual menor a S/. 930.00, el 14.58% entre S/. 930.00 y S/. 1500.00, el 6.25% entre S/. 2001.00 y S/. 2500.00, el 2.08% entre S/.1501.00 y S/.2000.00 y finalmente el 2.08% más de S/. 2501.00.

1.4.2 ¿Sus ingresos cubren sus gastos mensuales?

Tabla 17

Los ingresos mensuales del paciente cubren sus gastos

Los ingresos mensuales del paciente cubren sus gastos	fi	%
Siempre.	1	2.08%
Casi siempre.	0	0.00%
Generalmente.	1	2.08%
A veces	9	18.75%
Nunca	37	77.08%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

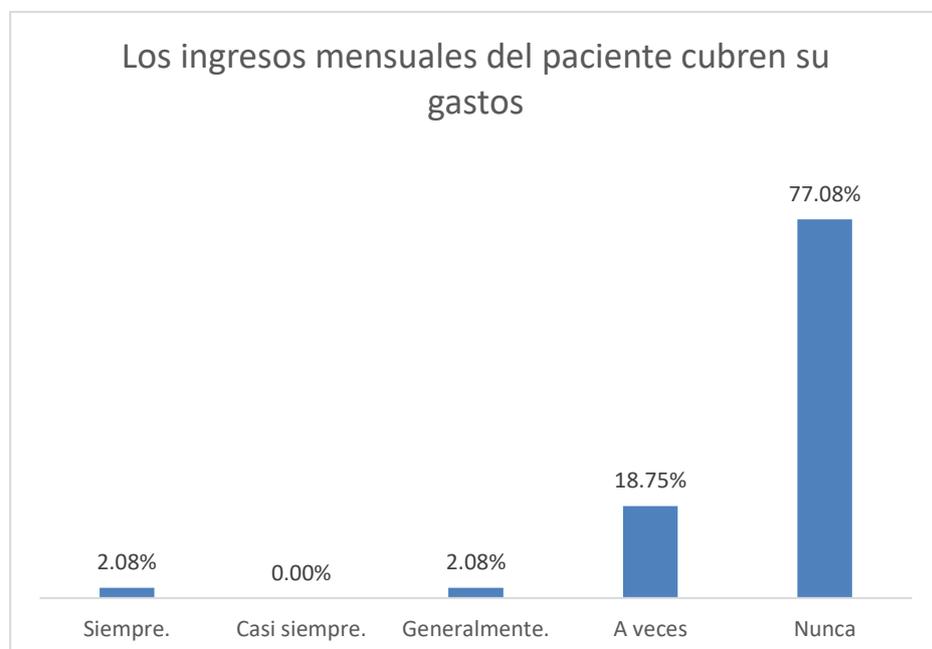


Figura 18. Los ingresos mensuales del paciente cubren sus gastos. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 18 se observa el nivel socioeconómico según si los ingresos mensuales del paciente cubren sus gastos se visualiza que del 77.08% sus ingresos nunca cubren sus gastos mensuales, del 18.75% a veces cubren sus gastos mensuales, del 2.08% generalmente cubren sus gastos mensuales, el 208% siempre cubren sus gastos mensuales y el 0.00% casi siempre cubren sus gastos mensuales.

1.5 Hacinamiento.

1.5.1 ¿Cuántas habitaciones tienen en su hogar, exclusivamente para dormir?

Tabla 18
Número de habitaciones exclusivamente para dormir con las que cuenta el paciente en su hogar

Número de habitaciones exclusivamente para dormir con las que cuenta el paciente en su hogar	fi	%
Cinco o más.	1	2.08%
Cuatro	3	6.25%
Tres	13	27.08%
Dos	15	31.25%
0-1	16	33.33%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

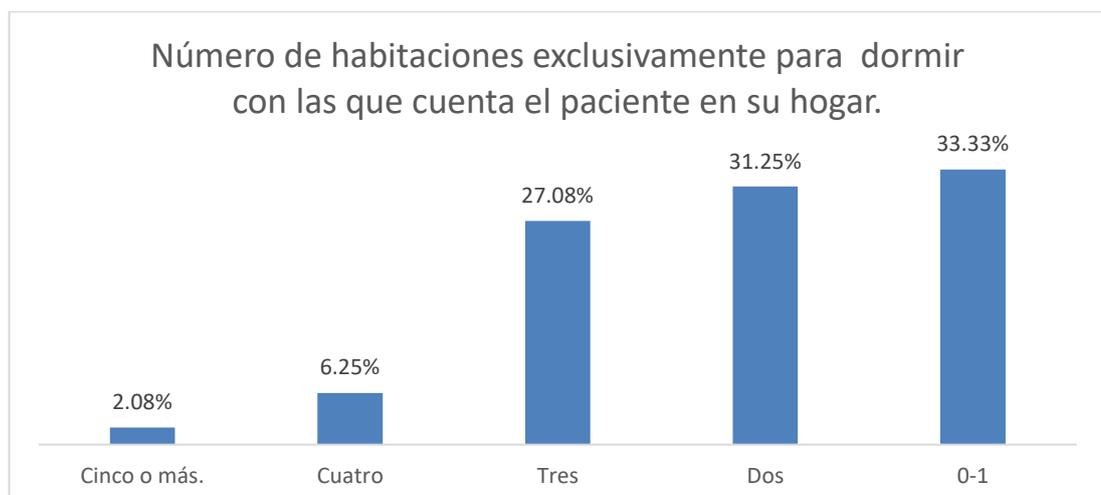


Figura 19. Número de habitaciones exclusivamente para dormir con las que cuenta el paciente en su hogar. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 19 se observa el nivel socioeconómico según el número de habitaciones exclusivamente para dormir con las que cuenta el paciente en su hogar se visualiza que el 33.33% cuenta entre 0 y 1 habitación exclusivamente para dormir, el 31.25% con dos habitaciones, el 27.08% con tres habitaciones, el 6.25% con cuatro habitaciones y el 2.08% con cinco o más habitaciones exclusivamente para dormir.

1.5.2 ¿Cuántas personas viven en su casa incluyéndolo a usted?

Tabla 19

Número de personas que viven en la misma casa con el paciente

Número de personas que viven en la misma casa con el paciente	fi	%
Sólo	4	8.33%
Dos a tres	19	39.58%
Tres a cuatro	14	29.17%
Cinco a seis	6	12.50%
Más de seis	5	10.42%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

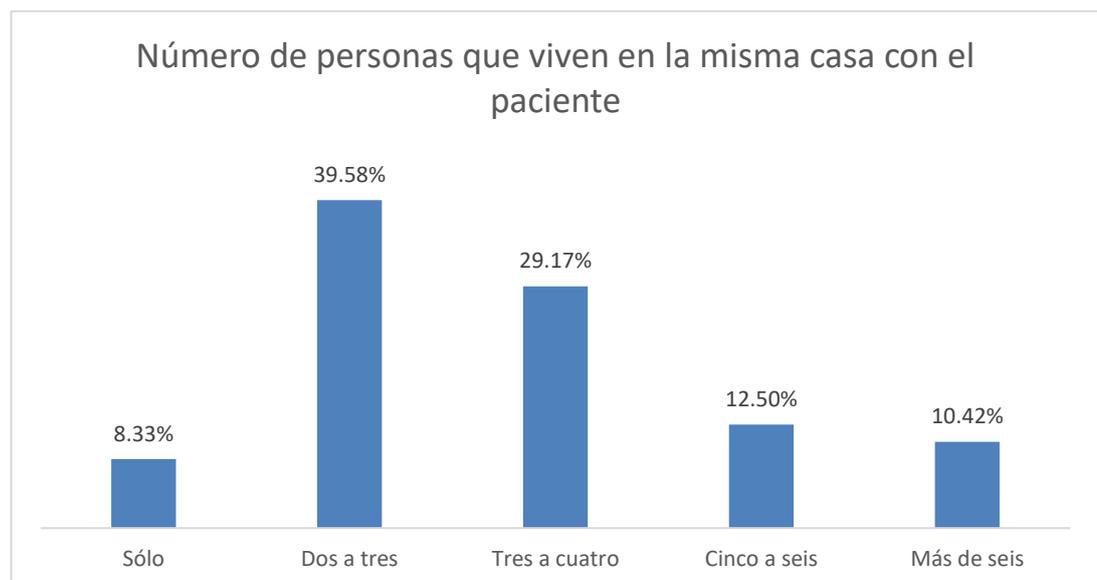


Figura 20. Número de personas que viven en la misma casa con el paciente. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 20 se observa el nivel socioeconómico según número de personas que viven en la misma casa con el paciente se visualiza que el 39.58% viven con dos a tres personas, el 29.17% viven con tres a cuatro personas, el 12.50% viven con cinco a seis, el 10.42% viven con más de seis personas y el 8.33% viven solos.

- ✓ **Objetivo específico 2:** Medir la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

2. Resultado 2

Tabla 20
Satisfacción por dimensiones

Dimensiones					
Satisfacción	Tangibilidad	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Totalmente satisfecho	60.42%	39.58%	79.17%	75.00%	75.00%
Satisfecho	35.42%	52.08%	18.75%	22.92%	25.00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4.17%	8.33%	2.08%	2.08%	0.00%
Insatisfecho	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Totalmente insatisfecho	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

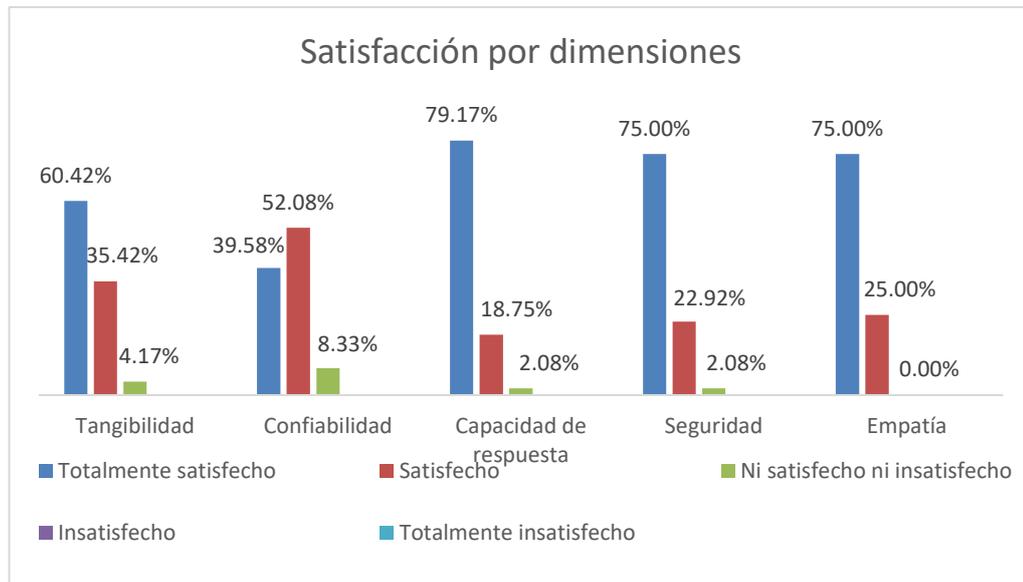


Figura 21. Satisfacción por dimensiones. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018

Descripción: De la Figura 21 se aprecia la satisfacción por dimensiones; se visualiza la dimensión tangibilidad en donde se puede observar que el 60.42% de los pacientes se encuentran totalmente satisfechos, un 35.42% se encuentran satisfechos, el 4.17% no se encuentran ni satisfechos ni insatisfecho, un 0.00% se encuentra insatisfecho y también un 0.00% se encuentran totalmente insatisfecho; se visualiza la dimensión confiabilidad en donde se puede observar que el 52.08% de los pacientes se encuentran satisfechos, un 39.58% se encuentran totalmente satisfechos, el 8.33% no se encuentran ni satisfechos ni insatisfecho, un 0.00% se encuentra insatisfecho y también un 0.00% se encuentran totalmente insatisfecho; se visualiza la dimensión capacidad de respuesta en donde se puede observar que el 79.17% de los pacientes se encuentran totalmente satisfechos, un 18.75% se encuentran satisfechos, el 2.08% no se encuentran ni satisfechos ni insatisfecho, un 0.00% se encuentra insatisfecho y también un 0.00% se encuentran totalmente insatisfecho; se visualiza la dimensión seguridad en donde se puede observar que el 75.00% de los pacientes se encuentran totalmente satisfechos, un 22.92% se encuentran satisfechos, el 2.08% no se encuentran ni satisfechos ni insatisfecho, un 0.00% se encuentra insatisfecho y también un 0.00% se encuentran totalmente insatisfecho; se visualiza la dimensión empatía en donde se puede observar que el 75.00% de los pacientes se encuentran totalmente satisfechos, un 25.00% se encuentran satisfechos, el 0.00% no se encuentran ni satisfechos ni insatisfecho, un 0.00% se encuentra insatisfecho y también un 0.00% se encuentran totalmente insatisfecho.

2.1 Tangibilidad

2.1.1 ¿Está satisfecho con el servicio de limpieza de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis?

Tabla 21
Satisfacción del paciente con respecto a la limpieza de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis

satisfacción del paciente con respecto a la limpieza de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	27	56.25%
Satisfecho	16	33.33%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	6.25%
Insatisfecho	2	4.17%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

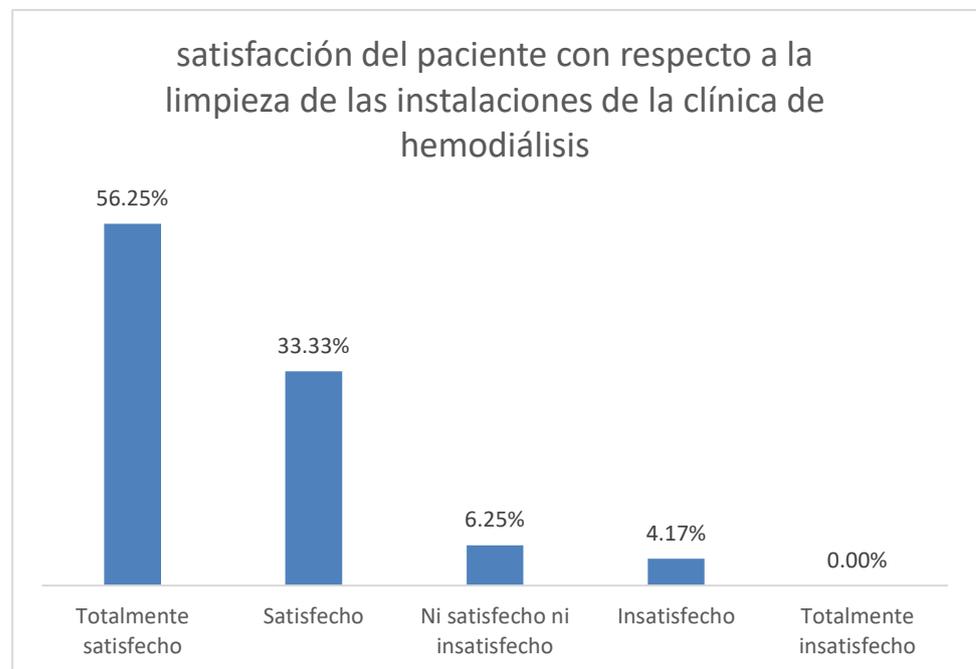


Figura 22. Satisfacción del paciente con respecto a la limpieza de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 22 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con respecto a la limpieza de las instalaciones

de la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 56.25% se encuentran totalmente satisfechos, el 33.3% satisfechos, el 6.25% ni satisfechos ni insatisfechos, el 4.17% insatisfechos y el 0.00% totalmente insatisfechos.

2.1.2 ¿Está satisfecho con la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis?

Tabla 22

Satisfacción del paciente con respecto a la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente con respecto a la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	36	75.00%
Satisfecho	11	22.92%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	1	2.08%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

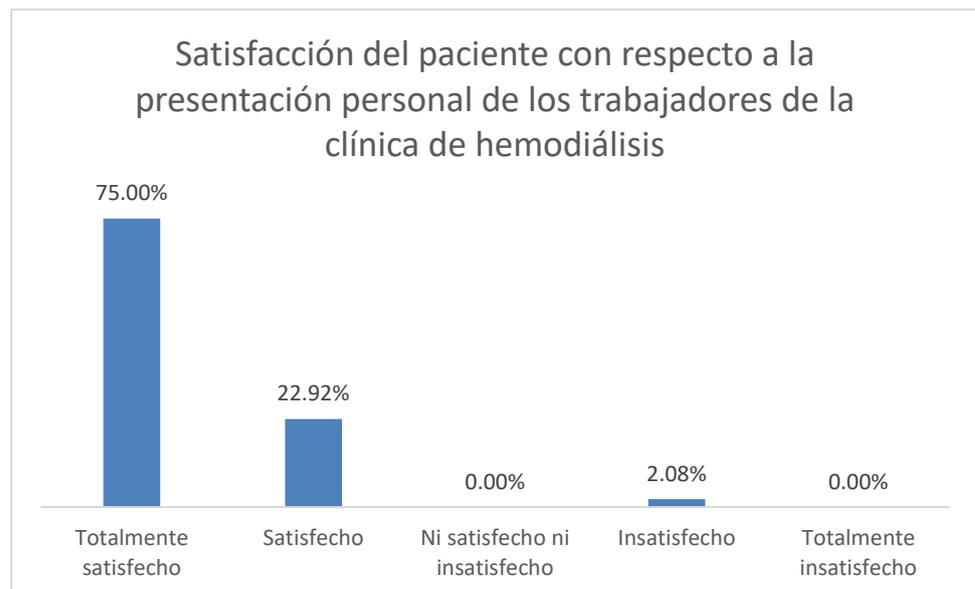


Figura 23. Satisfacción del paciente con respecto a la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 23 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con respecto a la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 75.00% se encuentran totalmente satisfechos, el 22.92% satisfechos, el 2.08% insatisfechos, el 0.00% ni satisfechos ni insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.1.3 ¿Las instalaciones físicas de la clínica le parece que son visualmente atractivas?

Tabla 23

Satisfacción por el aspecto visual de las instalaciones físicas de la clínica

Satisfacción por el aspecto visual de las instalaciones físicas de la clínica	fi	%
Totalmente satisfecho	33	68.75%
Satisfecho	14	29.17%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.08%
Insatisfecho	0	0.00%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

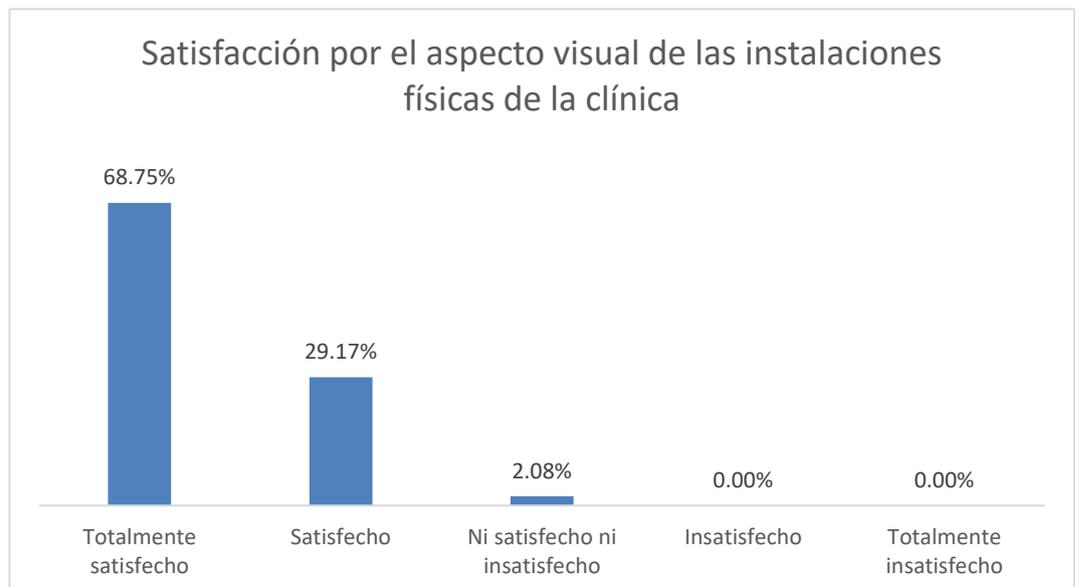


Figura 24. Satisfacción por el aspecto visual de las instalaciones físicas de la clínica. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 24 se observa la satisfacción según la satisfacción por el aspecto visual de las instalaciones físicas de la clínica se visualiza que el 68.75% se encuentran totalmente satisfechos, el 29.17% satisfechos, el 2.08% ni satisfechos ni insatisfechos, el 0.00% insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.1.4 ¿Está satisfecho con el área designada para la realización de hemodiálisis?

Tabla 24

Satisfacción del paciente con el área designada para la realización de hemodiálisis

Satisfacción del paciente con el área designada para la realización de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	26	54.17%
Satisfecho	17	35.42%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	4.17%
Insatisfecho	3	6.25%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

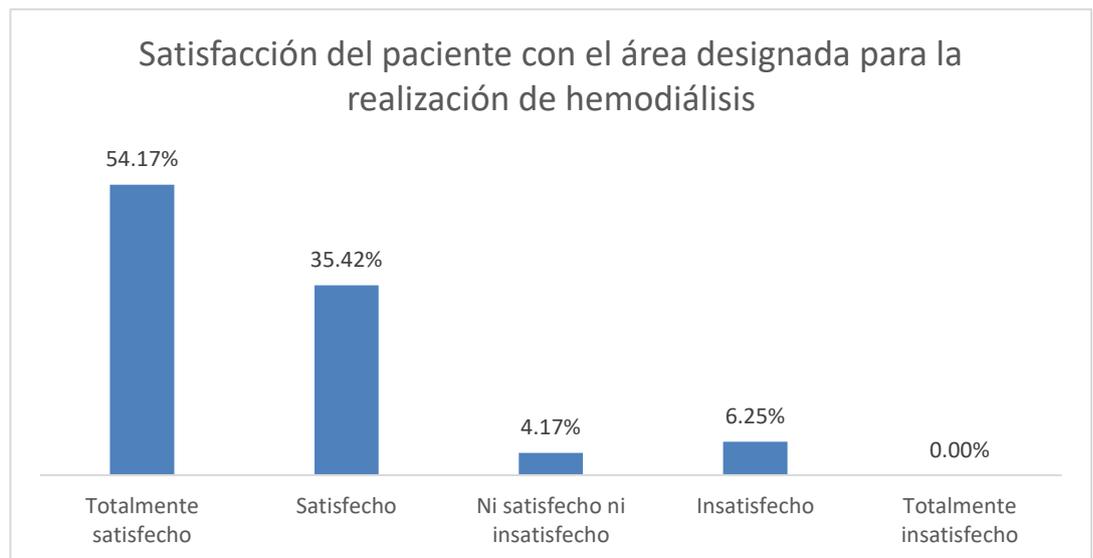


Figura 25. Satisfacción del paciente con el área designada para la realización de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 25 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con el área designada para la realización de hemodiálisis se visualiza que el 54.17% se encuentran totalmente satisfechos, el 35.42% satisfechos, el 6.25% insatisfechos, el 4.17% ni satisfechos ni insatisfechos y un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.1.5 ¿Está usted satisfecho con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica de hemodiálisis?

Tabla 25

Satisfacción del paciente con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	28	58.33%
Satisfecho	15	31.25%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	8.33%
Insatisfecho	1	2.08%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente:

Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

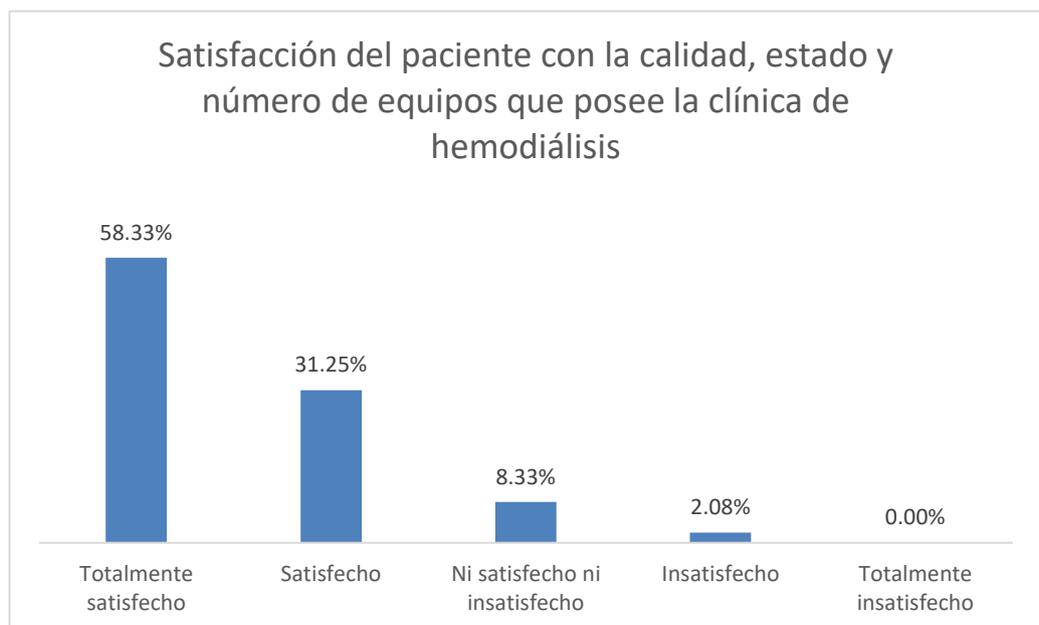


Figura 26. Satisfacción del paciente con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 26 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 58.33% se encuentran totalmente satisfechos, el 31.25% satisfechos, el 8.33% ni satisfechos ni insatisfechos, el 2.08% insatisfechos y un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.1.6 ¿Está usted en general satisfecho con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica?

Tabla 26

Satisfacción del paciente con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica

Satisfacción del paciente con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica	fi	%
Totalmente satisfecho	26	54.17%
Satisfecho	19	39.58%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.08%
Insatisfecho	2	4.17%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

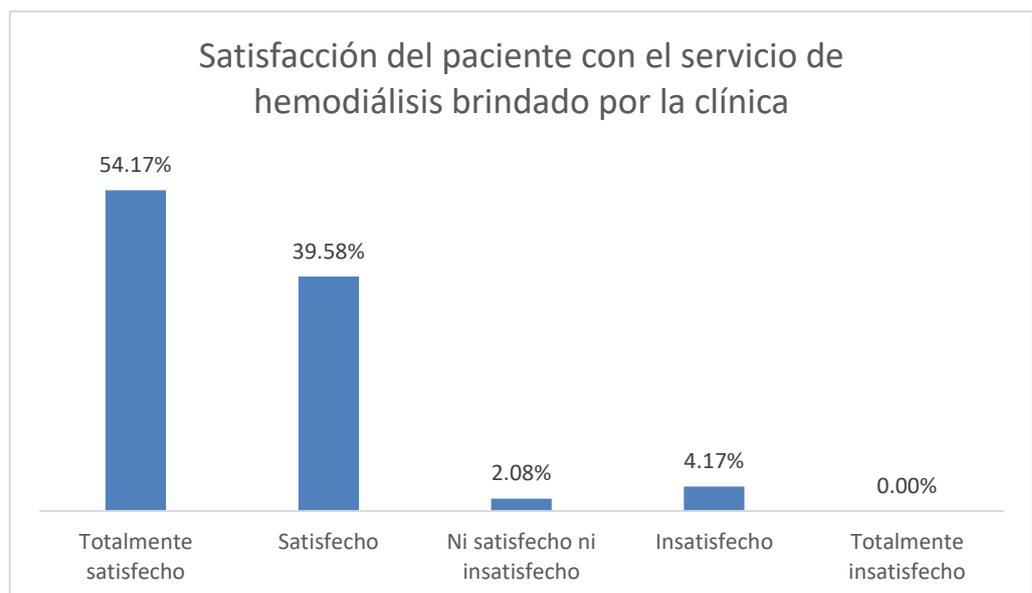


Figura 27. Satisfacción del paciente con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 27 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica se visualiza que el 54.17% se encuentran totalmente satisfechos, el 39.58% satisfechos, el 4.17% insatisfechos, el 2.08% ni satisfechos ni insatisfechos y un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.2 Confiabilidad

2.2.1 ¿Está usted satisfecho con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis?

Tabla 27

Satisfacción del paciente con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis

Satisfacción del paciente con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	20	41.67%
Satisfecho	22	45.83%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	8.33%
Insatisfecho	2	4.17%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

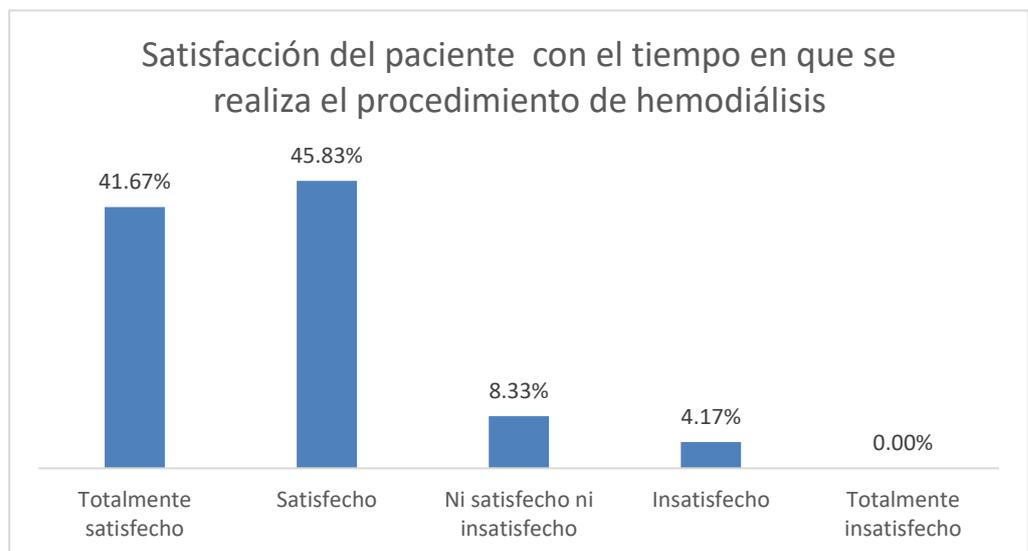


Figura 28. Satisfacción del paciente con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios

crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 28 se observa la satisfacción según la Satisfacción del paciente con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis se visualiza que el 45.83% se encuentran satisfechos, el 41.67% totalmente satisfechos, el 8.33% ni satisfechos ni insatisfechos, el 4.17% insatisfechos y un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.2.2 ¿Cree usted que la clínica cuenta con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis?

Tabla 28

Satisfacción el paciente con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis

Satisfacción el paciente con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	27	56.25%
Satisfecho	14	29.17%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	10.42%
Insatisfecho	2	4.17%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

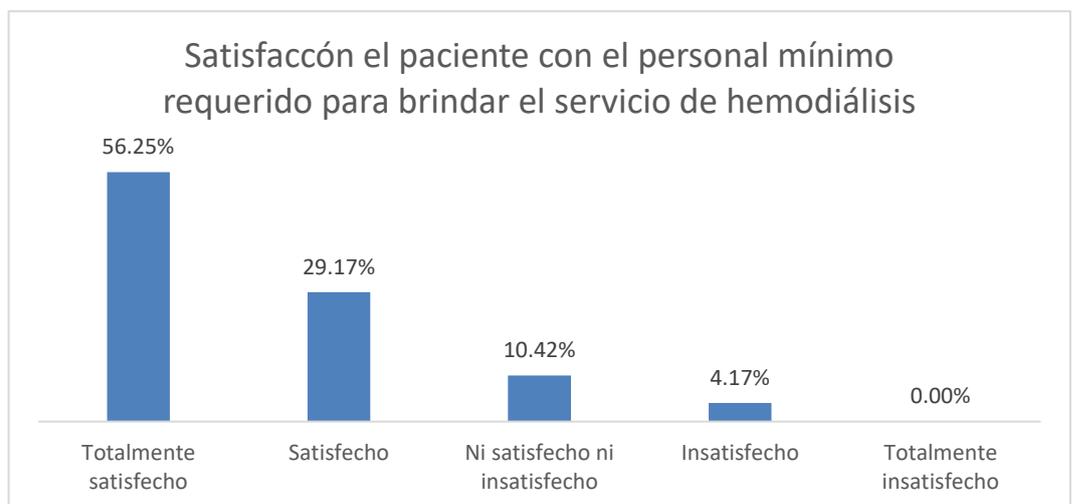


Figura 29. Satisfacción el paciente con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes

ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 29 se observa la satisfacción según la satisfacción el paciente con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis se visualiza que el 56.25% se encuentran totalmente satisfechos, el 29.17% satisfechos, el 10.42% ni satisfechos ni insatisfechos, el 4.17% insatisfechos y un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.2.3 ¿Nota usted que la empresa se esfuerza por mejorar el servicio de hemodiálisis?

Tabla 29
Satisfacción del paciente por el esfuerzo en la mejora del servicio de hemodiálisis

Satisfacción del paciente por el esfuerzo en la mejora del servicio de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	19	39.58%
Satisfecho	27	56.25%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	4.17%
Insatisfecho	0	0.00%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

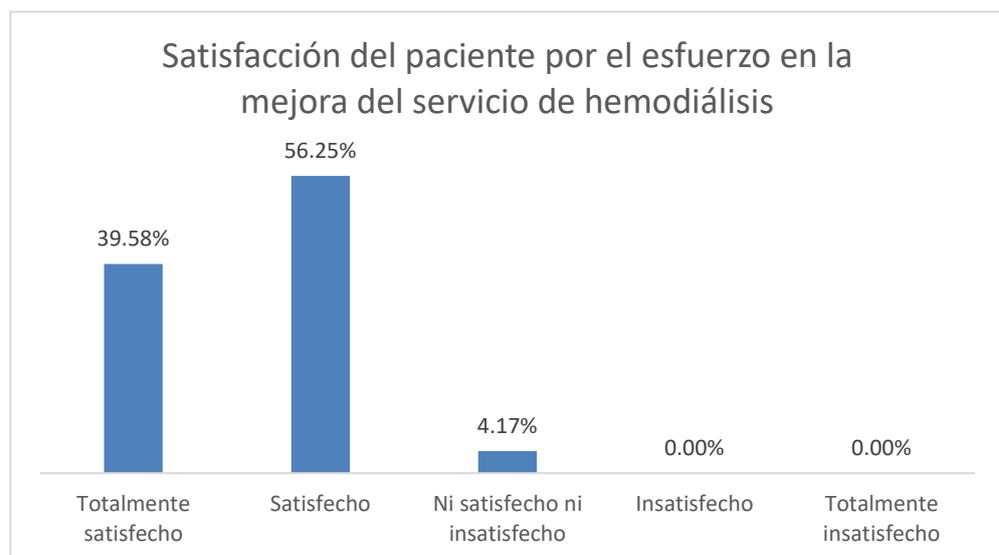


Figura 30. Satisfacción del paciente por el esfuerzo en la mejora del servicio de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 30 se observa la satisfacción según la Satisfacción del paciente por el esfuerzo en la mejora del servicio de hemodiálisis se visualiza que el 56.25% se encuentran satisfechos, el 39.58% totalmente satisfechos, el 4.17% ni satisfechos ni insatisfechos, el 0.00% insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.3 Capacidad de respuesta

2.3.1 ¿Nota usted que el personal de la clínica de hemodiálisis se encuentra preparado y capacitado para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse?

Tabla 30

Satisfacción del paciente con la preparación y capacitación del personal para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse en la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente con la preparación y capacitación del personal para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse en la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	28	58.33%
Satisfecho	16	33.33%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	8.33%
Insatisfecho	0	0.00%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

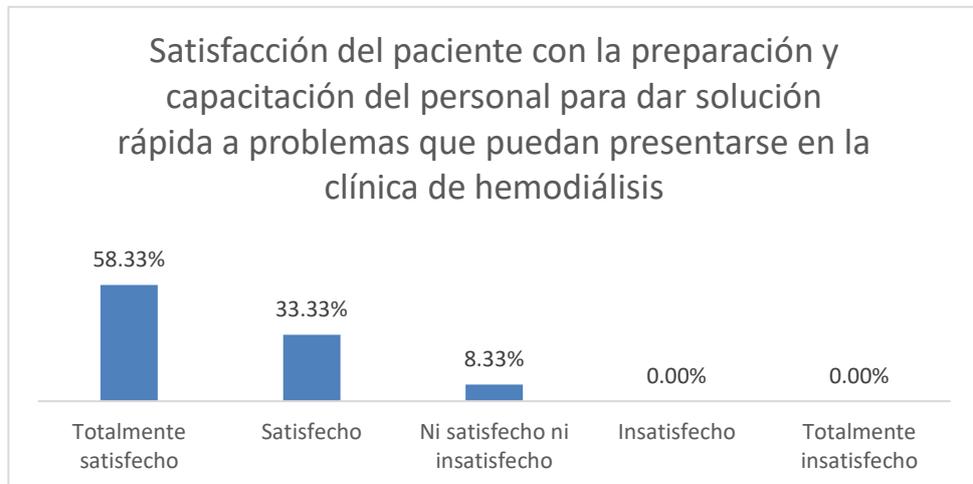


Figura 31. Satisfacción del paciente con la preparación y capacitación del personal para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse en la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 31 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con la preparación y capacitación del personal para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse en la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 58.33% se encuentran totalmente satisfechos, el 33.33% satisfechos, el 8.33% ni satisfechos ni insatisfechos, el 0.00% insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.3.2 ¿Está usted satisfecho con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas?

Tabla 31

Satisfacción del paciente con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas

Satisfacción del paciente con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas	fi	%
Totalmente satisfecho	36	75.00%
Satisfecho	11	22.92%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	2	4.17%
Totalmente insatisfecho	1	2.08%
Total	50	104.17%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

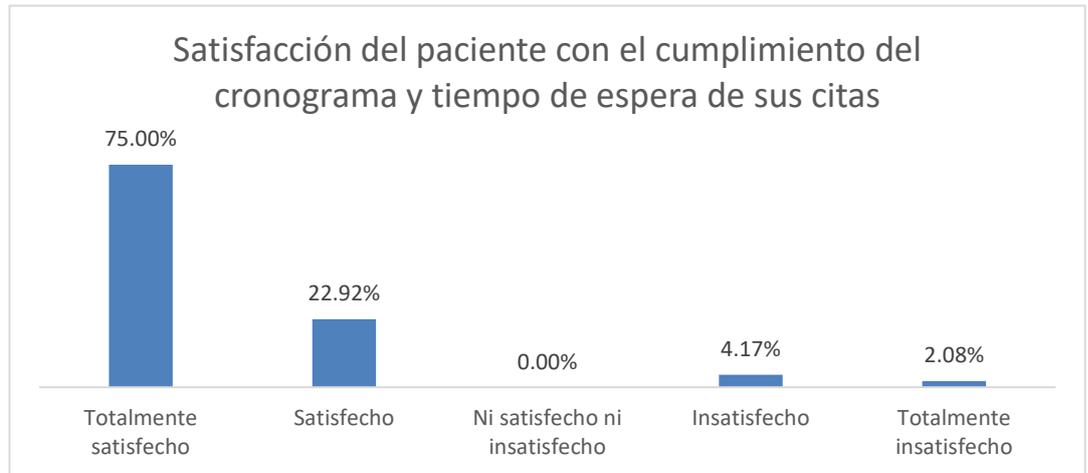


Figura 32. Satisfacción del paciente con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 32 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas se visualiza que el 75.00% se encuentran totalmente satisfechos, el 22.92% satisfechos, 4.17% insatisfechos, el 2.08% totalmente insatisfechos y un 0.00% ni satisfechos ni insatisfechos.

2.4 Seguridad.

2.4.1 ¿Nota usted que el personal de la clínica de hemodiálisis tiene experiencia en las funciones que desempeña?

Tabla 32

Satisfacción del paciente con la experiencia en las funciones que desempeña el personal de la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente con la experiencia en las funciones que desempeña el personal de la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	32	66.67%
Satisfecho	14	29.17%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.08%
Insatisfecho	1	2.08%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

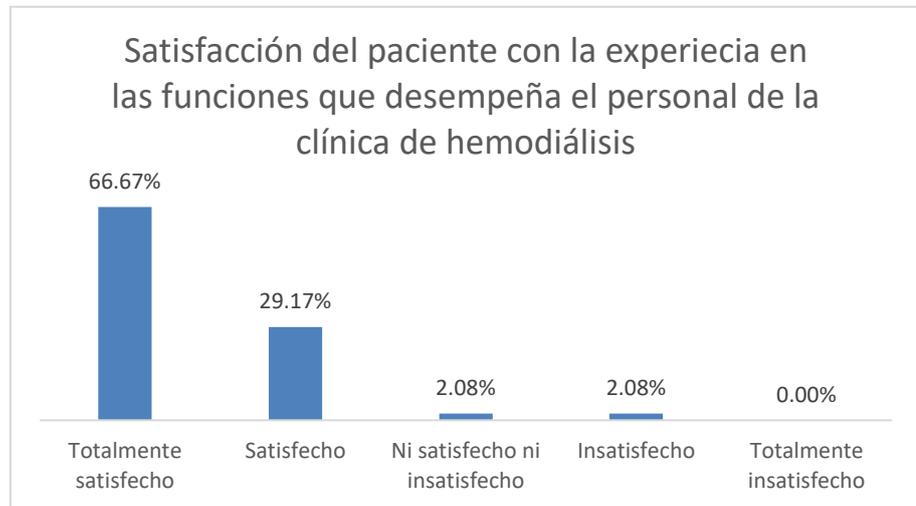


Figura 33. Satisfacción del paciente con la experiencia en las funciones que desempeña el personal de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 33 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente con la experiencia en las funciones que desempeña el personal de la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 66.67% se encuentran totalmente satisfechos, el 29.17% satisfechos, el 2.08% ni satisfechos ni insatisfechos, también un 2.08% insatisfechos y un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.4.2 ¿Le inspiran confianza y credibilidad el personal con el que cuenta la clínica de hemodiálisis?

Tabla 33

Satisfacción del paciente debido a la confianza y credibilidad en el personal con que cuenta la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente debido a la confianza y credibilidad en el personal con que cuenta la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	33	68.75%
Satisfecho	14	29.17%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.08%
Insatisfecho	0	0.00%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

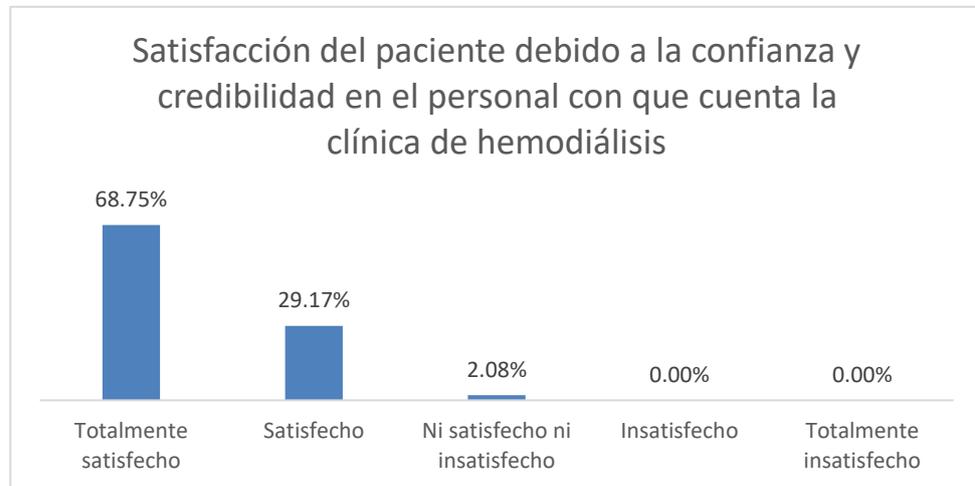


Figura 34. Satisfacción del paciente debido a la confianza y credibilidad en el personal con que cuenta la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 34 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente debido a la confianza y credibilidad en el personal con que cuenta la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 68.75% se encuentran totalmente satisfechos, el 29.17% satisfechos, el 2.08% ni satisfechos ni insatisfechos, 0.00% insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.5 Empatía

2.5.1 ¿Siente que la clínica de hemodiálisis le brinda servicio personalizado?

Tabla 34
Satisfacción del paciente por el servicio personalizado recibido en la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente por el servicio personalizado recibido en la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	39	81.25%
Satisfecho	9	18.75%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	0	0.00%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

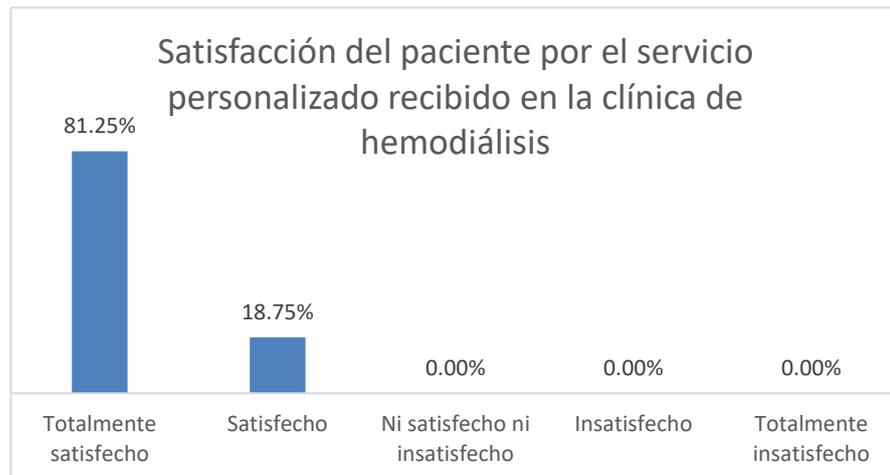


Figura 35. Satisfacción del paciente por el servicio personalizado recibido en la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 35 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente por el servicio personalizado recibido en la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 81.25% se encuentran totalmente satisfechos, el 18.75% satisfechos, el 0.00% ni satisfechos ni insatisfechos, 0.00% insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.5.2 ¿Cuándo tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad?

Tabla 35

Satisfacción del paciente debido a que cuando tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad

Satisfacción del paciente debido a que cuando tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad	fi	%
Totalmente satisfecho	36	75.00%
Satisfecho	12	25.00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	0	0.00%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

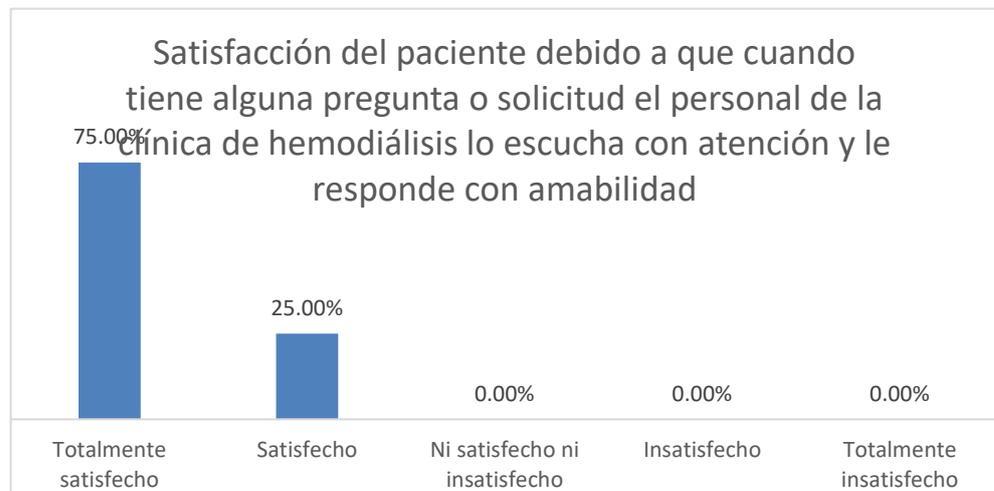


Figura 36. Satisfacción del paciente debido a que cuando tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 36 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente debido a que cuando tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad se visualiza que el 75.00% se encuentran totalmente satisfechos, el 25.00% satisfechos, el 0.00% ni satisfechos ni insatisfechos, 0.00% insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

2.5.3 ¿Percibe un trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis?

Tabla 36
Satisfacción del paciente debido al trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente debido al trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	35	72.92%
Satisfecho	12	25.00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.08%
Insatisfecho	0	0.00%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018

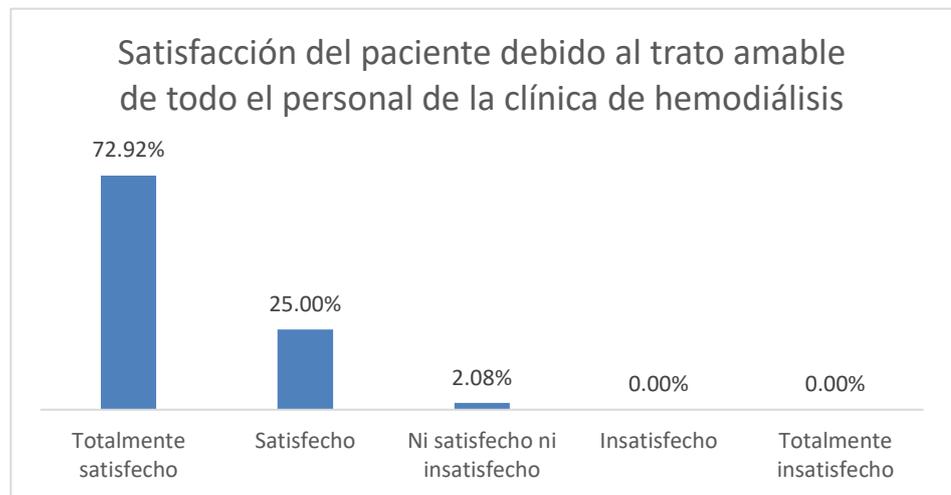


Figura 37. Satisfacción del paciente debido al trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 37 se observa la satisfacción según la satisfacción del paciente debido al trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 72.92% se encuentran totalmente satisfechos, el 25.00% satisfechos, el 2.08% ni satisfechos ni insatisfechos, un 0.00% insatisfechos y también un 0.00% totalmente insatisfechos.

¿Percibe compañerismo y camaradería entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis?

Tabla 37

Satisfacción del paciente por el compañerismo y camaradería que percibe entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis

Satisfacción del paciente por el compañerismo y camaradería que percibe entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis	fi	%
Totalmente satisfecho	27	56.25%
Satisfecho	19	39.58%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.08%
Insatisfecho	1	2.08%
Totalmente insatisfecho	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

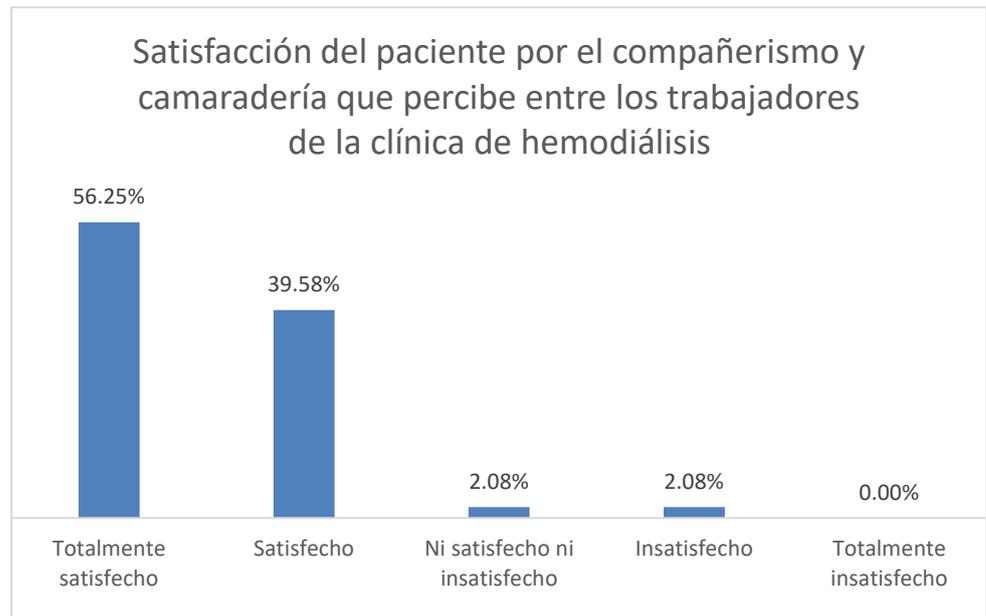


Figura 38. Satisfacción del paciente por el compañerismo y camaradería que percibe entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Descripción: De la Figura 38 se observa la satisfacción según Satisfacción del paciente por el compañerismo y camaradería que percibe entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis se visualiza que el 56.25% se encuentran totalmente satisfechos, el 39.58% satisfechos, el 2.08% ni satisfechos ni insatisfechos, otro 2.08% insatisfechos y un 0.00% totalmente insatisfechos.

Objetivo específico 3: Correlacionar el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

3. Resultado 3

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción* Nivel_socioeconomico	48	100,0%	0	0,0%	48	100,0%

Satisfacción*Nivel_socioeconomico tabulación cruzada

			Nivel_socioeconomico				Total
			Nivel B	Nivel C	Nivel D	Nivel E	
Satisfacción	Ni satisfecho ni insa	Recuento	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	,1	,2	,7	,0	1,0
	Satisfecho	Recuento	2	8	9	1	20
		Recuento esperado	1,3	4,2	14,2	,4	20,0
	Totalmente satisfecho	Recuento	1	2	24	0	27
		Recuento esperado	1,7	5,6	19,1	,6	27,0
Total		Recuento	3	10	34	1	48
		Recuento esperado	3,0	10,0	34,0	1,0	48,0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,511 ^a	6	,074
Razón de verosimilitud	12,308	6	,055
N de casos válidos	48		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Prueba de hipótesis.

H_0 : El nivel socioeconómico NO se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en una clínica de hemodiálisis, Cajamarca 2018

H_1 : El nivel socioeconómico se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en una clínica de hemodiálisis, Cajamarca 2018

$\alpha = 0.05$

Criterio de Decisión:

Cuando $p\text{-value} < \alpha = 0.05$, Se Rechaza la H_0 .

Estadísticas	
Coefficiente de correla	0.273830905
Coefficiente de determ	0.074983365
R ² ajustado	0.054874307
Error típico	0.377672217
Observaciones	48

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Media cuadrática	F	Valor crítico de F
Regresión	1	0.5318673	0.5318673	3.7288354	0.060
Residuos	46	6.56127	0.1426363		
Total	47	7.0931373			

Por lo tanto:

Al revisar el valor de p-Value = 0.060 se verifica que es mayor a $\alpha = 0.05$, lo que nos indica que se debe Aceptar la H_0 : El nivel socioeconómico NO se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en una clínica de hemodiálisis, Cajamarca 2018

Al analizar el Coeficiente de Correlación, se obtiene un valor de 0.274, lo cual nos indica que **No** existe una relación significativa entre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en una clínica de hemodiálisis, Cajamarca 2018.

VI. DISCUSIONES

Con respecto al objetivo 1, medir el nivel socioeconómico de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

Como ya se ha mencionado en el presente estudio la mayoría de los paciente evaluados son pacientes que cuentan con el seguro SIS proporcionado por el MINSA, estos pacientes son de recursos económicos muy bajos, muchos de ellos sin instrucción o con instrucción básica lo que no les ha permitido tener un conocimiento más completo del cuidado de la salud, si bien es cierto hay un desconocimiento general de la ERC éste desconocimiento se acrecienta significativamente en estos pacientes, sumada a una deficiente nutrición, falta de recursos para realizarse controles y chequeos, han llevado a estos pacientes a agudizar sus problemas de salud dando como consecuencia, en este caso, la pérdida del funcionamiento de sus riñones, por lo que se ha podido observar que efectivamente el nivel socioeconómico si influye en la salud del paciente.

Considerando que el nivel socioeconómico engloba tanto la parte social como económica del paciente y estos a su vez pueden ser contemplados mediante diferentes dimensiones, para la presente investigación se han considerado las siguientes:

- En la dimensión instrucción y ocupación de los padres se ha podido observar que el porcentaje mayor es el del 52.08% correspondiendo al nivel socioeconómico E (ver tabla 3), donde el grado de instrucción y ocupación de los padres es pésimo.

También se confirma lo dicho por Hernández & Nuñez (2017) en el hecho de que el nivel educativo de los padres influye sobre el nivel socioeconómico del paciente y éste a su vez está relacionado con el grado de instrucción que tiene el paciente, por otro lado Hernández & Nuñez (2017) indican que los rendimientos académicos se ven afectados significativamente con el nivel educativo de la madre, ésta teoría no se comparte totalmente ya que si bien es cierto las madres aportan significativamente con el rendimiento académico de sus hijos habría que analizar otras variables como cuánto tiempo estas madres dedican para la enseñanza académica de sus hijos, si están presentes un tiempo considerable en el hogar, ya que en la actualidad muchas madres trabajan y su prevalencia en el hogar no es la suficiente para hacer significativo el aporte académico.

- En referencia a la dimensión características de la vivienda se ha podido observar que el 39.58% pertenecen a un nivel socioeconómico B en donde las características de la vivienda son regulares y de igual manera un 39.58% pertenecen a un nivel socioeconómico C en donde las características de la

vivienda son malas (ver tabla3); también habría que rescatar que muchos de ellos indican que viven en viviendas prestadas ya sea de algún familiar o de algún conocido que viendo su condición de salud le permite residir temporalmente en su vivienda.

También se comprueba lo dicho por Castellano (2013), de que los individuos aprenden a comunicarse de acuerdo a las relaciones con sus pares y a sus niveles socioeconómicos, esto también se ve reflejado en las ubicaciones y características de su vivienda, tamaños familiares, sus hábitos alimenticios y de salud.

- En la dimensión Acceso a salud se observa que el porcentaje mayor es el 81.25% que pertenecen al nivel socioeconómico E (ver tabla3), que tiene un acceso a la salud pésimo y esto se comprueba en el hecho que las personas afiliadas al SIS son aquellas personas que carecen de recursos.
- En la dimensión ingresos económicos de la familia se observa que el porcentaje mayor corresponde al nivel socioeconómico E (ver tabla 3), que presenta ingresos económicos pésimos, esto se comprueba en el hecho de que, teniendo un nivel de instrucción en su mayoría muy malo (ver figura7), su condición de salud deteriorada y siendo en su mayoría de edad avanzada (ver figura40) no les permite contar con un trabajo bien remunerado ni permanente.
- En la dimensión hacinamiento se observa que el porcentaje mayor corresponde al nivel socioeconómico C (ver tabla 3), que corresponde a un nivel de hacinamiento regular ya que en su mayoría viven con sus hijos u otros familiares.

Con respecto al objetivo 2, medir la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Cajamarca, 2018.

- Con respecto a la dimensión de tangibilidad se observa que el porcentaje mayor es del 60.42% que corresponde a un nivel de totalmente satisfecho (ver tabla 20), esto debido a que los pacientes observan la parte superficial de la presentación de la clínica, es decir el área, limpieza y presentación del personal y equipos; pero hay pacientes que por su experiencia observan más allá, como la calidad de los insumos, como se mencionó anteriormente estos deben tener características individuales para cada paciente, en la obtención de estos productos no solo debe haber una observación del precio sino también de la calidad ya que se deben mantener estándares establecidos para la atención de un paciente con ERC
- Con respecto a la dimensión de confiabilidad se observa que el porcentaje mayor es del 52.08% que corresponde a un nivel de satisfecho (ver tabla 20), esto debido a que los paciente notan que la clínica cuenta con un personal mínimo

requerido, el tiempo de realización del procedimiento es adecuado y los esfuerzos de mejora que hace la clínica, pero aún lo alcanzado se puede superar implementando mejoras adicionales que puede ayudar a los pacientes con sus problemas de salud, muchos observan sólo el proceso final de la atención, más hay un desconocimiento de aspectos más técnicos que se deben realizar ya sea por falta de interés, edad avanzada de los pacientes, falta de experiencias similares o su nivel educativo; es así que sólo algunos de ellos se preocuparon en el hecho de que la clínica no cuente con un nutricionista o psicólogo, el grado de aislamiento que deben tener según su condición de salud, el tiempo de duración óptimo del procedimiento de hemodiálisis, etc.

Es por ello que concordando en lo dicho por Colorado (2015), que para la mejora del servicio se deben priorizar las necesidades más significativas que requiere el paciente; además también se concuerda por lo dicho por Del Salto (2014), en que la satisfacción puede ser muy subjetiva ya que el paciente puede sentirse satisfecho con la atención recibida, en cuanto al trato del personal pero desconoce el fondo esencial que deben tener las mejoras en cuanto a la realización de una diálisis de calidad, que implican diversos factores como por ejemplo, el tipo del filtro de la diálisis, los días y el tiempo óptimo de diálisis, los medicamentos básicos y controles periódicos necesarios para el monitoreo de su enfermedad renal .

- Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se observa que el porcentaje mayor es del 79,17% que corresponde a la variable totalmente satisfecha (ver tabla 20), esto lo perciben los pacientes en la capacidad y rapidez de respuesta del personal, pudiéndose mejorar brindando charlas de inducción al personal nuevo y evitando la rotación del personal de mayor experiencia.
- Con respecto a la dimensión seguridad se observa que el porcentaje mayor es del 75.00% que corresponde a la variable totalmente satisfecha (ver tabla 20), esto debido a que el personal inspira confianza y credibilidad en los pacientes, además, que demuestran experiencia en la realización de sus funciones.
Se comparte con lo dicho por Moreno (2012), acerca de que las aspiraciones y expectativas de los pacientes son influenciadas por los padres, sin embargo, para nuestro caso en particular estas expectativas y aspiraciones también se ven afectadas por la condición de salud del paciente, su estado emocional, su edad, su familia, sus necesidades básicas, entre otros.
- Con respecto a la dimensión empatía se observa que el porcentaje mayor es del 75.00% que corresponde a la variable totalmente satisfecho (ver tabla 20), esto debido a que el paciente percibe el trato personalizado, los escuchan y

responden con amabilidad, esta variable se podría mejorar, según nos indican los pacientes, mejorando las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Se comprobó lo dicho por Sifuentes (2016) de que la satisfacción del paciente se da por el trato humanitario que se le brinda, además habría que añadir la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad sumada la tangibilidad hacen del paciente una experiencia más agradable, ya que la condición de salud que éstos experimentan hace que su autoestima este baja y aumente su depresión, el trato amable de todo el personal ayuda al paciente a sentirse un poco en familia, ya que su estancia en la clínica es permanente.

Para la realización del presente estudio se pretendió encuestar al total de los pacientes sin embargo dentro de las dificultades encontradas para no entrevistar al total de los pacientes de la clínica de diálisis fueron que algunos pacientes no acuden de manera regular a sus sesiones de diálisis, otros por su condición de salud no están aptos para la entrevista, además su analfabetismo constituye una barrera para el entendimiento pleno de las preguntas.

VII. CONCLUSIONES

- ✓ El nivel socioeconómico no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis de una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.
- ✓ Se midió el nivel socioeconómico y se determinó que de las cinco dimensiones instrucción y ocupación de los padres y del paciente, características de la vivienda, acceso a salud, ingresos económicos de la familia y hacinamiento la dimensión en donde se encuentran la mayor cantidad de pacientes (81%) de nivel socioeconómico más bajo(E), es la dimensión acceso a la salud.
- ✓ Se midió la satisfacción y se determinó que de las cinco dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía la dimensión en donde se encuentra la menor cantidad de pacientes totalmente satisfechos (40%) es la de confiabilidad.
- ✓ Se correlacionaron las variables nivel socioeconómico y satisfacción con la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson y se determinó un coeficiente de correlación de 0.27 lo que indica que estas dos variables no se relacionan significativamente ni positivamente.

VIII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las observaciones que tuvieron los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis al realizarles las encuestas, se ha extraído las siguientes recomendaciones:

a. El nivel más bajo en cuanto a satisfacción es el de confiabilidad

Se ha analizado como mejorar la confiabilidad de los pacientes en la clínica de diálisis de la siguiente manera:

- Brindando charlas a los pacientes con respecto al tiempo optimo en el que se realizan las diálisis y concientizarlos sobre la importancia de cumplir con las sesiones.
- Contar un área de logística que soporte una cadena de abastecimiento que se encargue del análisis de las adquisiciones (montos, precios, tiempos y peculiaridades), además de almacenamiento de los materiales, se debe contar también con una cartera actualizada de proveedores.

De tal manera que los pacientes vean las mejoras y la preocupación de la clínica en contar con productos de mayor calidad y personalizados, informándoles de cómo estas mejoras pueden ayudar en su salud, esto incrementaría el nivel de confiabilidad de los pacientes en la clínica.

b. Contar con ambientes aislados para las personas cuya condición de salud requiere de mayores atenciones.

Esta propuesta permitirá brindarles las comodidades y cuidados necesarios a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis cuya condición de salud requiere de mayores atenciones.

- Presupuesto para la elaboración de expediente técnico: S/. 3000.00

PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE UN AMBIENTE AISLADO PARA LA ATENCIÓN EXCLUSIVA DE PERSONAS CUYA CONDICIÓN DE SALUD REQUIERA DE MAYORES ATENCIONES

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	
			INICIO	FIN
1	Aprobar la construcción de un ambiente aislado para la atención exclusiva de personas cuya condición de	Clínica	02/07/2018	02/07/2018

	salud es delicada, evaluando las ventajas y desventajas.			
2	Contratación de especialista para la elaboración de expediente técnico.	Clínica/logística	03/07/2018	12/07/2018
3	Elaboración de expediente técnico.	Especialista	13/07/2018	26/07/2018
4	Aprobación de expediente técnico	Clínica/Administración/Logística	30/07/2018	30/07/2018
5	Proceso de contratación de obras	Logística	31/07/2018	09/08/2018
6	Aprobación de contratación de obras.	Clínica/Administración/Logística	10/08/2018	10/08/2018
7	Contratación de empresa contratista.	Clínica	13/08/2018	13/08/2018
8	Construcción de obras.	Empresa contratista	14/08/2018	13/09/2018
9	Implementación de nuevos ambientes.	Clínica/Logística	14/09/2018	12/10/2018
10	Puesta en marcha de nuevas instalaciones.	Clínica	15/10/2018	-

c. Contratar un nutricionista, un psicólogo y un asistente social.

La necesidad de contratar con un nutricionista se basa en la condición de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis, que requieren de cuidados especiales en su alimentación para mejorar sus condiciones de vida. El paciente con ERC que dializa es un paciente perdedor de proteínas, en constante soporte con fármacos, con dietas estrictas que deben ser monitorizadas permanentemente.

Quando una persona es diagnosticada de ERC, la alimentación juega un papel fundamental en la calidad de vida. Desde el momento del diagnóstico será necesario modificar los hábitos

alimenticios. Estos cambios en la dieta dependen de la fase de la enfermedad renal en que se encuentre y también del tipo de tratamiento renal sustitutivo que se elija (ya sea diálisis peritoneal, hemodiálisis o trasplante renal).....

.....En función de la fase de la enfermedad y del tratamiento renal sustitutivo al que se acceda (hemodiálisis, diálisis peritoneal o trasplante) el tratamiento dietético será diferente. Hay que tener en cuenta que la alimentación se debe adaptar de forma individualizada, ya que las circunstancias de cada persona son diferentes (peso, etapa de la enfermedad renal en la que se encuentre, causa de la enfermedad renal, medicación, etc) (Jaime, 2017).

La función renal juega un papel en la regulación del equilibrio ácido-base, balance hidroelectrico, metabolismo fosfocálcico y balance nitrogenado. Por ello, la insuficiencia renal aguda (IRA) o crónica (IRC) afectan de una manera especial la situación metabólica nutricional de los pacientes^{1,2}.

Los pacientes con IRC presentan una alta prevalencia de malnutrición calórico-proteica, con alteración del compartimiento graso y proteico, así como una profunda alteración de las proteínas séricas. Diferentes estudios han demostrado la relación entre el mantenimiento de un buen estado nutricional con una menor morbilidad en estos pacientes (De Luis Roman & Bustamante, 2008).

Se necesita contar con un psicólogo en la clínica, para que éste pueda ayudar a los pacientes ambulatorios crónicos a superar su estado de depresión y autoestima baja, ya que debido al tiempo y cuidados que deben tener para mantener estable su condición de salud, esto no les permite desarrollar una vida normal y plena, aún muchos de éstos pacientes dada su condición no pueden

contar con un trabajo estable y la depresión aumenta ya que de acuerdo a los resultados de las encuestas se puede observar que de la mayoría (91.66%) su nivel socioeconómico está situado entre los niveles C y D, que son de los más bajos.

La Dra. Rosana Martínez, responsable de la Unidad de Psicología Clínica, recuerda que “la enfermedad genera sufrimiento y en este caso hablamos, además, de una patología que aparece de forma silenciosa por lo que descubrir que la padeces y además tener que decidir el tratamiento sustitutivo puede suponer un shock importante. Es por eso que el paciente y sus familiares han de pasar por un proceso de aceptación y adaptación y nuestra labor es facilitarles ese proceso, así como disminuir las reacciones emocionales adversas y los problemas de cumplimiento del tratamiento que se puedan presentar”.

“Por otro lado hablamos de pacientes que necesitan de mucho apoyo familiar y afectivo, ya que el tratamiento renal sustitutivo es de gran dependencia y, por tanto, les puede afectar en múltiples aspectos: familiares, sociales, laborales, económicos, etc. Pero además de los pacientes, en la Unidad también asistimos a los familiares, sobre todo al cuidador principal, que también soporta una importante carga emocional y que suele sufrir en silencio”, concluye esta especialista (SOMOS PACIENTES, 2014).

La contratación de un(a) Asistente social es fundamental ya que éste se encarga de ver las necesidades de los pacientes, sus relaciones sociales, el entorno que los rodea, su situación económica, etc; a fin de implementar estrategias a favor de ellos, desde un punto de vista humano.

“El Dr. Cabot fue un innovador en su época puesto que apostó por una medicina centrada en la persona enferma más que en la

enfermedad, e impulsó los estudios sobre los aspectos sociales en la práctica de la medicina, defendiendo la estrecha colaboración entre la medicina y el trabajo social. Su argumentación giraba en torno a que si bien la o el médico (en su caso psiquiatra) era quien conocía el estado físico y mental de los y las pacientes, también era un gran desconocedor de las circunstancias personales que lo rodeaban y de las consecuencias que ésta relación le ocasionaban. En su argumentación afirmaba que el o la trabajadora social disponía de la información más completa, puesto que además de conocer la información sanitaria, era quien investigaba el entorno del paciente: la historia familiar, las condiciones sanitarias, las circunstancias financieras y laborales, etc. Su intervención permitiría realizar un tratamiento a fondo eficaz, puesto que aportaba al diagnóstico clínico, el conocimiento de las circunstancias que condicionaban el tratamiento y la recuperación del paciente. Esta es la esencia del trabajo social sanitario” (Luna Peñaranda, 2015).

- Presupuesto mensual para la contratación de un Psicólogo: S/. 3000.00
- Presupuesto mensual para la contratación de un Nutricionista: S/. 3000.00
- Presupuesto mensual para la contratación de un Asistente Social: S/. 3000.00

PROCESO PARA LA CONTRATACIÓN DE UN NUTRICIONISTA, UN PSICÓLOGO Y UN ASISTENTE SOCIAL

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	
			INICIO	FIN
1	Aprobar la contratación de 01 nutricionista, 01 psicólogo y 01 asistente social,	Clínica	23/05/2018	23/05/2018

	evaluando los pros y contras.			
2	Conformación de un comité de contratación.	Clínica	23/05/2018	23/05/2018
3	Revisión de los perfiles mínimos del personal a contratar.	Comité de contratación	25/05/2018	25/05/2018
4	Publicación de plazas vacantes y requisitos solicitados a los postulantes.	RRHH clínica	29/05/2018	08/06/2018
5	Presentación de expedientes	RRHH clínica	11/06/2018	12/06/2018
6	Evaluación de expedientes	Comité de contratación	13/06/2018	15/06/2018
7	Publicación de aptos para entrevista personal	RRHH clínica	18/06/2018	19/07/2018
8	Entrevista personal	Comité de contratación	20/06/2018	20/06/2018
9	Publicación de cuadro de méritos final.	RRHH clínica	21/06/2018	21/06/2018
10	Remisión del informe final del proceso de contratación	Comité de contratación	22/06/2018	22/06/2018
11	Aprobación de proceso de contratación	Gerente de la clínica	25/06/2018	25/06/2018
12	Contratación del personal	RRHH clínica	26/06/2018	26/06/2018
13	Inicio de labores	RRHH clínica	01/07/2018	-

1. Brindar charlas y/o talleres periódicos.

La realización de charlas y/o talleres reforzará la sensibilización, adquisición y reforzamiento del conocimiento sobre la enfermedad renal y los cuidados que el paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis debe tener para mantener su condición de salud y aumentará la asistencia a los controles regulares proporcionados por la clínica.

- Presupuesto por charla y/o taller: S/. 500.00

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	
			INICIO	FIN
1	Elaborar y aprobar un plan de sensibilización y concientización dirigido a los pacientes	Clínica/Director médico/Administración	18/06/2018	26/06/2018

	ambulatorios crónicos en hemodiálisis para la mejora o mantenimiento de sus condiciones de salud, 2018.			
2	Realizar actividades de difusión, atracción y seguimiento de los pacientes para la asistencia a las charlas y/o talleres.	Clínica/Administración	02/07/2018	21/12/2018
3	Realizar un diagnóstico inicial de las expectativas de los pacientes y del conocimiento que éstos tienen de la enfermedad renal y los cuidados que deben tener para mejorar sus condiciones de salud.	Director médico/Administración	16/07/2018	16/07/2018
4	Realización de charlas y/o talleres	Director médico/Administración	16/07/2018	21/12/2018
5	Realizar un diagnóstico final del conocimiento que han obtenido los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis y las mejoras que éstos van a implementar en los cuidados que deben tener para mejorar de su condición de salud, dentro de éstas la asistencia a los controles periódicos.	Director médico/Administración	21/12/2018	28/12/2018
6	Realización de seguimiento de la asistencia a los controles periódicos de los pacientes ambulatorios	Director médico	18/06/2018	28/12/2018

	crónicos en hemodiálisis.			
7	Diagnóstico y evaluación de los resultados obtenidos en la charlas y/o talleres.	Director médico	28/12/2018	28/12/2018
8	Entrega de informes	Director médico	29/12/2018	29/12/2018

2. Evaluar la situación social de los pacientes para gestionar algún tipo de ayuda institucionalización o de la misma clínica.

Debido al bajo nivel Socioeconómico de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis, éstos se ven limitados en la asistencia a sus procedimientos de hemodiálisis, ya que según indicaron no cuentan con el dinero necesario aún en algunos casos éste dinero no les alcanza para cubrir el costo de sus pasajes, por otro lado sus condiciones precarias no les permiten tener las comodidades mínimas que requiere su condición de salud y menos aún pueden contar con los cuidados necesarios para una alimentación adecuada.

- Presupuesto: Esta actividad no requiere de presupuesto.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	
			INICIO	FIN
1	Elaborar y aprobar un plan de ayuda a los pacientes ambulatorios crónicos en condiciones precarias o que no pueden costear su tratamiento de hemodiálisis, para mejorar la asistencia a sus sesiones de hemodiálisis y apoyo en sus condiciones de vida, 2018.	Clínica/Director médico/Asistente social/Psicólogo	02/07/2018	04/07/2018
2	Realizar entrevistas a los pacientes ambulatorios	Asistente social/Psicólogo	05/07/2018	06/07/2018

	crónicos en condiciones precarias o que no pueden costear su tratamiento de hemodiálisis, para conocer que ayudas son relevantes en cada caso.			
3	Tener una reunión institucional para ver el tipo de apoyo que puede brindar la clínica a los pacientes ambulatorios crónicos en condiciones precarias o que no pueden costear su tratamiento de hemodiálisis, para mejorar sus condiciones de vida.	Clínica/Director médico/Asistente social/Psicólogo/Administración	09/07/2018	09/07/2018
4	Realizar visitas institucionales para agilizar apoyos a pacientes ambulatorios crónicos en condiciones precarias o que no pueden costear su tratamiento de hemodiálisis, priorizando las necesidades de mayor urgencia y que estas	Director médico/Administración	10/07/2018	13/07/2018

	ayudas sean diferentes a las realizadas por la clínica.			
5	Brindar el apoyo requerido a los pacientes	Clínica/Asistente social	18/07/2018	18/07/2018
7	Diagnóstico y evaluación de los resultados obtenidos en los apoyos brindados a pacientes ambulatorios crónicos en condiciones precarias o que no pueden costear su tratamiento de hemodiálisis.	Asistente social	18/07/2018	19/12/2018
8	Entrega de informes	Asistente Social	20/12/2018	20/12/2018

d. Contar con ambientes diferenciados para los pacientes particulares.

Esta propuesta es el resultado de los deseos de los pacientes particulares de contar con un ambiente privado, ya que según indicaron el procedimiento es tedioso y desgastante, por lo que demanda de comodidades como la privacidad.

- Presupuesto para la elaboración de expediente técnico: S/. 3000.00

PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO AMBIENTE DIFERENCIADO

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	
			INICIO	FIN
1	Aprobar la construcción de un	Clínica	02/07/2018	02/07/2018

	ambiente aislado para la atención exclusiva de personas cuya condición de salud es delicada evaluando las ventajas y desventajas.			
2	Contratación de especialista para la elaboración de expediente técnico.	Clínica/logística	03/07/2018	12/07/2018
3	Elaboración de expediente técnico.	Especialista	13/07/2018	26/07/2018
4	Aprobación de expediente técnico	Clínica/Administración/Logística	30/07/2018	30/07/2018
5	Proceso de contratación de obras	Logística	31/07/2018	09/08/2018
6	Aprobación de contratación de obras.	Clínica/Administración/Logística	10/08/2018	10/08/2018
7	Contratación de empresa contratista.	Clínica	13/08/2018	13/08/2018
8	Construcción de obras.	Empresa contratista	14/08/2018	13/09/2018
9	Implementación de nuevos ambientes.	Clínica/Logística	14/09/2018	12/10/2018
10	Puesta en marcha de nuevas instalaciones.	Clínica	15/10/2018	-

3. Realizar encuestas programadas para medir la satisfacción del paciente.

Estas encuestas ayudaran a aumentar la satisfacción y retención de los pacientes, así como la realización de mejoras en todos los aspectos relacionados con el servicio de hemodiálisis.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	
			INICIO	FIN
1	Elaborar cronograma para la	RRHH/Administración	02/07/2018	02/07/2018

	realización de encuestas de satisfacción del paciente ambulatorio crónico en hemodiálisis .			
2	Evaluar y formular preguntas de la encuesta.	RRHH/Administración/Psicólogo/A sistente social.	03/07/2018	05/07/2018
3	Aplicar encuesta	RRHH	06/07/2018	07/12/2018
4	Vaciado, análisis y diagnóstico de información de encuestas	RRHH	06/07/2018	07/12/2018
5	Entrega de informes	RRHH	10/12/2018	10/12/2018

Totas las propuestas detalladas anteriormente ayudaran a mantener y mejorar la satisfacción de los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis, así como sus condiciones de vida.

IX. LISTA DE REFERENCIAS

- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. (Agosto de 2016). *NIVELES SOCIOECONÓMICOS 2016: Apeim*. Obtenido de Apeim Web site:
<http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2016.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Castellaro, M. A. (2013). *Psicología Social Evolutiva de la Colaboración Cognitiva entre Pares*. San Luis: Universidad Nacional de San Luis.
- Colorado Manyá, C. V. (2015). *IMPLEMENTACION DE UN SOFTWARE DE HISTORIAS CLINICAS EN UNA CLINICA DE CAJAMARCA PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Córdoba, J. C. (2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José, Costa Rica.
- De Luis Roman, D., & Bustamante, J. (28 de 03 de 2008). *Aspectos nutricionales en la insuficiencia renal: Revista Nefrologica*. Obtenido de Revista nefrologica Web site:
<http://www.revistanefrologia.com/es-publicacion-nefrologia-articulo-aspectos-nutricionales-insuficiencia-renal-X0211699508005896#>
- DEL SALTO MARIÑO, E. (2014). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO DEL INSTITUTO NACIONAL MEJIA EN EL PERIODO 2012*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- DESACAF S.C de R.L. (s.f.). *Enfermedad renal crónica: DESACAF S.C de R.L*. Obtenido de DESACAF S.C de R.L. Web site: <https://www.snatura.com.mx/productos/erc-enfermedad-renal-cr%C3%B3nica/>
- Elizondo, J. (2008). *Tesis Doctoral: La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología*. Obtenido de Universidad de Granada Web site:
<https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>
- Fundación Renal Iñigo Alvarez de Toledo. (20 de Marzo de 2018). *La Hemodiálisis: Fundación Renal Iñigo Alvarez de Toledo*. Obtenido de Fundación Renal Iñigo Alvarez de Toledo Web site: <https://www.friat.es/la-enfermedad-renal/la-hemodialis/>
- Gestión. (22 de 02 de 2017). *¿Qué puesto ocupa Perú en el ranking de desarrollo inclusivo entre las economías emergentes?: Gestión*. Obtenido de Gestión web site:
<https://gestion.pe/economia/puesto-ocupa-peru-ranking-desarrollo-inclusivo-economias-emergentes-129213?foto=14>
- Hernández Meléndrez , E. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-bio/como_escribir_una_tesis.pdf
- Hernandez Zambrano, N. J., & Nuñez Gálvez, C. E. (2017). *INFLUENCIA DEL RENDIMIENTO PREVIO EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL SOCIO ECONÓMICO EN ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA SALUD DE UNA*

UNIVERSIDAD DE CAJAMARCA. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías.com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>

Iglesias Souto, P. M., Taboada Ares, E. M., Dosil Maceira, A., & Cuba López, J. F. (Diciembre de 2008). *Conocimiento y expectativas de las personas mayores sobre los servicios sociales dirigidos a este colectivo en la Comunidad Autónoma de Galicia: Sociedad Española de Geriatria y Gerontología*. Obtenido de Sciencedirect Web site: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0211139X08751904?via%3Dihub>

Jaime. (2017). *Insuficiencia Renal*. Obtenido de Insuficiencia Renal Web Site: <http://www.ercinsuficienciarenal.com/nutricion-la-importancia-de-la-nutricion-en-la-erc/>

Luna Peñaranda, I. (2015). *SITUACION DE VIDA DE LOS PACIENTES EN HEMODIALISIS DESDE LA OPTICA DEL TRABAJO SOCIAL SANITARIO: Universidad de la Laguna*. Obtenido de Universidad de la Laguna WEB Site: <https://riull.uull.es/xmlui/bitstream/handle/915/270/SITUACIONDEVIDADELOSPACIENTESENHEMODIALISISDESDELAOPTICADELTRABAJOSOCIALSANITARIO>

Mendiola Iparraguirre, A. L., & Callirgos Santos, C. G. (28 de Marzo de 2014). *Estudio para la instalación de un centro de hemodiálisis en la ciudad de Lima: Universidad de Lima*. Obtenido de Universidad de Lima Web site: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing32Mendiola/\\$file/03-ingenieria32-MENDIOLA.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing32Mendiola/$file/03-ingenieria32-MENDIOLA.pdf)

Moreno Rodríguez, R. Y. (2012). *Factores Socioeconómicos y Culturales que Influyen en la Demanda De una Carrera Universitaria en La Libertad: Una Aplicación del Análisis Cluster*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo .

Ñiquen, A. (31 de 10 de 2014). *El crecimiento económico no lo es todo en el Perú: La Mula*. Obtenido de La Mula Web site: <https://redaccion.lamura.pe/2014/10/31/el-crecimiento-economico-no-lo-es-todo-en-el-peru/albertoniquen/>

Pérez Romero, S., Gascón Canovas, J. J., Salmerón Martínez, D., Parra Hidalgo, P., & Monteagudo Piqueras, O. (2017). Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente:. *Gaceta Sanitaria*, 416-422.

Perú21. (09 de 03 de 2017). *Tres millones de peruanos sufren de enfermedad renal: Perú21*. Obtenido de Perú21 Web site: Tres millones de peruanos sufren de enfermedad renal

Sifuentes León, O. G. (2016). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO*. Trujillo: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.

SOMOS PACIENTES. (25 de Agosto de 2014). *SOMOS PACIENTES*. Obtenido de SOMOS PACIENTES Web site: <https://www.somospacientes.com/noticias/sanidad/apoyo-psicologico-para-pacientes-con-enfermedad-renal-cronica-avanzada/>

Thompson, I. (Julio de 2005). *La Satisfacción del Cliente: Promonegocios*. Obtenido de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

UPN, S. d. (2013). *Glosario de Investigación UPN*. Trujillo.

Valdunciel, L. M. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. . *Revista Asturiana de Economía*, 85.

Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.

Vera Romero, O. E., & Vera Romero, F. M. (2013). *Evaluación del nivel socioeconómico: Dialnet*. Obtenido de Dialnet Web Site: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4262712.pdf>

X. ANEXOS

**ENCUESTA SOBRE EL NIVEL SOCIOECONÓMICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UNA CLÍNICA
DE HEMODIÁLISIS EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA.**

Fecha:/...../.....

Edad:

Sexo:

Estado Civil:

Marque con un X la respuesta que usted crea conveniente, por favor conteste honestamente ya que la información que nos proporcione es muy valiosa.

NIVEL SOCIOECONOMICO

1. Instrucción y ocupación de los padres y del paciente.

1.1. ¿Cuál es el máximo nivel educativo usted ha alcanzado?

- a. Universitaria. ()
- b. Técnica. ()
- c. Secundaria. ()
- d. Primaria. ()
- e. Sin instrucción. ()

1.2. ¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su madre?

- a. Universitaria. ()
- b. Técnica. ()
- c. Secundaria. ()
- d. Primaria. ()
- e. Sin instrucción. ()

1.3. ¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su padre?

- a. Universitaria. ()
- b. Técnica. ()
- c. Secundaria. ()
- d. Primaria. ()
- e. Sin instrucción. ()

1.4. ¿Cuál es su ocupación u oficio?

- a. Profesional. ()
- b. Técnico. ()
- c. Obrero. ()
- d. Comerciante. ()
- e. Otro

1.5. ¿Qué ocupación desempeño su madre?

- a. Profesional. ()
- b. Técnico. ()
- c. Comerciante. ()
- d. Empleada del hogar. ()
- e. Ama de casa. ()

1.6. ¿Qué ocupación desempeño su padre?

- a. Profesional. ()
- b. Técnico. ()
- c. Obrero. ()
- d. Comerciante. ()
- e. Otro.....

2. Características de la vivienda.

2.1. ¿Cuál es el material predominante en los pisos de su vivienda?

- a. Parquet/Laminado/Mármol/Alfombra. ()
- b. Cerámica/madera pulida. ()
- c. Cemento pulido. ()
- d. Cemento sin pulir. ()
- e. Tierra/arena. ()

2.2. ¿Cuál es el material predominante de su vivienda?

- a. Material noble. ()
- b. Adobe. ()
- c. Madera. ()
- d. Quincha. ()
- e. Estera. ()

2.3. ¿Su domicilio se encuentra localizado en?

- a. Urbanización. ()
- b. Barrio. ()
- c. Pueblo joven. ()
- d. Asentamiento humano. ()
- e. Caserío. ()

2.4. Su vivienda es:

- a. ¿Propia, totalmente pagada? ()
- b. ¿Propia, pagando a plazos? ()
- c. ¿Propia por invasión? ()
- d. ¿Alquilada? ()
- e. Otro ()

2.5. ¿Cuál es el tipo de su domicilio?

- a. Casa independiente. ()
- b. Departamento en edificio. ()
- c. Vivienda en Quinta. ()
- d. Vivienda en casa de vecindad (Callejón, solar o corralón). ()
- e. Choza. ()

3. Acceso a salud.

3.1. ¿A dónde acude el jefe de familia/usted para atención médica cuando tiene algún problema de salud?

- a. Médico particular en clínica privada. ()
- b. Médico particular en consultorio. ()
- c. Seguro Social / Hospital FFAA / Hospital de Policía. ()
- d. Hospital del Ministerio de Salud / Hospital de la Solidaridad. ()
- e. Posta médica / farmacia / naturista. ()

4. Ingresos económicos de la Familia.

4.1. ¿Cuál es el promedio de sus ingresos por mes (soles)?

- a. Más de 2501. ()
- b. Entre 2001 y 2500. ()
- c. Entre 1501 y 2000. ()
- d. Entre 930 y 1500. ()
- e. Menos de 930. ()

4.2. ¿Sus ingresos cubre sus gastos mensuales?

- a. Siempre. ()
- b. Casi siempre. ()
- c. Generalmente. ()
- d. A veces. ()
- e. Nunca. ()

5. Hacinamiento.

5.1. ¿Cuántas habitaciones tienen en su hogar, exclusivamente para dormir?

- a. Cinco o más. ()
- b. Cuatro. ()
- c. Tres. ()
- d. Dos. ()
- e. 0-1. ()

5.2. ¿Cuántas personas viven en su casa incluyéndolo a usted?

- a. Sólo. ()
- b. Dos a tres. ()
- c. Tres a cuatro. ()
- d. Cinco a seis. ()
- e. Más de seis. ()

SATISFACCIÓN

1. Tangibilidad

1.1. ¿Está satisfecho con el servicio de limpieza de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

1.2. ¿Está satisfecho con la presentación personal de los trabajadores de la clínica de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

1.3. ¿Las instalaciones físicas de la clínica le parece que son visualmente atractivas?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

1.4. ¿Está satisfecho con el área designada para la realización de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

1.5. ¿Está usted satisfecho con la calidad, estado y número de equipos que posee la clínica de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

1.6. ¿Está usted en general satisfecho con el servicio de hemodiálisis brindado por la clínica?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

2. Confiabilidad

2.1. ¿Está usted satisfecho con el tiempo en que se realiza el procedimiento de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

2.2. ¿Cree usted que la clínica cuenta con el personal mínimo requerido para brindar el servicio de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

2.3. ¿Nota usted que la empresa se esfuerza por mejorar el servicio de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

3. Capacidad de respuesta

3.1. ¿Nota usted que el personal de la clínica de hemodiálisis se encuentra preparado y capacitado para dar solución rápida a problemas que puedan presentarse?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

3.2. ¿Está usted satisfecho con el cumplimiento del cronograma y tiempo de espera de sus citas?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

4. Seguridad.

4.1. ¿Nota usted que el personal de la clínica de hemodiálisis tiene experiencia en las funciones que desempeña?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

4.2. ¿Le inspiran confianza y credibilidad el personal con el que cuenta la clínica de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

5. Empatía

5.1. ¿Siente que la clínica de hemodiálisis le brinda servicio personalizado?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

5.2. ¿Cuándo tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de hemodiálisis lo escucha con atención y le responde con amabilidad?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

5.3. ¿Percibe un trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()

- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()

5.4. ¿Percibe compañerismo y camaradería entre los trabajadores de la clínica de hemodiálisis?

- a. Totalmente satisfecho. ()
- b. Satisfecho. ()
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho. ()
- d. Insatisfecho. ()
- e. Totalmente insatisfecho. ()


**UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE**

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto Luis Roberto Cuyca Viquez
 1.2 Especialidad 2^o Industrial
 1.3 Cargo actual Docente
 1.4 Grado Académico Maestría en Ciencias
 1.5 Institución Universidad Nacional de Cajamarca
 1.6 Tipo de Instrumento Encuesta
 1.7 Lugar y Fecha Universidad Privada del Norte 19/05/2018

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100%

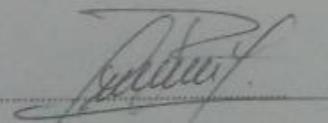
III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....


 Firma del experto

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto Era. Maella Cocha Chávez
 1.2 Especialidad Ingeniería de Sistemas
 1.3 Cargo actual Docente a tiempo completo
 1.4 Grado Académico Maestría en Ciencias
 1.5 Institución Universidad Nacional de Cajamarca
 1.6 Tipo de Instrumento Encuesta
 1.7 Lugar y Fecha Universidad Privada del Norte 19/05/2018

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulación con lenguaje apropiado	y					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	y					
4	Facilita la prueba de hipótesis	y					
5	Suficiente para medir la variable	y					
6	Facilita la interpretación del instrumento	y					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	y					
8	Expresado con hechos perceptibles	y					
9	Tiene secuencia lógica	y					
10	Basado en aspectos teóricos	y					
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma del experto


**UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE**

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto Manila Elena Vera Cerna
 1.2 Especialidad Psic. sistémica
 1.3 Cargo actual Docente
 1.4 Grado Académico M. en Psicología
 1.5 Institución Universidad Privada del Norte
 1.6 Tipo de Instrumento Encuesta
 1.7 Lugar y Fecha Universidad Privada del Norte 09/05/2018

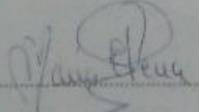
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Encuesta sobre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los
pacientes de una clínica de hemodiálisis en la ciudad de
Cajamarca


 Firma del experto

FIGURAS ADICIONALES

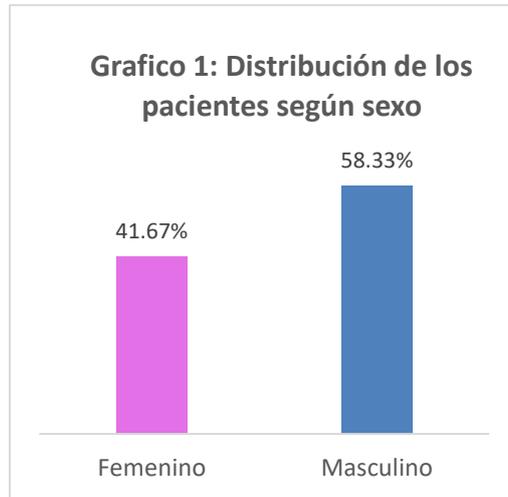


Figura 39. Distribución de los pacientes según sexo. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

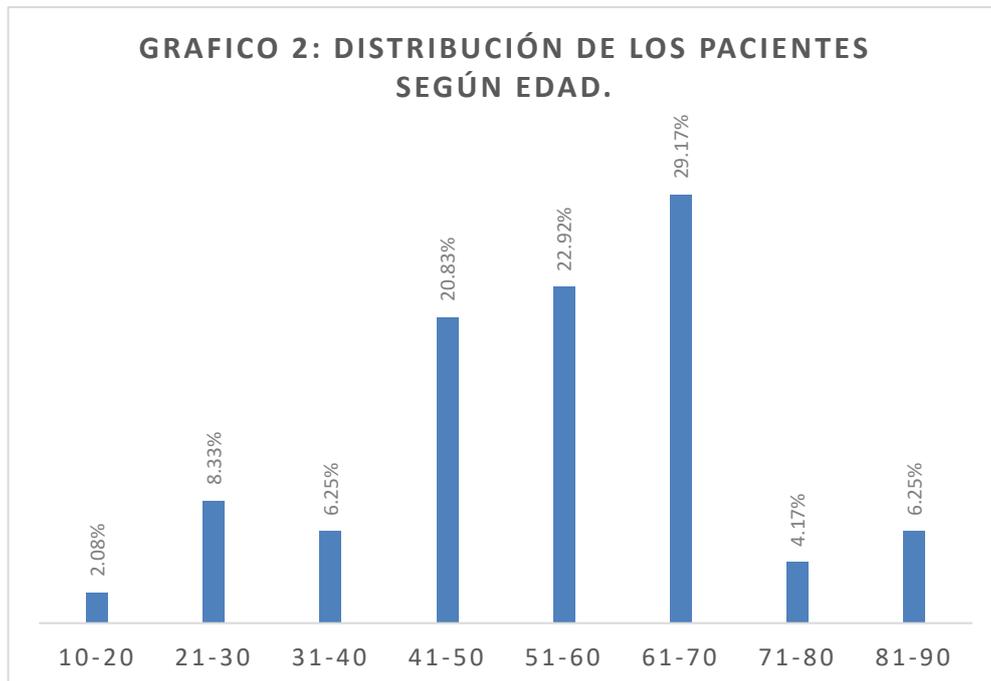


Figura 40. Distribución de los pacientes según su edad. Encuesta realizada a los pacientes ambulatorios crónicos en hemodiálisis en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Cajamarca, 2018.

PANTALLAS SPSS PARA LA TOMA DE DECISIONES ESTADISTICAS

Nivel Socioeconómico

NIVEL SOCIOECONOMICO DEL PACIENTE FINALISIMO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 19 de 19 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	VAR00001	VAR00002	VAR00003	var	var
1	3	2	2	2	2	1	3	5	1	5	5	1	1	2	2	3					
2	5	2	3	5	1	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	2					
3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	5	3	1	1	2	1	4					
4	2	1	2	3	1	3	4	5	4	1	5	1	1	1	2	2					
5	3	2	2	3	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	2	4					
6	4	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	2	1	1	4	4					
7	2	1	2	3	1	1	1	4	1	5	5	1	4	1	1	4					
8	2	2	2	1	1	1	2	5	3	5	2	1	1	1	1	3					
9	2	2	2	1	1	1	2	5	3	5	5	1	1	1	3	3					
10	2	1	1	1	1	1	1	4	2	5	1	1	1	1	2	3					
11	1	1	2	1	1	3	3	5	3	1	2	1	1	2	1	2					
12	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	5	4					
13	3	1	1	1	1	1	1	4	3	5	1	1	1	2	1	4					
14	3	1	2	1	1	1	2	5	1	5	5	1	1	1	3	3					
15	1	1	2	5	1	1	3	5	4	1	2	1	1	1	2	5					
16	2	1	2	1	1	1	3	5	3	5	5	1	1	2	3	1					
17	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	1	1	1	1	4					
18	3	1	2	1	1	2	2	4	4	1	3	1	1	1	3	3					
19	2	2	2	1	1	1	3	5	3	4	5	1	1	2	2	5					
20	5	3	3	5	3	4	4	5	4	2	4	3	4	2	3	3					
21	3	2	3	1	1	1	4	5	4	5	4	3	2	1	3	4					
22	5	2	2	1	1	1	3	4	4	5	5	3	3	1	2	2					

NIVEL SOCIOECONOMICO DEL PACIENTE FINALISIMO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	¿Cuál es el máximo nivel educativo que usted ha alcanzado?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su madre?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó su padre?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	¿Cuál es su ocupación u oficio?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	¿Qué ocupación desempeño su madre?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	¿Qué ocupación desempeño su padre?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	¿Cuál es el material predominante en los pisos de su vivienda?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	¿Cuál es el material predominante de su vivienda?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	¿Su domicilio se encuentra localizado en?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	Su vivienda es:	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	¿Cuál es el tipo de su domicilio?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	¿A dónde acude el jefe de familia/usted para atención médica cuando tien...	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	¿Cuál es el promedio de sus ingresos por mes (soles)?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	¿Su sueldo cubre sus gastos mensuales?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	¿Cuántas habitaciones tienen en su hogar, exclusivamente para dormir?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	¿Cuántas personas viven en su casa incluyéndolo a usted?	{1, Nivel E...}	Ninguno	5	Centrado	Ordinal	Entrada
17	VAR00001	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00002	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00003	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20											
21											
22											
23											
24											
...											

Nivel de satisfacción del paciente

SATISFACCION DEL PACIENTE.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

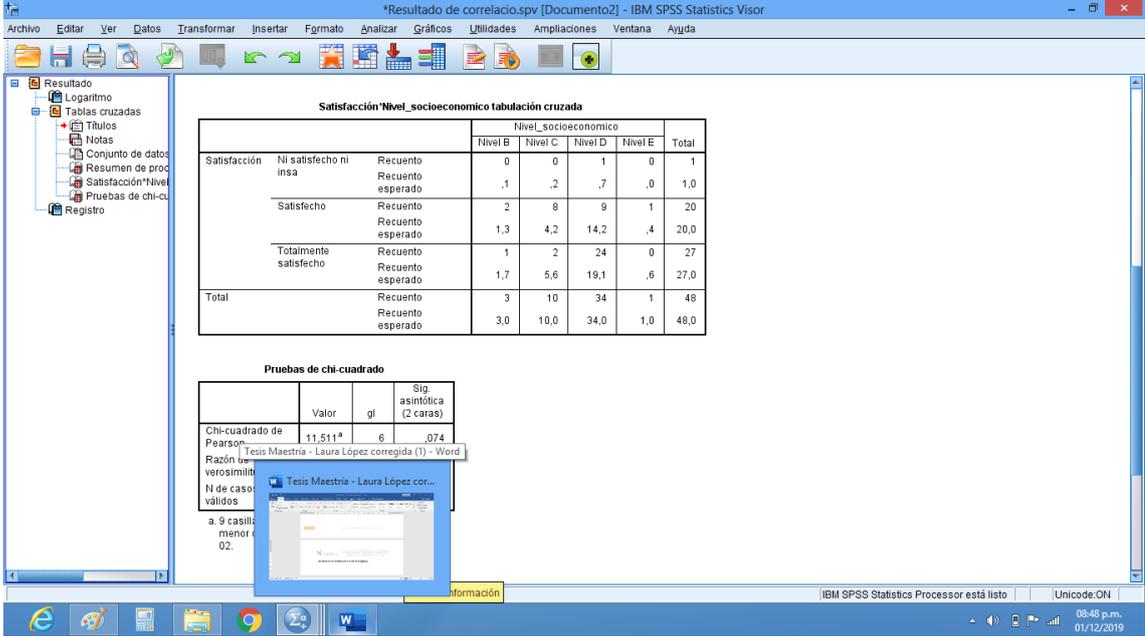
Visible: 19 de 19 variables

	Pr_1	Pr_2	Pr_3	Pr_4	Pr_5	Pr_6	Pr_7	Pr_8	Pr_9	Pr_10	Pr_11	Pr_12	Pr_13	Pr_14	Pr_15	Pr_16	Pr_17	Satisfacción	Nivel_socioeconómico	var
1	5	5	5	5	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	Satisfecho	Nivel C	
2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	Satisfecho	Nivel B	
3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Totalmente satisfecho	Nivel D	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel D	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel D	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	Totalmente satisfecho	Nivel C	
7	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	Satisfecho	Nivel D	
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel D	
9	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel D	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel D	
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	Totalmente satisfecho	Nivel D	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	Totalmente satisfecho	Nivel D	
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel D	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Satisfecho	Nivel D	
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel D	
16	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	Satisfecho	Nivel D	
17	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	Totalmente satisfecho	Nivel D	
18	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	Satisfecho	Nivel D	
19	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	Satisfecho	Nivel C	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	Satisfecho	Nivel B	
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Totalmente satisfecho	Nivel C	

SATISFACCION DEL PACIENTE.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decim...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pr_1	Númerico	8	0	¿Está satisfecho con el servicio de limpieza de las instalaciones de la ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
2	Pr_2	Númerico	8	0	¿Está conforme con la presentación personal de los trabajadores de la ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
3	Pr_3	Númerico	8	0	¿Las instalaciones físicas de la clínica le parece que son visualmente ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
4	Pr_4	Númerico	8	0	¿Está satisfecho con el área designada para la realización de hemodiá...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
5	Pr_5	Númerico	8	0	¿Está usted satisfecho con la calidad, estado y número de equipos qu...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
6	Pr_6	Númerico	8	0	¿Está usted en general satisfecho con el servicio de hemodiálisis brin...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
7	Pr_7	Númerico	8	0	¿Está usted conforme con el tiempo en que se realiza el procedimient...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
8	Pr_8	Númerico	8	0	¿Cree usted que la clínica cuenta con el personal mínimo requerido pa...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
9	Pr_9	Númerico	8	0	¿Nota usted que la empresa se esfuerza por mejorar el servicio de he...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
10	Pr_10	Númerico	8	0	¿Nota usted que el personal de la clínica se encuentra preparado y ca...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
11	Pr_11	Númerico	8	0	¿Está usted conforme con el cumplimiento del cronograma y tiempo d...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
12	Pr_12	Númerico	8	0	¿Nota usted que el personal de la clínica tiene experiencia en las funci...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
13	Pr_13	Númerico	8	0	¿Le inspiran confianza y credibilidad el personal con el que cuenta la c...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
14	Pr_14	Númerico	8	0	¿Siente que la clínica le brinda servicio personalizado?	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
15	Pr_15	Númerico	8	0	¿Cuándo tiene alguna pregunta o solicitud el personal de la clínica de ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
16	Pr_16	Númerico	8	0	¿Percebe un trato amable de todo el personal de la clínica de hemodiá...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
17	Pr_17	Númerico	8	0	¿Percebe compañerismo y camaradería entre los trabajadores de la ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
18	Satisfacción	Cadena	21	0		{1 K}, ...	Ninguno	15	Izquierda	Nominal	Entrada
19	Nivel_socio...	Cadena	21	0		{1 T}, ...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada

Correlación de las variables para la prueba de la hipótesis



The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The main window displays a cross-tabulation table titled "Satisfacción * Nivel_socioeconomico tabulación cruzada". The table shows the relationship between patient satisfaction levels and socioeconomic levels. Below the table, the "Pruebas de chi-cuadrado" (Chi-square tests) section shows the results of the Pearson Chi-square test.

Satisfacción	Nivel_socioeconomico		Nivel_socioeconomico				Total
			Nivel B	Nivel C	Nivel D	Nivel E	
Ni satisfecho ni insa	Recuento		0	0	1	0	1
	Recuento esperado		.1	.2	.7	.0	1.0
Satisfecho	Recuento		2	8	9	1	20
	Recuento esperado		1.3	4.2	14.2	.4	20.0
Totalmente satisfecho	Recuento		1	2	24	0	27
	Recuento esperado		1.7	5.6	19.1	.6	27.0
Total	Recuento		3	10	34	1	48
	Recuento esperado		3.0	10.0	34.0	1.0	48.0

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11.511 ^a	6	.074

^a 9 casillas con menor o igual a .500 se redondearon a 0.