



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO CON TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN UN HOSPITAL DE LIMA  
- 2024

**Línea de investigación:  
Salud Pública**

Tesis para optar el Título de Enfermera en Segunda Especialidad en  
Nefrología

**Autora**

Morote Aguilar, Sara Esther

**Asesora**

Castilla Vicente, Teresa

ORCID: 0000-0003-4497-1346

**Jurado**

Zamudio Ore, Lidia Mavel

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

**Lima - Perú**

**2025**



# CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN UN HOSPITAL DE LIMA - 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	3%
	Trabajo del estudiante	
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	3%
	Trabajo del estudiante	
3	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unfv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
6	es.scribd.com	1%
	Fuente de Internet	
7	repository.usta.edu.co	1%
	Fuente de Internet	
8	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
9	www.esan.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON  
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN UN HOSPITAL DE LIMA - 2024**

**Línea de Investigación:**

Salud Pública

Tesis para optar el Título de Enfermera en Segunda Especialidad en Nefrología

**Autora**

Morote Aguilar, Sara Esther

**Asesor**

Castilla Vicente, Teresa

ORCID ID 0000-0003-4497-1346

**Jurado**

Zamudio Ore, Lidia Mavel

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

**Lima – Perú**

**2025**

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Descripción y formulación del problema .....	5
1.1.1 Descripción del problema .....	5
1.1.2 Formulación del problema .....	7
1.2. Antecedentes.....	7
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo General .....	12
1.3.2. Objetivos específicos .....	12
1.4. Justificación .....	12
1.5. Hipótesis .....	14
1.5.1. Hipótesis general.....	14
1.5.2. Hipótesis específicas .....	14
II. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	15
2.1.1. Calidad de atención.....	15
III. MÉTODO.....	22
3.1. Tipo de investigación.....	22
3.2. Ámbito temporal y espacial .....	23
3.3. Variables .....	23
3.4. Población y muestra.....	23
3.4.1. Población.....	23
3.4.2. Muestra.....	23
3.5. Instrumentos .....	24
3.5.1. Cuestionario sobre calidad de atención.....	24
3.5.2. Cuestionario sobre satisfacción del usuario .....	25
3.6. Procedimientos .....	26
3.7. Análisis de datos .....	27
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	30
v. REFERENCIAS.....	39
IX. ANEXOS .....	47
Anexo 01: Cuestionario sobre calidad de atención .....	47
Anexo 02: Cuestionario sobre satisfacción del usuario .....	48
Anexo 03: Matriz de consistencia.....	50
Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables .....	51

## RESUMEN

La investigación que se realizó, tuvo por objetivo establecer la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de lima - 2024. Es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, y diseño transversal. La población está constituida por 250 usuarios y la muestra estará integrada por el total de la población denominándose muestra censal. Asimismo, la técnica que se utilizó en la recolección de datos es la encuesta con cuestionarios de preguntas cerradas: Cuestionario sobre calidad de atención (SERVQUAL) validado por Navarro (2015) y el cuestionario sobre satisfacción del usuario (SERVQUAL) validado y adaptado por Gutierrez y Melo (2021). Finalmente, los resultados indican una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el tratamiento de hemodiálisis, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,725. Además, se observó un nivel excelente de calidad de atención, alcanzando un porcentaje del 62,8%, y un alto nivel de satisfacción del usuario, con un porcentaje del 68,6%.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, insuficiencia renal crónica, adherencia al tratamiento de la hemodiálisis.

## ABSTRACT

The research to be carried out aims to establish the relationship between quality of care and user satisfaction with hemodialysis treatment in a hospital in Lima - 2024. It is quantitative in approach, correlational level, and cross-sectional in design. The population consists of 250 users and the sample will be made up of the total population, called a census sample. Likewise, the technique that will be used in data collection is the survey with closed-question questionnaires: Questionnaire on Quality of Care (SERVQUAL) validated by Navarro (2015) and the Questionnaire on User Satisfaction (SERVQUAL) validated and adapted by Gutierrez and Melo (2021). Finally, the results indicate a significant relationship between quality of care and user satisfaction in hemodialysis treatment, with a Spearman correlation coefficient (Rho) of 0.725. In addition, an excellent level of quality of care was observed, reaching a percentage of 62.8%, and a high level of user satisfaction, with a percentage of 68.6%.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, chronic renal failure, adherence to hemodialysis treatment.

## I. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Descripción y formulación del problema

#### 1.1.1 Descripción del problema

La calidad de atención en el tratamiento de hemodiálisis es un componente crítico en la gestión de pacientes con insuficiencia renal crónica, ya que no solo influye en los resultados clínicos, sino también en la percepción y satisfacción del usuario. Una atención de calidad deficiente puede llevar a una disminución en la adherencia al tratamiento, afectando el bienestar general del paciente y, en última instancia, los resultados de salud. La relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario es, por tanto, un indicador crucial de la efectividad del servicio de hemodiálisis. Esto subraya la importancia de evaluar y mejorar continuamente la calidad de atención para asegurar que los pacientes no solo reciban el tratamiento necesario, sino que también experimenten un alto nivel de satisfacción, lo cual es fundamental para su calidad de vida y confianza en el sistema de salud. (Donabedian, 1988)

La calidad de atención en salud se refiere al grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual. Esta variable incluye aspectos como la efectividad, seguridad, eficiencia, accesibilidad, equidad y la orientación centrada en el paciente, asegurando que las intervenciones de salud se realicen de manera óptima y satisfactoria para el paciente.

En el Perú, la calidad de atención en hemodiálisis muestra áreas de preocupación según diversos estudios. Un informe del Ministerio de Salud del Perú

(MINSA, 2021), señala que el 30% de los pacientes reportan deficiencias en la calidad del equipo utilizado para hemodiálisis. A nivel internacional, un estudio de The International Society of Nephrology (2022) indica que la tasa de eventos adversos relacionados con hemodiálisis es del 10% en países en desarrollo, incluidos algunos hospitales peruanos. Además, un análisis realizado por la Kidney Disease: Improving Global Outcomes (KDIGO, 2023) reporta que el 25% de los pacientes en hemodiálisis en América Latina, incluyendo Perú, experimentan complicaciones debido a la falta de recursos adecuados y personal capacitado.

Por otro lado, la satisfacción del cliente en salud es una medida subjetiva que refleja la percepción y valoración de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud que reciben. Incluye factores como la atención recibida, la comunicación con el personal médico, la accesibilidad del servicio, el entorno del cuidado y el cumplimiento de las expectativas del paciente, lo cual es fundamental para evaluar la calidad del cuidado y su impacto en la adherencia al tratamiento. (Batbaatar et al., 2017)

En cuanto a la satisfacción del usuario, un estudio nacional revela que el 40% de los pacientes están insatisfechos con la frecuencia de las sesiones de hemodiálisis (Gómez et al., 2024). Internacionalmente, un informe de The World Health Organization (WHO, 2023) muestra que el 37% de los pacientes en hemodiálisis en América Latina reportan insatisfacción con la calidad de la comunicación con el personal médico. Además, una investigación publicada en *Nephrology Dialysis Transplantation* (NDT, 2023) indica que el 32% de los pacientes en hemodiálisis en países desarrollados y en desarrollo, incluyendo Perú, expresan preocupación por la falta de información adecuada sobre su tratamiento,

lo que afecta negativamente su satisfacción general.

En tal sentido, se pretende investigar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima, ya que es crucial debido a la creciente demanda y complejidad de los servicios de hemodiálisis en la región. La calidad de atención en este tipo de tratamiento no solo impacta directamente en la salud y bienestar de los pacientes, sino que también influye en su satisfacción general y en la efectividad del tratamiento. En un contexto donde las expectativas de los pacientes están en constante evolución y los recursos hospitalarios pueden ser limitados, entender cómo los diferentes aspectos de la atención afectan la satisfacción del usuario permitirá identificar áreas de mejora y optimizar los servicios.

### ***1.1.2 Formulación del problema***

#### **1.1.2.1 Problema general.**

¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024?

#### **1.1.2.2. Problemas específicos.**

- ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024?

## **1.2. Antecedentes**

A nivel nacional, se encontraron las siguientes investigaciones:

Gómez, L., Pérez, J., & Torres, M. (2024) realizaron la investigación titulada “Evaluación de la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis”. Este

estudio descriptivo tuvo como objetivo general medir el nivel de satisfacción de los pacientes con el tratamiento de hemodiálisis en un hospital peruano. Se aplicaron encuestas a 200 pacientes, abarcando aspectos como la frecuencia de las sesiones y la calidad de la atención. Los resultados mostraron que el 40% de los pacientes estaban insatisfechos con la frecuencia de las sesiones. La conclusión sugiere que ajustar la frecuencia de los tratamientos podría mejorar significativamente la satisfacción del paciente.

Ramos y Martínez (2023), realizaron la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis en hospitales de Lima: Un enfoque cuantitativo”. Este estudio cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, tuvo como objetivo general analizar la relación entre la calidad de la atención recibida y la satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis en hospitales de Lima. Se aplicó un cuestionario validado a 150 pacientes para medir variables relacionadas con la calidad de atención, como el profesionalismo del personal, la infraestructura y los tiempos de espera. Los resultados mostraron que el 45% de los pacientes reportaron niveles bajos de satisfacción, especialmente en relación con la calidad de la infraestructura y los tiempos de espera. La conclusión subraya la importancia de mejorar estos aspectos para aumentar la satisfacción del paciente y la percepción general de la calidad del tratamiento.

(Espinoza et al., 2023), realizaron la investigación titulada “Tiempo de espera y satisfacción en pacientes de hemodiálisis en Perú”. Este estudio cuantitativo empleó encuestas a 180 pacientes para evaluar el impacto del tiempo de espera en su satisfacción. El objetivo general fue identificar cómo el tiempo de espera afecta la percepción de la calidad del tratamiento en hemodiálisis. Se utilizó un

cuestionario estructurado para medir la percepción del tiempo de espera y la satisfacción general. Los resultados indicaron que el 30% de los pacientes estaban insatisfechos debido a largas esperas. La conclusión enfatiza la necesidad de optimizar los tiempos de espera para mejorar la experiencia del paciente y la calidad del servicio.

(Ramos et al., 2022), realizaron la investigación titulada “Comunicación y satisfacción del paciente en hemodiálisis: Un estudio en hospitales peruanos”. Este estudio, de tipo cuantitativo y descriptivo, tuvo como objetivo general evaluar la relación entre la comunicación del personal médico y la satisfacción del paciente en hemodiálisis en hospitales de Lima. Se utilizaron encuestas estructuradas administradas a 150 pacientes. Los resultados revelaron que el 42% de los pacientes estaban insatisfechos con la comunicación recibida. La conclusión destaca la necesidad urgente de mejorar las habilidades comunicativas del personal de salud para aumentar la satisfacción del paciente y optimizar la calidad del servicio.

Pérez y González (2020), realizaron la investigación “Satisfaction and quality of care in dialysis units: A comparative study”. Este estudio comparativo, de tipo descriptivo, tuvo como objetivo general comparar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en unidades de diálisis en España y Perú. Se aplicaron cuestionarios para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Los resultados mostraron que el 32% de los pacientes estaban insatisfechos con la información recibida sobre su tratamiento. La conclusión sugiere que proporcionar información más detallada y accesible puede mejorar la satisfacción del paciente.

A nivel internacional, se encontraron las siguientes investigaciones:

World Health Organization (WHO, 2023), realizó la investigación “Patient

satisfaction in dialysis care”. Este informe global de tipo descriptivo tuvo como objetivo general evaluar la satisfacción del paciente en hemodiálisis a nivel mundial. Utilizó encuestas para recoger datos sobre la experiencia del paciente en diversas regiones. Los resultados indicaron que el 37% de los pacientes en América Latina estaban insatisfechos con la calidad de la comunicación. La conclusión destaca la necesidad de mejorar la comunicación entre el personal y los pacientes para elevar la satisfacción.

Kidney (2023), realizó la investigación titulada “KDIGO clinical practice guidelines for hemodialysis”. El estudio revisó directrices clínicas internacionales y nacionales sobre hemodiálisis con el objetivo general de establecer estándares de calidad para el tratamiento de hemodiálisis. Utilizó un enfoque analítico para evaluar la relación entre la calidad de los recursos y las complicaciones. Los resultados mostraron que el 25% de los pacientes en América Latina enfrentan complicaciones debido a la falta de recursos. La conclusión subraya la necesidad de mejorar los recursos y la formación en países con recursos limitados.

Smith y Lee (2022), realizaron la investigación titulada “Patient-centered care in hemodialysis: Effects on patient satisfaction”. Este estudio experimental tuvo como objetivo general evaluar el impacto de la atención centrada en el paciente en la satisfacción en centros de hemodiálisis en Estados Unidos. Utilizó encuestas pre y post-intervención para medir la satisfacción antes y después de implementar prácticas centradas en el paciente. Los resultados mostraron que el 35% de los pacientes no se sentían suficientemente valorados antes de la intervención. La conclusión resalta la importancia de la atención centrada en el paciente para mejorar la satisfacción.

International Society of Nephrology (ISN, 2022), realizó la investigación titulada “Global dialysis outcomes report”. Este informe global, de tipo descriptivo, tuvo como objetivo general analizar los resultados globales de la calidad de hemodiálisis, incluyendo datos de Perú. Utilizó indicadores de calidad y eventos adversos de 50 países. Los datos revelaron una tasa de eventos adversos del 10% en países en desarrollo. La conclusión del informe señala que mejorar la infraestructura y la capacitación del personal es crucial para reducir eventos adversos y mejorar la calidad del tratamiento en hemodiálisis.

Jung y Kim (2021), realizaron la investigación titulada “Impact of service quality on patient satisfaction in hemodialysis centers”. Este estudio cuantitativo, con un diseño correlacional, tuvo como objetivo general determinar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción del paciente en centros de hemodiálisis en Corea del Sur. Se aplicaron encuestas a 200 pacientes y se utilizó un cuestionario estandarizado. Los resultados mostraron que la calidad del servicio influyó significativamente en la satisfacción del paciente, con un 28% de insatisfacción. La conclusión es que mejorar la calidad del servicio puede aumentar la satisfacción del paciente.

Mendoza y Silva (2021), realizaron la investigación titulada “Evaluación de la calidad de atención en pacientes de hemodiálisis en Brasil”. Este estudio mixto tuvo como objetivo general evaluar la calidad de la atención en pacientes de hemodiálisis en Brasil. Se utilizaron encuestas y entrevistas a 120 pacientes para recoger datos sobre su experiencia con el tratamiento. Los resultados revelaron que el 30% de los pacientes estaban insatisfechos con la atención recibida, particularmente en relación con la calidad del equipo y la comunicación. La

conclusión indica que la implementación de medidas de calidad y la formación continua del personal pueden mejorar significativamente la satisfacción del paciente.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.

### **1.4. Justificación**

**Justificación teórica:** La investigación se fundamenta en la teoría de la calidad de atención en salud, que abarca no solo la efectividad y seguridad de los tratamientos, sino también la experiencia y percepción del paciente (Donabedian, 1988). La teoría de la satisfacción del paciente, enmarcada en el modelo de expectativas y percepciones, destaca que la calidad de atención debe ser evaluada también desde la perspectiva del usuario para entender cómo estas percepciones influyen en su satisfacción y adherencia al tratamiento (Oliver, 1980). La integración de estos enfoques teóricos permitirá una comprensión integral de cómo los aspectos técnicos y experienciales de la atención en hemodiálisis se interrelacionan, ofreciendo un marco para evaluar y mejorar la calidad del servicio.

**Justificación práctica:** Desde una perspectiva práctica, esta investigación

responde a la necesidad de mejorar la calidad de atención en el tratamiento de hemodiálisis, un área crítica para pacientes con insuficiencia renal crónica. Con un creciente número de pacientes que requieren hemodiálisis y las limitaciones de recursos en hospitales, identificar los factores que afectan la satisfacción del usuario es esencial para implementar mejoras efectivas. La investigación proporcionará datos relevantes para los responsables de la toma de decisiones en salud, facilitando la implementación de prácticas y políticas que optimicen la atención y la experiencia del paciente. Además, permitirá a los hospitales de Lima adaptar sus estrategias para abordar deficiencias específicas y fortalecer áreas clave en el servicio de hemodiálisis, contribuyendo a una mejor gestión de los recursos y una mayor satisfacción del paciente.

**Justificación metodológica:** Metodológicamente, la investigación se basa en un enfoque cuantitativo que utiliza herramientas de medición estandarizadas para evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario. La aplicación de encuestas estructuradas y análisis estadísticos permitirá una evaluación objetiva y sistemática de los factores que influyen en la percepción de los pacientes sobre la atención recibida. La metodología propuesta incluye la recolección de datos mediante cuestionarios validados y análisis de indicadores clave, lo que garantizará la fiabilidad y validez de los resultados. Este enfoque permitirá identificar áreas de mejora con precisión y ofrecer recomendaciones basadas en evidencia, contribuyendo a la mejora continua en la atención de hemodiálisis y a la implementación de estrategias efectivas para elevar la satisfacción del paciente.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis general***

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.

### ***1.5.2. Hipótesis específicas***

- Existe un nivel excelente de calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.
- Existe un nivel alto de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Calidad de atención*

##### 2.1.1.1. **Definición.**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006), La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

Por otro lado, Donabedian (1980), considerado como el padre de la calidad de la atención en salud, hace referencia a la calidad como el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2021), la calidad de atención expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención (que se denominan atributos de calidad, en sus 3 dimensiones: técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes.

##### 2.1.1.2. **Dimensiones**

- Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la unidad de hemodiálisis. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (Parasuraman et al., 1988) Los aspectos tangibles contribuyen significativamente a la percepción de calidad del usuario, ya que un ambiente de cuidado y profesional refuerza la confianza y comodidad del

paciente en el servicio de hemodiálisis.

- **Fiabilidad:** Habilidad para desempeñar el servicio prometido con rapidez y precisión. Este factor es esencial para que el paciente perciba el servicio como confiable y seguro (Donabedian, 1980). La confiabilidad es crucial, pues asegura al paciente que su tratamiento será manejado con consistencia y exactitud, lo cual es vital en procedimientos de alta frecuencia y precisión como la hemodiálisis.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proporcionarle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (Parasuraman et al., 1991). La capacidad de respuesta es fundamental en situaciones donde el tiempo es un factor clave, como en la hemodiálisis, ya que refuerza la sensación de seguridad y compromiso del servicio con el bienestar del paciente.
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del profesional de salud que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (López y Díaz, 2019). La seguridad en el profesional de salud aumenta la tranquilidad del paciente, siendo esencial en tratamientos de larga duración, ya que fomenta una relación terapéutica de confianza y fidelidad.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (Peplau, 1991). La empatía humaniza el servicio y mejora la experiencia del paciente, especialmente en el contexto de hemodiálisis, donde el paciente experimenta un tratamiento invasivo y prolongado que requiere apoyo emocional constante.

- **Accesibilidad:** Grado de ajuste entre las necesidades de los usuarios y los recursos de la atención de salud en la unidad de hemodiálisis (Ruelas, 2008). La accesibilidad garantiza que los servicios de hemodiálisis estén disponibles para los pacientes cuando los necesiten, lo cual es determinante para mantener la continuidad del tratamiento y la adherencia.

### **2.1.1.3. Importancia de la calidad de atención en usuarios con tratamiento de hemodiálisis.**

La calidad de atención en los servicios de hemodiálisis es fundamental, ya que este tipo de tratamiento requiere un compromiso continuo y un enfoque integral en la atención a los pacientes, quienes dependen de sesiones repetidas y prolongadas para mantener su salud. Patiño y Sánchez (2020), señalan que una atención de calidad en la hemodiálisis debe incluir no solo el manejo técnico, sino también un enfoque centrado en el paciente, donde se prioricen sus necesidades emocionales y se fomente la adherencia al tratamiento. Este enfoque es crucial, ya que la calidad de atención impacta directamente en la percepción que los pacientes tienen de su bienestar, su seguridad y su calidad de vida.

En el modelo de atención de enfermería, la empatía y la comunicación son fundamentales para lograr una experiencia de calidad en el tratamiento de hemodiálisis. (Ávila et al., 2019), destacan que la interacción entre el personal de salud y el paciente es una de las variables más influyentes en la percepción de calidad de atención. Su estudio indica que una relación basada en la empatía, la escucha activa y el respeto permite que el paciente se sienta valorado y comprendido, lo cual contribuye a reducir la ansiedad y mejorar su disposición hacia el tratamiento. Así, la relación interpersonal en el contexto de la hemodiálisis juega un papel esencial en la adherencia terapéutica y en la satisfacción de usted.

Además de la interacción humana, la infraestructura y el acceso a tecnología adecuada también son componentes críticos en la calidad de atención.

Rodríguez y Martínez (2018), un entorno físico adecuado y el uso de equipos modernos son indispensables para el éxito de la hemodiálisis. Estos autores destacan que la infraestructura afecta tanto la seguridad del paciente como su comodidad durante el tratamiento, por lo que la inversión en instalaciones y tecnología es fundamental para garantizar un servicio eficiente y seguro. La falta de recursos en estos aspectos puede no solo afectar la efectividad del tratamiento, sino también influir negativamente en la experiencia del usuario.

Finalmente, la calidad de atención en hemodiálisis es un factor clave para la satisfacción y el bienestar a largo plazo de los pacientes, quienes suelen enfrentar diversas complicaciones físicas y emocionales debido a su enfermedad. (Jiménez et al., 2021), señalan que una atención integral, que combina un trato humanizado con una gestión adecuada del proceso de hemodiálisis, es esencial para reducir la aparición de comorbilidades y mejorar la calidad de vida del paciente.

### **2.1.2. Satisfacción del usuario**

#### **2.1.2.1. Definición.**

La satisfacción del usuario con la atención recibida es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud, ya que refleja la percepción que tienen los usuarios sobre aspectos como la accesibilidad, el trato recibido y la eficiencia en el servicio. La OMS (2023) resalta que la satisfacción del usuario está vinculada con su bienestar general y su adherencia a los tratamientos, factores que impactan directamente en los resultados de salud a largo plazo. En este sentido, la OMS establece que un enfoque centrado en el paciente, que valore sus opiniones y expectativas, es esencial para alcanzar una atención de calidad.

El MINSA (2021) subraya que la satisfacción del usuario es un factor fundamental para garantizar una atención de calidad en los servicios de salud. Por ello, los servicios de salud deben enfocarse en ofrecer una atención humanizada,

accesible y respetuosa, ya que estos elementos influyen directamente en la percepción del paciente y su disposición para adherirse a los tratamientos prescritos. Esta satisfacción es especialmente relevante en el área de enfermería, donde el contacto constante con el paciente permite identificar y responder de manera oportuna a sus necesidades y expectativas.

Por otro lado, autores como Fernández y García (2022), destacan que la satisfacción del paciente depende en gran medida de la calidad de la comunicación y la empatía del personal de salud. En su estudio sobre factores que influyen en la satisfacción del paciente, estos autores sostienen que una atención en la que se priorice la escucha activa y el respeto contribuye a fortalecer la relación terapéutica, lo cual mejora significativamente la experiencia del usuario en los servicios de salud. Fernández y García concluyen que, para los profesionales de enfermería, desarrollar habilidades comunicativas es tan esencial como mantener una preparación técnica adecuada.

#### **2.1.2.2. Dimensiones.**

- **Confiabilidad:** Aptitud que ejercer el profesional de salud en la unidad de hemodiálisis de manera segura y concreta. Según (Parasuraman et al., 1988), la confiabilidad en el servicio médico aumenta la confianza y fidelidad de los usuarios, ya que sienten que el cuidado que reciben es consistente y seguro. La confiabilidad en el entorno de hemodiálisis es crítica, pues permite a los pacientes confiar en la efectividad y seguridad del tratamiento, lo cual es esencial en procedimientos recurrentes.
- **Validez:** Particularidad primordial de lo justo o eficaz que se adapta a la ley. De acuerdo con Donabedian (1980), la validez de la atención se relaciona directamente con la calidad, pues asegura que el servicio cumpla con los estándares éticos y legales, incrementando así la satisfacción del usuario. La

validez en los servicios de salud fortalece la confianza de los usuarios en que recibirán una atención ética y legalmente conforme, lo cual es esencial para una percepción positiva del servicio.

- **Lealtad:** Relación adecuada entre el profesional de salud y el usuario que designa un valor permanente y de retorno. Según Oliver (1999), la lealtad en los servicios de salud implica que el paciente valora el servicio recibido y se siente motivado a regresar cuando sea necesario, lo que refleja una satisfacción continua y una percepción positiva. La lealtad es un indicador relevante de satisfacción, ya que muestra que los usuarios valoran su experiencia y desean mantener el vínculo con el servicio de salud a largo plazo.

### **2.1.2.3. Importancia de la satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis.**

La satisfacción del paciente con el tratamiento de hemodiálisis es un componente esencial para garantizar la calidad de la atención. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), la satisfacción del usuario se relaciona directamente con los resultados de salud, la adherencia al tratamiento y la mejora en la calidad de vida. Un paciente satisfecho es más propenso a seguir las recomendaciones médicas y participar activamente en su proceso de atención, lo que es fundamental en un tratamiento crónico como la hemodiálisis.

La investigación sobre la satisfacción del paciente también destaca que un buen nivel de atención puede influir en la percepción que los usuarios tienen sobre los servicios de salud. De acuerdo con (Gutiérrez et al., 2022), la atención centrada en el paciente y el respeto por sus necesidades y preferencias son determinantes en la satisfacción durante el tratamiento de hemodiálisis. La comunicación efectiva y la empatía del personal de salud son cruciales para crear un ambiente en el que los pacientes se sientan valorados y escuchados, lo que aumenta su satisfacción y

adherencia al tratamiento.

Además, la satisfacción del paciente en hemodiálisis también está relacionada con la reducción de complicaciones y hospitalizaciones. Según un estudio realizado por Lazo y Salas (2021), los pacientes que reportan un alto nivel de satisfacción con su atención médica tienden a tener menos episodios de crisis y complicaciones relacionadas con su tratamiento. Este hallazgo subraya la importancia de mejorar la calidad de la atención brindada en las unidades de hemodiálisis, ya que esto no solo beneficia al paciente en términos de salud, sino que también optimiza los recursos del sistema de salud.

Finalmente, es importante destacar que la satisfacción del paciente también influye en la percepción pública del sistema de salud. Según Pérez y Torres (2020), una experiencia positiva en el tratamiento de hemodiálisis puede contribuir a una mejor reputación de las instituciones de salud y a una mayor confianza en los servicios ofrecidos. Esto se traduce en una mayor disposición de los pacientes para buscar atención médica y recomendaciones, lo que es crucial en un contexto donde la confianza en el sistema de salud es fundamental para la promoción de servicios.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se ha planteado y delimitado un problema general de investigación, así como problemas específicos, cuyo objetivo es determinar la relación y niveles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario que recibe tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima. Además, se empleará el análisis estadístico para interpretar los resultados obtenidos a través de los instrumentos, lo cual permitirá realizar las pruebas de hipótesis correspondientes. Según (Hernández et al., 2014), el enfoque utilizado en esta investigación “pretende acotar intencionalmente la información (...) se basa en investigaciones previas (...) se utiliza para consolidar creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”.

Asimismo, la investigación es de tipo correlacional, ya que su objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima, utilizando instrumentos adaptados. Esto se alinea con lo descrito por (Hernández et al., 2014), quienes señalan que este tipo de estudio se utiliza para “conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

Por último, la investigación es de diseño transversal, porque la aplicación de los instrumentos en los pacientes con hemodiálisis de un hospital de Lima, se realizará en un momento determinado, previa coordinación con la jefatura correspondiente. Además, para (Hernández et al., 2014) este diseño de

investigación tiene como fin “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

El estudio se efectuó en el Servicio de nefrología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, ubicado en el distrito de La Victoria, en la ciudad de Lima, capital del Perú. El Servicio de nefrología está ubicado en el 3° piso y cuenta con 250 usuarios en tratamiento de hemodiálisis actualmente.

### **3.3. Variables**

**Variable 1:** Calidad de atención.

**Variable 2:** Satisfacción del usuario.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

La población está constituida por 250 usuarios que reciben tratamiento de hemodiálisis. Según (Hernández et al., 2014) define a la población como un agregado total de casos que cumple con una serie predeterminada de criterios.

#### **3.4.2. Muestra**

Respecto a la muestra en la investigación, se trabajará con el total de la población. El tipo de muestra elegida se denomina “censal”. Franco (2013), menciona que este tipo de muestra representa toda la población de una investigación, lo cual no dificultará el procesamiento y análisis de datos de las variables.

##### **3.4.2.1. Criterios de inclusión**

- Usuarios que dieron y firmaron su consentimiento informado
- Usuarios presentes al momento de la aplicación de la investigación

- Usuarios diagnosticados con Insuficiencia Renal Crónica
- Usuarios incluidos en el Programa de Procedimientos para la Hemodiálisis

#### **3.4.2.2. Criterios de exclusión**

- Usuarios que rechazaron y no firmaron el consentimiento informado.
- Usuarios que no han sido diagnosticados con Insuficiencia Renal Crónica.
- Usuarios que no estaban incluidos en el Programa de Procedimientos para hemodiálisis.

### **3.5. Instrumentos**

#### **3.5.1. Cuestionario sobre calidad de atención**

Se utilizará la encuesta SERVQUAL para evaluar la calidad de atención del usuario externo con tratamiento de hemodiálisis (ver Anexo 01), modificado y validado por Navarro (2015), en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en la unidad de diálisis”, obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.84.

Asimismo, dicha encuesta evalúa la calidad de atención en dos aspectos: expectativas y percepciones.

- a) Expectativas:** Evalúa la importancia que el usuario de hemodiálisis le da a la atención que espera recibir. Está conformada por 26 ítems, dividido en 6 dimensiones, las cuales son aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad al servicio de hemodiálisis. La puntuación será mediante la escala Likert, dividido en 05 aspectos: Totalmente en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), ni en de acuerdo ni en

desacuerdo (3 puntos), de acuerdo (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos).

**b) Percepciones:** Evalúa la calificación que el usuario de hemodiálisis le brinda a la atención recibida. Está conformada por 26 ítems, dividido en 6 dimensiones, las cuales son aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad al servicio de hemodiálisis. La puntuación será mediante la escala Likert, dividido en 05 aspectos: Totalmente en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), ni en de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos), de acuerdo (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos).

Por último, la calificación de la variable se realizará restando la puntuación de “Percepción” con “Expectativa”, obteniendo un rango de puntuación de 0 a -4.

La categorización será la siguiente:

- Excelente calidad de atención:  $\text{Gap} = 0$
- Buena calidad de atención:  $\text{Gap} < 0 \text{ a } \geq -2$
- Regular calidad de atención:  $\text{Gap} < -2 \text{ a } \geq -3$
- Mala calidad de atención:  $\text{Gap} < -3$

### **3.5.2. Cuestionario sobre satisfacción del usuario**

Se utilizará la encuesta SERVQUAL para evaluar la satisfacción de atención del usuario externo con tratamiento de hemodiálisis (ver Anexo 02). Dicho instrumento está validado y adaptado por Gutierrez y Melo (2021), en su investigación titulada “Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del seguro social de Lima, Enero-diciembre 2020”, obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach

de 0.91.

Asimismo, está conformada por 17 ítems, dividido en 3 dimensiones, las cuales son confiabilidad, validez y lealtad. La puntuación será mediante la escala Likert, dividido en 03 aspectos: Bajo (1 punto), media (2 puntos), alto (3 puntos).

Cada dimensión será evaluada de la siguiente manera, con el siguiente rango de puntuación:

- Confiabilidad: Alta de 10 a 12; media de 7 a 9 y baja de 4 a 6 puntos.
- Validez: Alta de 10 a 12; media de 7 a 9 y baja de 4 a 6 puntos.
- Lealtad: Alta de 23 a 27; media de 16 a 22 y baja de 9 a 15 puntos.

Por último, el puntaje global será de la siguiente manera:

- Alta de 41 a 51 puntos
- Media de 30 a 40 puntos
- Bajo de 17 a 29 puntos

### **3.6. Procedimientos**

El procedimiento para la aplicación de los instrumentos se realizará de la siguiente manera:

- a) **Gestión**, el cual consiste en realizar los procedimientos administrativos, según las exigencias del Departamento de Investigación de la UNFV, para la obtención del oficio de presentación del investigador y del permiso respectivo para la aplicación de los instrumentos en el Programa de Procedimientos para la Hemodiálisis
- b) **Diálogo**, se realizará el acuerdo con la jefatura del Programa de Procedimientos para la Hemodiálisis, respecto al día, hora, lugar. Además, se brindará una breve explicación de la finalidad y requisitos para la

evaluación y tiempo requerido para la aplicación de los instrumentos a los usuarios.

- c) **Explicación**, se procederá a la presentación del evaluador y luego, se brindará información de manera escrita (copias del consentimiento y acta de conformidad) y oral a los usuario previa evaluación, donde se hará énfasis a los aspectos éticos de confidencialidad de información y protección de la misma, respeto de la privacidad, a la no discriminación y libre participación, al consentimiento informado para su participación en la investigación y el respeto de brindar una investigación de calidad científica.
- d) **Aplicación**, lo cual se procederá a la respectiva entrega e inicio del relleno de los instrumentos. Cabe resaltar, que en la aplicación de los instrumentos se utilizará el tipo de muestreo censal que consiste en evaluar a toda la población de estudio, lo cual cumplirán los criterios de exclusión e inclusión de la investigación.
- e) **Finalización**, referido al momento de recoger sus respectivas evaluaciones.
- f) **Calificación**, lo cual consiste en la calificación correspondiente de los resultados.

### 3.7. Análisis de datos

El procedimiento para el análisis de datos se realizará de la siguiente manera:

- a) **Selección del programa de análisis de datos**, el cual será el Programa Estadístico SPSS v26, para lo cual se realizará la codificación de las variables que fueron definidas en la investigación.
- b) **Ejecución del programa**, para lo cual se proseguirá con realizar la matriz

de datos en Excel para pasarlo al programa estadístico y su respectivo análisis.

c) **Exploración de datos**, para el análisis correlacional y descriptivo de los datos.

d) **Plan de interpretación de información**, para lo cual se realizará en primer lugar el análisis descriptivo, utilizando estadígrafos como la media, mediana, moda, desviación estándar, varianza y por último, coeficiente de correlación. De modo similar, se proseguirá con el análisis inferencial tomando como referencia a Hernández, Fernández, y Baptista (2014, pp. 299-317) quienes proponen los siguientes procedimientos para la Prueba de hipótesis en Pruebas Paramétricas:

- Planteas el sistema de hipótesis: Planteas el sistema de hipótesis: Primero se formula la  $H_1$  o Hipótesis del investigador que denota correlación, luego la  $H_0$  que es la negación de la  $H_1$ .
- Establecimiento del nivel de significancia: Consiste en fijar el límite de error. Para Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud el nivel de significancia es  $5\% = 0.05$ . Cabe resaltar que los procedimientos estadísticos son sobre la  $H_0$  porque se fundamentan en el principio de independencia, a menos que se compruebe lo contrario.
- Establecimiento del nivel de confianza de la correlación de variables:  $95\% = 0.95$
- Elección de las pruebas estadísticas paramétricas: Rho de Spearman
- Lectura al p-valor: Es la cuantificación del error y la identificación del error Tipo I.

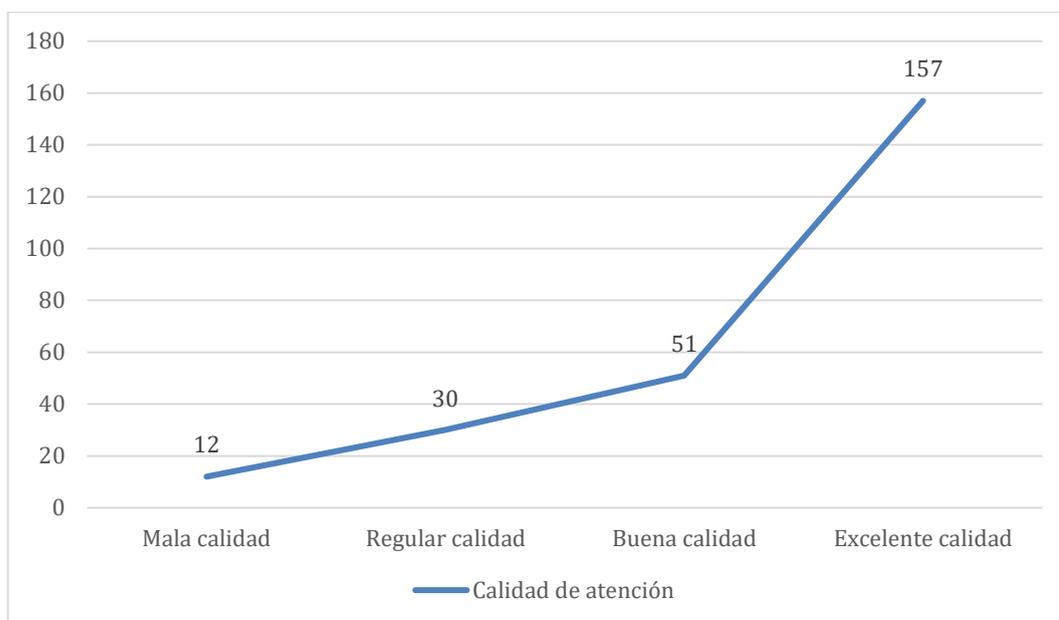
- Toma de una Decisión estadística: Consiste en el rechazo o aceptación de la hipótesis de investigación.
- e) **Preparación de resultados para la presentación**, ya que, al término del análisis de datos, se realizará la presentación mediante gráficos de barras, donde cada columna tendría su respectivo resultado estadístico en relación a sus categorías. Esto permitirá diferenciar con mucha facilidad el porcentaje de usuarios con sus respectivos niveles de percepción de calidad de atención y satisfacción al tratamiento, como también el nivel de correlación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Figura 1**

*Nivel de calidad de atención*



**Tabla 1**

*Nivel de calidad de atención*

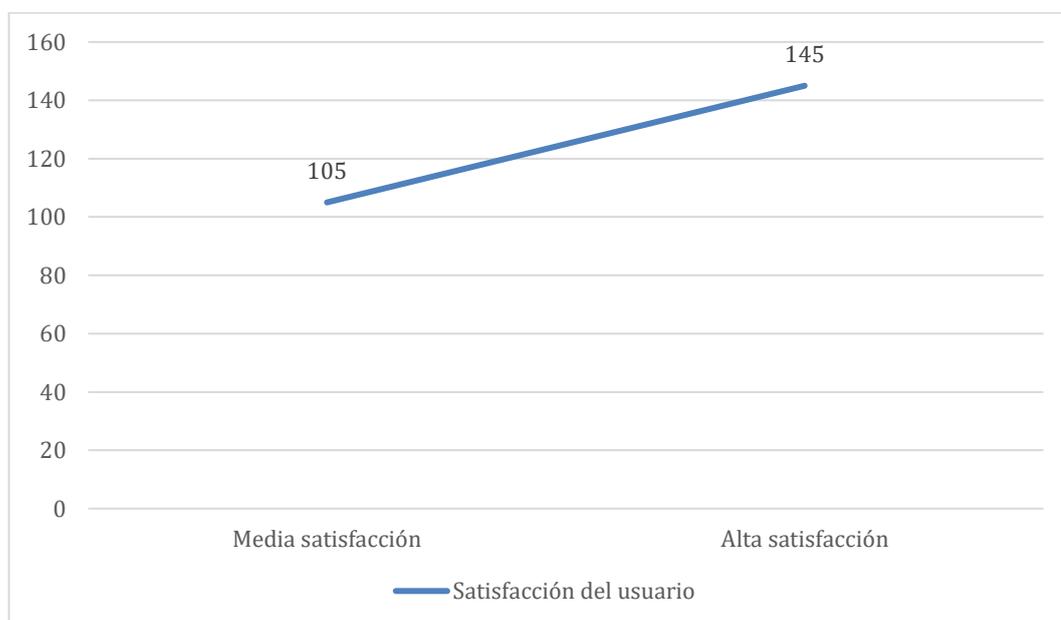
Calidad de atención		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Mala calidad</b>	12	4,8
<b>Regular calidad</b>	30	12,0
<b>Buena calidad</b>	51	20,4
<b>Excelente calidad</b>	157	62,8
<b>Total</b>	250	100,0

*Nota.* Se observa que la mayoría de los usuarios (62,8%) considera que la calidad de atención es "Excelente", lo que sugiere un alto grado de satisfacción con el servicio recibido. Por otro lado, el 20,4% de los usuarios califica la calidad de atención como "Buena", mientras que un 12,0% la percibe como "Regular". Estos datos indican que, si bien la percepción general es positiva, todavía hay un sector

de usuarios que considera que el servicio podría mejorar. Finalmente, un 4,8% de los usuarios percibe la calidad de atención como "Mala", lo que, aunque representa un porcentaje reducido, evidencia la existencia de casos en los que la atención no ha cumplido con las expectativas de los pacientes.

## Figura 2

*Nivel de satisfacción del usuario*



## Tabla 2

*Nivel de satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario	
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Media satisfacción</b>	105	31,4
<b>Alta satisfacción</b>	145	68,6
<b>Total</b>	250	100,0

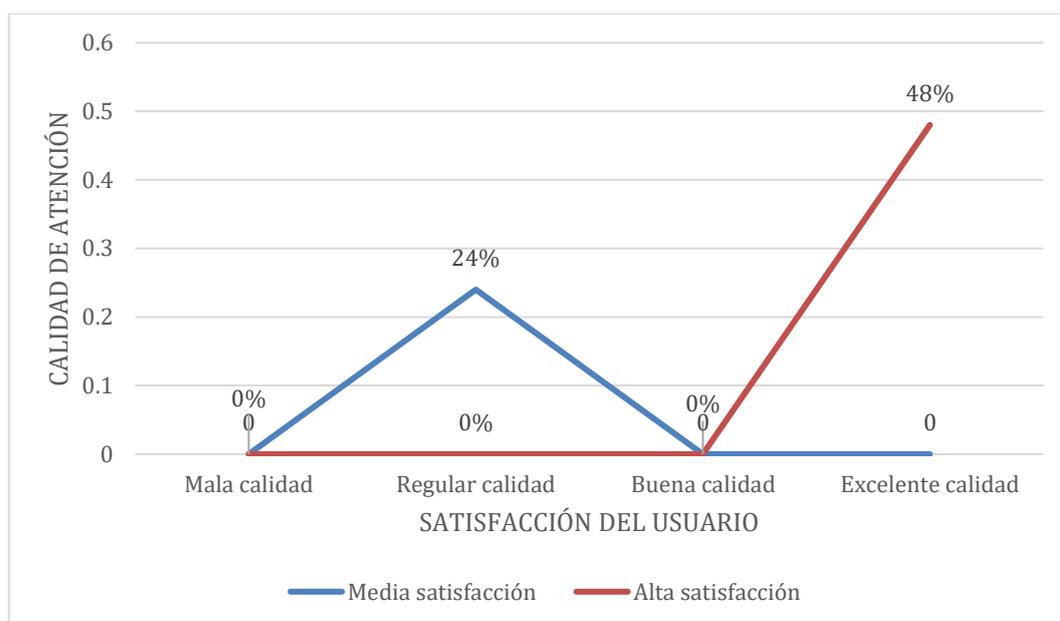
*Nota.* La tabla refleja el nivel de satisfacción de los usuarios con el tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima durante el año 2024. Se observa que la mayoría de los usuarios (68,6%) reporta una "Alta satisfacción", lo que indica que la atención brindada cumple con sus expectativas y necesidades. Por otro lado, un

31,4% de los usuarios manifiesta una "Media satisfacción", lo que sugiere que si bien consideran que el servicio es adecuado, existen aspectos que podrían mejorarse para optimizar su experiencia. Estos resultados reflejan una tendencia positiva en la percepción de los usuarios, ya que casi el 70% tiene una valoración alta del servicio. No obstante, el porcentaje de usuarios con satisfacción media señala la necesidad de identificar áreas de mejora en la atención, con el fin de garantizar una experiencia óptima para todos los pacientes.

#### 4.2. Análisis inferencial

**Figura 3**

*Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario*



**Tabla 3**

*Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario*

Calidad de atención	Satisfacción del usuario				Total	
	Media satisfacción		Alta satisfacción			
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Mala calidad</b>	12	9,6%	0	0%	12	9,6%
<b>Regular calidad</b>	30	24%	0	0%	30	24%

<b>Buena calidad</b>	0	0%	12	9,6%	12	9,6%
<b>Excelente calidad</b>	11	8,8%	60	48%	71	56,8%
<b>Total</b>	53	42,4%	72	57,6%	125	100%

*Nota.* Se observa que el 56,8% de los usuarios considera que la calidad de atención es "Excelente", y dentro de este grupo, el 48% reporta una "Alta satisfacción", mientras que el 8,8% muestra una "Media satisfacción". Asimismo, el 9,6% de los usuarios califica la atención como "Buena", y todos ellos indican una "Alta satisfacción". Por otro lado, el 24% de los usuarios percibe la calidad de atención como "Regular", y todos presentan únicamente un nivel de "Media satisfacción", sin alcanzar la categoría de "Alta satisfacción". Finalmente, un 9,6% de los usuarios califica la calidad de atención como "Mala", y todos ellos muestran solo "Media satisfacción", sin casos de "Alta satisfacción". Estos resultados sugieren una fuerte asociación entre la percepción de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, evidenciando que una mejor calidad de atención se relaciona con mayores niveles de satisfacción.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

- Ha: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.
- Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.

#### Tabla 4

*Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario*

	<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
--	--------------	---------------------------------

<b>Rho de Spearman</b>	,725	<,001
------------------------	------	-------

*Nota.* Los datos presentados en la tabla muestran la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis. La rho de Spearman, que es una medida de correlación, es de 0,725. Además, el valor de p es igual a <0,001. Estos resultados llevan rechazan la hipótesis nula y aceptan alterna. En otras palabras, se concluye que hay una correlación positiva alta entre las variables.

#### 4.3.2. Hipótesis específica 01

- Ha: Existe un nivel excelente de calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.
- Ho: No existe un nivel excelente de calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.

#### Tabla 5

*Nivel de calidad de atención*

	<b>% (f)</b>	<b>Nivel</b>
<b>Porcentaje</b>	62,8 (157)	Excelente calidad

*Nota.* Los datos presentados en la tabla muestran un mayor porcentaje en el nivel de calidad “Excelente calidad” con un total de 157 usuarios. Este resultado lleva a rechaza la hipótesis nula y aceptan alterna. En otras palabras, se concluye que existe un nivel excelente de calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.

#### 4.3.3. Hipótesis específica 02

- Ha: Existe un nivel alto de satisfacción del usuario al tratamiento de

hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.

- Ho: No existe un nivel alto de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.

**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción del usuario*

	<b>% (f)</b>	<b>Nivel</b>
<b>Porcentaje</b>	68,6 (145)	Alta satisfacción

*Nota.* Los datos presentados en la tabla muestran un mayor porcentaje en el nivel de satisfacción “Alta satisfacción” con un total de 145 usuarios. Este resultado lleva a rechaza la hipótesis nula y aceptan alterna. En otras palabras, se concluye que existe un nivel alto de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio evidencia una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima durante el 2024. Este hallazgo es consistente con la teoría de Donabedian (1980), quien sostiene que la calidad de atención en salud se basa en tres componentes: estructura, proceso y resultados, los cuales influyen directamente en la percepción y satisfacción del paciente. En el contexto de la nefrología, diversos estudios nacionales han demostrado que la percepción de una atención médica oportuna, segura y humanizada está directamente relacionada con la adherencia al tratamiento y la mejora de los resultados clínicos en pacientes con insuficiencia renal crónica (Gómez et al., 2024). Además, investigaciones internacionales recientes han identificado que factores como la comunicación efectiva entre el personal de salud y el paciente, la empatía del equipo de enfermería y el trato humanizado contribuyen a un mayor nivel de satisfacción en tratamientos de larga duración como la hemodiálisis (World Health Organization,[WHO] 2023). Asimismo, se ha establecido que una infraestructura adecuada, el acceso a equipos de última tecnología y un enfoque integral en la atención repercuten en la percepción positiva del paciente sobre la calidad del servicio recibido (Parasuraman et al., 1988). En este sentido, la calidad del servicio de enfermería juega un rol clave en la satisfacción del paciente, ya que los cuidados especializados, la educación sanitaria y el acompañamiento emocional influyen directamente en la experiencia del usuario y su bienestar general. (López y Díaz, 2019)

En segundo lugar, los hallazgos de la investigación reflejan que la calidad de atención en el tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima ha sido

evaluada como excelente por la mayoría de los usuarios, lo que demuestra la efectividad de las estrategias implementadas en el servicio de nefrología. Este resultado coincide con estudios nacionales que resaltan la importancia de la implementación de estándares internacionales de calidad en la prestación de servicios de salud para garantizar una atención óptima, en especial en tratamientos de alta complejidad y crónicos como la hemodiálisis. (Espinoza et al., 2023) La excelencia en la calidad de atención está relacionada con la competencia profesional del personal de salud, siendo la enfermería nefrológica un pilar fundamental en la monitorización del tratamiento, la prevención de complicaciones y el fortalecimiento del vínculo terapéutico con el paciente (Peplau, 1991). Investigaciones internacionales han demostrado que la capacitación continua del personal de enfermería en hemodiálisis y el cumplimiento de protocolos clínicos estandarizados mejoran significativamente la calidad del servicio, reduciendo riesgos y optimizando la seguridad del paciente. De igual forma, la percepción de excelencia en la calidad de atención se ve influenciada por el trato empático, la disponibilidad de recursos adecuados y la reducción de tiempos de espera en los procedimientos (Lazo y Salas, 2021), lo que mejora la experiencia del paciente y refuerza la confianza en el equipo de salud (Ruelas, 2008). Además, el uso de tecnologías avanzadas en el monitoreo del tratamiento de hemodiálisis, como los sistemas de control automatizado de parámetros fisiológicos, ha permitido una mayor eficiencia en la atención (Pérez y Torres, 2020) y una reducción en las tasas de complicaciones, impactando positivamente en la percepción de calidad del usuario (Patiño y Sánchez, 2020).

Por último, el estudio determinó que los pacientes sometidos a tratamiento

de hemodiálisis en un hospital de Lima presentan un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido, lo que sugiere que la atención proporcionada cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios. La satisfacción del paciente es un indicador clave de calidad en la atención en salud y está influenciada por factores como la accesibilidad del servicio, el tiempo de espera, la competencia del personal de enfermería y la calidad del trato recibido (Ávila et al., 2019). En el contexto de la hemodiálisis, la satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con la percepción de seguridad en la atención, ya que los pacientes con enfermedad renal crónica requieren procedimientos frecuentes y prolongados, lo que genera una mayor dependencia del sistema de salud y del equipo de enfermería (Rodríguez y Martínez, 2018). Investigaciones nacionales han demostrado que una comunicación efectiva entre el paciente y el personal de salud mejora la percepción del tratamiento, reduce la ansiedad asociada a procedimientos médicos de larga duración y fortalece la adherencia terapéutica. Además, se ha identificado que la integración de un enfoque centrado en el paciente, que contemple tanto su bienestar emocional como físico, contribuye significativamente a mejorar los niveles de satisfacción en los servicios de salud (Jiménez et al., 2021). Factores adicionales como el seguimiento individualizado del paciente (Fernández y García, 2022), la educación sobre el manejo de su enfermedad (Oliver, 1999) y la disponibilidad de apoyo psicológico también han sido identificados como elementos clave en la mejora de la satisfacción del usuario en el tratamiento de hemodiálisis. (Gutiérrez et al., 2022)

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024, ya que la medida de correlación a través de Rho de Spearman es de ,725 con un nivel de significación de  $<,001$ .
- 6.2. Existe un nivel excelente de calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024, con un porcentaje de 62,8% el cual es equivalente de 157 usuarios.
- 6.3. Existe un nivel alto de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024, con un porcentaje de 68,6% el cual es equivalente de 145 usuarios.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Para el equipo de gestión del hospital, considerando que la mayoría de los usuarios perciben una alta calidad de atención y reportan un alto nivel de satisfacción, se recomienda mantener y fortalecer los estándares actuales del servicio de hemodiálisis, garantizando la continuidad de buenas prácticas. Asimismo, se sugiere implementar mecanismos sistemáticos de evaluación periódica, como encuestas de satisfacción y auditorías internas, para monitorear la calidad del servicio y detectar áreas de mejora.
- 7.2. Para el personal de salud del área de hemodiálisis, dado que se identificó una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario, se recomienda continuar fortaleciendo aspectos relacionados con el trato humanizado, la comunicación efectiva y la empatía, ya que estos elementos impactan directamente en la percepción del paciente. Se sugiere también reforzar la capacitación del personal en habilidades interpersonales y atención centrada en el paciente.
- 7.3. Para los responsables de políticas hospitalarias, con base en los altos niveles de calidad y satisfacción identificados, se recomienda documentar y replicar las buenas prácticas del área de hemodiálisis en otros servicios del hospital. Asimismo, se sugiere promover la cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo, incentivando la participación activa del personal en procesos de calidad.
- 7.4. Para futuras investigaciones, a partir del hallazgo de una fuerte correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, se recomienda explorar en profundidad los factores específicos que contribuyen a dicha percepción,

tales como la infraestructura, tiempos de espera, trato del personal, o participación del usuario en su tratamiento. Además, podría evaluarse la evolución de estas percepciones a lo largo del tiempo o en comparación con otros hospitales.

## VIII. REFERENCIAS.

- Ávila, M., Torres, L., & Pérez, G. (2019). *Relación entre empatía y satisfacción en pacientes en tratamiento de hemodiálisis*. *Revista de Psicología y Salud*, 27(3), 102-115.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27004489/>
- Donabedian, A. (1980). *Exploraciones en la evaluación y el seguimiento de la calidad: la definición de calidad y los enfoques para su evaluación*. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Donabedian, A. (1988). *The quality of care: How can it be assessed?* *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743-1748. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3045356/>
- Espinoza, A., Morales, R., & Vargas, E. (2023). Tiempo de espera y satisfacción en pacientes de hemodiálisis en Perú. *Journal of Clinical Nephrology*, 18(2), 112-120.
- Fernández, L., & García, R. (2022). *Factores que influyen en la satisfacción del paciente en servicios de salud: Un enfoque integral*. *Revista de Atención Sanitaria*, 10(3), 225-238.
- Franco, Y. (2013). *Población y Muestra. Ejemplo*. Blog. Recuperado el 02 de Mayo de 2017, de Población y muestra. Ejemplo: <https://goo.gl/3wSpzb>
- Gómez, L., Pérez, J., & Torres, M. (2024). Evaluación de la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis. *Revista Latinoamericana de Salud y Calidad*, 12(3), 75-89.

- Gutierrez y Melo (2021). *Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del seguro social de Lima, Enero-diciembre 2020*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Repositorio institucional UPCH. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion\\_GutierrezCarranza\\_Marianela.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1)
- Gutiérrez, R., Ríos, J., & Vega, L. (2022). *La satisfacción del paciente en hemodiálisis: Un estudio sobre la atención centrada en el usuario*. *Revista de Enfermería*, 18(2), 145-160.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://goo.gl/w4kj8C>
- Institute of Medicine. (2001). *Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century*. National Academy Press. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25057539/>
- International Society of Nephrology. (2022). *Global dialysis outcomes report*. <https://www.theisn.org/initiatives/global-kidney-health-atlas/>
- Jiménez, R., Gómez, F. y Salazar, C. (2021). *Calidad de vida y atención integral en pacientes renales crónicos en hemodiálisis*. *Nefrología en Atención Primaria*, 10(1), 87-95.
- Jung, S., & Kim, J. (2021). Impact of service quality on patient satisfaction in hemodialysis centers. *Clinical Nephrology*, 95(1), 34-42. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34819722/>

- Kidney Disease: Improving Global Outcomes (KDIGO). (2023). *KDIGO clinical practice guidelines for hemodialysis*. <https://espanol.medscape.com/verarticulo/5911404?form=fpf>
- Lazo, A., & Salas, M. (2021). *Impacto de la satisfacción del paciente en la calidad de vida y la morbilidad en hemodiálisis*. *Revista Peruana de Medicina Interna*, 29(3), 210-218.
- López, R., & Díaz, P. (2019). *Percepción de la calidad atención en la sanitaria: Un análisis desde el punto de vista del paciente*. *Revista de Calidad en Salud*, 15(2), 147-159.
- Mendoza, C., & Silva, H. (2021). Evaluación de la calidad de atención en pacientes de hemodiálisis en Brasil. *Revista Brasileira de Nefrologia*, 43(2), 89-98.
- Ministerio de Salud (MINSa, 2021). *Lineamientos para la mejora de la satisfacción del usuario en servicios de salud en Perú*. Lima: MINSa.
- Ministerio de Salud (MINSa, 2021). *Informe sobre la calidad del servicio en hemodiálisis*. Lima: Ministerio de Salud del Perú. <https://www.spn.pe/archivos/SITUACION-DE-LA-ENFERMEDAD-RENAL-CRONICA-EN-EL-PERU-2020-2021.pdf>
- Navarro, C. (2016). *Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en la unidad de diálisis del 34 SUA-Nefrología de la UPCH*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Repositorio institucional UPCH. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/147/Evaluaci%3fb3n\\_NavarroGonzales\\_CarolinaLise.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/147/Evaluaci%3fb3n_NavarroGonzales_CarolinaLise.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Nephrology Dialysis Transplantation. (2023). *Patient perspectives in hemodialysis treatment*. *Nephrology Dialysis Transplantation*, 38(5), 951-960.  
<https://academic.oup.com/ndt/article/38/5/951/6792948>
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.  
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, RL (1999). *¿De dónde viene la lealtad del consumidor?* *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). *Marco de referencia para la mejora de la calidad en los servicios de salud*. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Satisfacción del paciente en la atención de diálisis*.  
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240069343>
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1988). *SERVQUAL: una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1991). *Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL*. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Patiño, D., & Sánchez, H. (2020). *Calidad de atención en servicios de hemodiálisis: Perspectiva del paciente*. *Revista de Enfermería Nefrológica*, 5(2), 145-153.
- Peplau, HE (1991). *Relaciones interpersonales en enfermería: un marco conceptual de referencia para la enfermería psicodinámica*. Springer Publishing Company.

- Pérez, L., & González, R. (2020). Satisfaction and quality of care in dialysis units: A comparative study. *Nephrology Dialysis Transplantation*, 35(6), 1042-1050. <https://academic.oup.com/ndt/article/35/6/1042/5588321>
- Pérez, M., & Torres, C. (2020). *Satisfacción del paciente y reputación institucional en el sistema de salud: Un análisis en unidades de hemodiálisis*. *Revista de Gestión Sanitaria*, 22(1), 37-45.
- Ramos, J., García, M., & Silva, A. (2022). Comunicación y satisfacción del paciente en hemodiálisis: Un estudio en hospitales peruanos. *Revista Peruana de Nefrología*, 23(1), 45-58. <https://revistaperuanadenefrologia.org/index.php/rpn/article/view/123>
- Ramos, V., & Martínez, R. (2023). Calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis en hospitales de Lima: Un enfoque cuantitativo. *Revista Peruana de Medicina Interna*, 29(4), 189-202. <https://revistamedicinainterna.pe/index.php/rpmi/article/view/456>
- Rodríguez, L., & Martínez, V. (2018). *Infraestructura y tecnología en unidades de hemodiálisis y su impacto en la calidad del tratamiento*. *Revista de Nefrología Clínica*, 12(4), 276-284.
- Ruelas, E. (2008). *Calidad de la Atención Médica y Servicios de Salud*. Fondo de Cultura Económica.
- Smith, T., & Lee, C. (2022). Patient-centered care in hemodialysis: Effects on patient satisfaction. *Journal of Renal Care*, 48(3), 200-210. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonr.12488>
- World Health Organization (WHO). (2023). *Patient satisfaction in dialysis care*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240069343>

## IX. ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario sobre calidad de atención

#### Parte 1: EXPECTATIVAS

#### INSTRUCCIONES

En primer lugar, califique la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en la unidad de diálisis.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor, según la escala mostrada. Solo debe marcar con una "X" la opción que más se aproxime a su respuesta. Recuerde que la encuesta no evalúa conocimientos, por lo tanto no hay preguntas correctas o incorrectas.

<b>(1)</b> Totalmente en desacuerdo	<b>(2)</b> En desacuerdo	<b>(3)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<b>(4)</b> De acuerdo	<b>(5)</b> Totalmente de acuerdo
---	--------------------------------	--	--------------------------	--

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>D1. Aspectos tangibles</b>					
1. Que el servicio tenga equipos modernos y disponibles para ser usados.					
2. Que los ambientes del servicio estén limpios.					
3. Que el personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarias) estén vestidos adecuadamente y con apariencia limpia.					
4. Que los ambientes del servicio sean amplios y cómodos.					
<b>D2. Fiabilidad</b>					
5. Que el personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarias) cumpla lo que promete.					
6. Que se pueda depender del personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarias).					
7. Que el personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarias) me atienda con rapidez.					
8. Que la información brindada por médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarias, sea clara y exacta.					
<b>D3. Capacidad de respuesta</b>					
9. Que el personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarias) tenga tiempo suficiente para responder a mis pedidos y preguntas o las de mis familiares.					
10. Que el personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarias) me hable con cortesía y nunca de mala manera.					
11. Que el personal dedique el tiempo necesario y suficiente para mí.					
12. Que el personal nos conozca personalmente					
<b>D4. Seguridad</b>					
13. Que el personal cumpla con las medidas de bioseguridad: uso adecuado de equipos de protección (mascarilla, guantes, gorro, mandil).					
14. Que cuando hago preguntas o consultas al personal reciba					

respuestas claras y rápidas.					
15. Que se pueda confiar en el personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarías).					
16. Que el personal sepa responder a mis preguntas.					
17. Que el personal (médicos, enfermeras, técnicos, limpieza, secretarías) que me atiende cumpla con el lavado de manos					
18. Que sienta que el personal recibe apoyo de la jefatura para hacer bien su trabajo.					
<b>D5. Empatía</b>					
19. Que reciba atención personal amable.					
20. Que se de atención especial a los pacientes continuadores.					
21. Que el personal sepa cuáles son las necesidades del paciente.					
22. Que el personal trabaje cuidando mi interés y no se aprovechan de uno.					
<b>D6. Accesibilidad</b>					
23. Que el horario de atención del servicio sea amplio y cómodo.					
24. Que el personal atiende sin perder tiempo, sin colas.					
25. Que pueda conversar fácilmente con el jefe del servicio.					
26. Que sea fácil comunicarme con ellos por teléfono					

### Anexo 02: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

#### INSTRUCCIONES

Califique su nivel de **SATISFACCIÓN** en la atención en la unidad de diálisis que ha recibido. Considere 1 como la menor calificación y 3 como la mayor. Solo debe marcar con una "X" la opción que más se aproxime a su respuesta. Recuerde que la encuesta no evalúa conocimientos por lo tanto no hay preguntas correctas o incorrectas.

<b>(1)</b> Malo	<b>(2)</b> Regular	<b>(3)</b> Bueno
--------------------	-----------------------	---------------------

PREGUNTAS	1	2	3
<b>D1. Confiabilidad</b>			
1. La información recibida sobre el tratamiento y cuidados del acceso vascular es ...			
2. La respuesta del personal de salud frente a las complicaciones clínicas durante la diálisis es...			
3. El cumplimiento de los servicios ofrecidos es...			
4. La imagen de confianza brindada por el personal de salud es ...			
<b>D2. Validez</b>			
5. ¿Mis necesidades y problemas son resueltos oportunamente?			
6. La atención por parte del equipo multidisciplinario es ...			
7. La respuesta que recibo frente a mis dudas y/o consultas es ...			
8. La seguridad en cuanto a la prevención de infecciones durante el tratamiento es ...			
<b>D3. Lealtad</b>			
9. Usted ¿Cómo calificaría el servicio de atención de la unidad de			

diálisis?			
10. La opinión de otros usuarios sobre el servicio es ...			
11. En comparación con otros servicios del hospital, la atención del servicio de diálisis es ...			
12. La aceptación del servicio de diálisis por parte de sus familiares y compañeros es ...			
13. Las mejoras del servicio en cuanto materiales e insumos en sus distintas visitas a la unidad de diálisis son ...			
14. La forma de recoger la información sobre las quejas y sugerencias de los usuarios es ...			
15. El interés que demuestran los profesionales del servicio sobre las necesidades de los usuarios es ...			
16. La participación y comunicación durante el tratamiento de los usuarios que acuden al servicio es...			
17. Las actividades de difusión (charlas educativas y capacitaciones) que se realiza en el servicio es ...			

### Anexo 03: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general.</b></p> <p>a. ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>a. Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>b. Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.</p> <p>c. Determinar el nivel de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>a. Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>b. Existe un nivel excelente de calidad de atención del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.</p> <p>c. Existe un nivel alto de satisfacción del usuario al tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024.</p>	<p>Calidad de atención.</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aspectos tangibles</li> <li>● Fiabilidad</li> <li>● Capacidad de respuesta</li> <li>● Seguridad</li> <li>● Empatía</li> <li>● Accesibilidad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Confiabilidad</li> <li>● Validez</li> <li>● Lealtad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación.</b> Enfoque cuantitativo y tipo correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> El diseño de investigación es transversal.</p> <p><b>Población:</b> La población de estudio estará conformada por 250 usuarios con insuficiencia renal crónica, sometidos a hemodiálisis.</p> <p><b>Muestra:</b> Muestra censal</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuesta.</li> </ul> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario de calidad de atención.</li> <li>● Cuestionario de satisfacción del usuario</li> </ul>

#### Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
Calidad de atención	Calidad de atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario beneficios y el máximo y más completo bienestar sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (Gutierrez y Melo, 2021).	Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la unidad de hemodiálisis. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos disponibles y modernos.</li> <li>Limpieza del servicio.</li> <li>Vestimenta del profesional de salud.</li> <li>Comodidad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalmente de acuerdo: 5</li> <li>De acuerdo: 4</li> <li>Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3</li> <li>En desacuerdo: 2</li> <li>Totalmente en desacuerdo: 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Excelente calidad de atención: 99 - 130</li> <li>Buena calidad de atención: 66 - 98</li> <li>Regular calidad de atención: 33 - 65</li> <li>Mala calidad de atención: 1 - 32</li> </ul>
		Fiabilidad	Habilidad para desempeñar el servicio prometido con rapidez y precisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de promesas.</li> <li>Confiabilidad y rapidez.</li> <li>Información clara y exacta</li> </ul>		
		Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición del tiempo.</li> <li>Comunicación cortés.</li> <li>Relación profesional de salud-usuario.</li> </ul>		
		Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del profesional de salud que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza profesional de salud-usuario.</li> <li>Profesional hace uso de EPP (mascarilla, guantes, bata)</li> <li>Información clara y rápida.</li> <li>Trato amable.</li> </ul>		
		Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de necesidades del usuario.</li> <li>Atención personal.</li> </ul>		
		Accesibilidad	Grado de ajuste entre las necesidades de los usuarios y los recursos de la atención de salud en la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación con entidades superiores.</li> <li>Tiempo de atención</li> </ul>		

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>VALOR FINAL</b>
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente (Gutierrez y Melo, 2021).	Confiabilidad	Aptitud que ejercer el profesional de salud en la unidad de hemodiálisis de manera segura y concreta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Información recibida.</li> <li>● Solución de problemas.</li> <li>● Cumplimiento de los servicios ofrecidos.</li> <li>● Honestidad y confianza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alta: 1</li> <li>● Media: 2</li> <li>● Baja: 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alta: 28 -41 puntos</li> <li>● Media: 14 - 27 puntos</li> <li>● Baja: 1 -13 puntos</li> </ul>
		Validez	Particularidad primordial de lo justo o eficaz que se adapta a la ley.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respuesta a necesidades y problemas.</li> <li>● Atención del servicio.</li> <li>● Atención segura</li> </ul>		
		Lealtad	Relación adecuada entre el profesional de salud y el usuario que designa un valor permanente y de retorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recomendación del área clínica.</li> <li>● Opinión de otros usuarios.</li> <li>● Comparación con otros servicios.</li> <li>● Satisfacción general</li> <li>● Atención a interés y necesidad de los usuarios.</li> <li>● Comunicación y participación de usuarios.</li> </ul>		