



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del servicio de hemodiálisis y satisfacción con la
atención en pacientes de la clínica especializada ‘Clinical Care’,**

Lima – 2023

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en
Enfermería en Nefrología**

Presentado por:

Autora: Villanueva Calixto, Cinthya Johana

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6050-0210>

Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>

Línea de investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 <small>REVISIÓN: 01</small>	FECHA: 08/11/2022

Yo, Villanueva Calixto, Cinthya Johana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del servicio de hemodiálisis y satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada ‘Clinical Care’, Lima – 2023”, Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 20 (Veinte) %, con código oid:14912:256595573, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Villanueva Calixto, Cinthya Johana
 DNI N° 44803155



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando
 DNI N° 05618139

Lima, 23 de Diciembre de 2022

Dedicatoria

¡Para mi familia que siempre me apoya!

Agradecimiento

¡A mis dilectos maestros!

Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>

JURADO

Presidente : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

Secretario : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Vocal : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.4.1 Teórica.....	7
1.4.2 Metodológica	9
1.4.3 Práctica	9
1.5. Delimitaciones de la investigación	9
1.5.1 Temporal.....	9
1.5.2 Espacial.....	10
1.5.3 Población o unidad de análisis	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Calidad del servicio	15
2.2.1.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas	16
2.2.1.2 Dimensiones de la calidad de servicio.....	18
2.2.2 Satisfacción de atención	19
2.2.2.1 Importancia de la satisfacción del paciente	20
2.2.2.2 Dimensiones de satisfacción de atención	22
2.3. Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1. Hipótesis general	23

3. METODOLOGÍA	25
3.1. Método de la investigación	25
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Variables y operacionalización	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnica	30
3.7.2. Descripción de instrumentos	30
3.7.3. Validación	32
3.7.4. Confiabilidad	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Aspectos éticos	34
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
4.1. Cronograma de actividades	35
4.2. Presupuesto	37
5. REFERENCIAS	38
Anexos	46
Anexo 1. Matriz de consistencia	47
Anexo 2. Instrumentos	49
Anexo 3. Consentimiento informado	52

Resumen

Introducción: una de las estrategias que se utilizan actualmente para reducir la inquietud social es desarrollar estrategias para mejorar la calidad de los servicios de salud. Entonces, si hablamos de calidad en el servicio de hemodiálisis, debemos considerar la percepción del paciente sobre la calidad del tratamiento brindado en el servicio especializado y la calidad del proceso efectivo de entrega de ese servicio medido a través de la satisfacción. **Objetivo:** determinar cómo la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima - 2023 **Métodos:** pesquisa cuantitativa bajo un diseño no experimental, descriptivo, de alcance relacional y de corte transeccional en una población y muestra censal de 120 pacientes en tratamiento de hemodiálisis de la clínica especializada; a quienes se les aplicará una encuesta usando dos herramientas especializadas como es el cuestionario de Cronin, J. y Taylor, A. (1994) para medir la calidad del servicio de hemodiálisis modelo Serperf y el cuestionario de Feletti, G. (1986) para medir la satisfacción con la atención. Los datos recolectados serán procesados estadísticamente bajo el amparo de fórmulas descriptivas y de ecuaciones inferenciales, concibiendo los aspectos éticos de la investigación.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, hemodiálisis, enfermería, nefrología.

Abstract

Introduction: one of the strategies currently used to reduce social unrest is to develop strategies to improve the quality of health services. So, if we talk about quality in the hemodialysis service, we must consider the patient's perception of the quality of the treatment provided in the specialized service and the quality of the effective process of delivering that service measured through satisfaction.

Objective: to determine how the quality of the hemodialysis service is related to satisfaction with care in patients of the specialized clinic 'Clinical Care', Lima - 2023.

Methods: quantitative research under a non-experimental, descriptive, descriptive, relational and cross-sectional design in a population and census sample of 120 patients undergoing hemodialysis treatment at the specialized clinic; to whom a survey will be applied using two specialized tools such as the Cronin, J. and Taylor, A. (1994) questionnaire to measure the quality of the Serperf model hemodialysis service and the Feletti, G. (1986) questionnaire to measure satisfaction with care. The data collected will be statistically processed under the cover of descriptive formulas and inferential equations, taking into account the ethical aspects of the research.

Key words: quality of care, user satisfaction, hemodialysis, nursing, nephrology.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Una de las estrategias que se utilizan actualmente para reducir la inquietud social es desarrollar estrategias para mejorar la calidad de los servicios de salud. El concepto de calidad de la salud es general, abstracto, objetivo y subjetivo, pero vigente y en constante evolución y evaluación. Se explica desde múltiples dimensiones, las cuales están influenciadas por procesos culturales y actores de poder (1).

Donabedian, ya había asumido a la calidad de la salud como la capacidad de los servicios de salud para brindar a los usuarios los máximos beneficios y los mínimos riesgos en función de los recursos disponibles y los valores sociales universales, conceptualización que hasta el día de hoy sigue vigente y en desarrollo para las especialidades médicas (2).

Entonces, si hablamos de calidad en el servicio de hemodiálisis, debemos considerar la percepción del paciente sobre la calidad del tratamiento brindado en el servicio especializado y la calidad del proceso efectivo de entrega del servicio, que se puede medir mediante parámetros de calidad (% de reducción de urea, grado de anemia, nivel de fósforo, PTH, etc.), estado psicosocial, arreglos laborales, acceso a recursos para mejorar su calidad de vida y la adherencia al tratamiento (3).

Se estima que contar con servicios de salud especializados y de alta calidad podría salvar más de ocho millones de vidas anuales, la atención de calidad deficiente

en los países de ingresos bajos y medianos representa hasta el 15% de las muertes en esos países (4).

En el caso de España, se puede presenciar que la calidad de servicio de atención especializada en las diversas especialidades médicas se ha desarrollado en los últimos años como una amplia red descentralizada, consiguiendo el acercarse a las necesidades de los ciudadanos, buscando la mejora continua del sistema que tiende a la excelencia (5).

En México, el Sistema Nacional de Salud ha logrado importantes avances en la mejora de la calidad de los servicios de salud especializados en los últimos años. Sin embargo, aún existen diferencias en el cumplimiento de los estándares de calidad por parte de los distintos proveedores, y en algunos casos su eficiencia y resolución son bajas, lo que genera insatisfacción entre los usuarios (6).

Por otro lado, una investigación realizada por la Asociación de Contribuyentes, con base de datos de la OMS y la OCDE mostró que en el sector salud de ESSALUD y MINSA carece de inversión, buena gestión y recursos. Esto se traduce en la ineficacia de los servicios generales, lo que afecta la salud de millones de peruanos (7).

En este orden de ideas, si bien en el sector salud se han realizado estudios sobre calidad y satisfacción, estos se han enfocado principalmente en el sector público y los escasos estudios llevados a cabo en el sector privado, como lo señalan Lazo-Gonzales, Alcalde Rabanal y Espinoza-Henao (8), no suelen ser de conocimiento de la población.

En relación con la satisfacción de los usuarios del servicio ambulatorio de las instituciones de salud, como indican Ham, Peck, Moon y Yeom (9), la investigación sobre la satisfacción del paciente se ha enfocado principalmente en pacientes hospitalizados o pacientes de atención primaria de la salud mientras que brindaron una limitada atención a los pacientes ambulatorios de la consulta externa. En esta misma línea, Johnson, Russell y White (10) señalan que la mayoría de los estudios académicos sobre la calidad de servicio se han centrado en hospitales públicos, así como en pacientes hospitalizados.

El Ministerio de Salud del Perú (11) estableció la Política Nacional de Calidad en Salud en 2009, para alcanzar al 2020 un sistema sanitario que ofrezca a la población una atención que considere no solo la seguridad, efectividad, oportunidad de atención, sino; bajo principios de equidad, interculturalidad, integralidad y dignidad de las personas, lograr un estándar de salud en las esferas física, social y mental.

Se requieren de múltiples medidas para fortalecer la gobernanza y rectoría del sistema de salud, para la protección individual: aseguramiento en salud y fortalecimiento de la oferta en salud, mejorar la cobertura y el paquete de beneficios, mejorar la gestión de las inversiones y generar mayor financiamiento, aumentar la dotación de recursos humanos y mejorar su remuneración, mayor articulación y eficiencia del sistema de salud, medidas para proteger la salud colectiva y medidas para la defensa de los derechos y participación de los usuarios (12).

Así en Perú, el estado actual del sector salud es caótico y se ha deteriorado severamente durante la última crisis de salud. También es el sector más afectado por la falta de buenas políticas públicas en el país. En este sentido, todos los usuarios

médicos creen actualmente que los hospitales carecen de medicamentos, equipos y profesionales para resolver sus inmensas necesidades; además, el Sistema Integrado de Salud (SIS) está técnicamente “en quiebra”, y aún no hay ninguna acción para liberar. Significa que no hay una política de rescate, sino una política de apoyo a través de los prestadores privados (13).

Para el desarrollo de la investigación se escoge a una clínica especializada de hemodiálisis; esta IPRESS en franco crecimiento y expansión posee un indicador de calidad que mide el índice de satisfacción de los pacientes el mismo que fija que el grado de satisfacción debe superar el 80% y el de insatisfacción debe ser menor al 20% para que la percepción sea de buena calidad, esto supuestamente garantizaría una atención segura. Sin embargo, no se cuenta con la evidencia científica que respalde dicha información, de ahí la necesidad de desarrollar esta iniciativa investigativa.

En ese sentido, la satisfacción del usuario juega un rol protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones, pues se convierte en el censor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan los colaboradores en una institución, el mismo que permitirá implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles un plan de mejora en el caso no se estén cumpliendo con la misión y visión de la institución.

Así, el presente trabajo de investigación se centrará en evidenciar la relación existente entre la calidad del servicio de hemodiálisis y la satisfacción con la atención desde la percepción de los pacientes, para luego permitirnos replantear estrategias de mejora.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?

¿Cómo la dimensión capacidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?

¿Cómo la dimensión seguridad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?

¿Cómo la dimensión empatía de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?

¿Cómo la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima - 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Identificar cómo la dimensión capacidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Identificar cómo la dimensión seguridad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Identificar cómo la dimensión empatía de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Identificar cómo la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación posee justificación teórica desde el punto de vista en las que se usara teorías ya existentes tales como para calidad de servicio y para fidelización, por lo mencionado, nos sustentamos en la propuesta por Baena quien detalla que esta va ligada a la curiosidad del investigador para profundizar enfoques que tratan el problema que se explica. Se fundamenta en la teoría de la calidad de atención en enfermería por Donabedian y en satisfacción con la atención por Patricia Larson.

Teórica Calidad del Servicio: Por Donabedian menciona, calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente.

Asimismo, define la calidad del servicio como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente.

Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es la calidad funcional percibida.

Teoría de Satisfacción con la atención: Satisfacción es definida por Patricia Larson como el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional, en este proceso el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida.

Menciona en un estudio sobre satisfacción muestra los resultados donde las enfermeras, expresaron que escuchar, tocar, hablar y brindar cuidado personalizado fueron actos necesarios e importantes para hacer que los pacientes se sintieran bien atendidos y por tanto satisfechos con la atención del profesional de enfermería.

Para los servicios de salud, el paciente es el foco de la atención de los servicios de la salud y la satisfacción es considerada como el principal indicador de calidad de los cuidados recibidos. La satisfacción es el resultado de la expectativa del paciente y de la calidad del cuidado percibido. (14).

1.4.2 Metodológica

La justificación metodológica indica que el estudio ofrece un campo más amplio (15). Esta investigación sigue la ruta metodológica cuantitativa, no experimental, transversal y de alcance correlacional porque se utilizará un instrumento exclusivo para centros de hemodiálisis como es el SERVPERF para medir la calidad junto a su correspondiente instrumento de satisfacción, además del diseño metodológico que viene establecido y se ha seguido para su desarrollo. Además de contar con una técnica como la encuesta.

Es justificable en la aplicación de instrumentos de medición validados en estudios anteriores con criterios aceptables y confiables

1.4.3 Práctica

Para la presente investigación se justifica como practica ya que se enfoca en la aceptación de nuevas estrategias en el campo de la salud que servirá para mejorar la calidad de servicio así mismo presentar las necesidades presentes de los pacientes con el propósito de diseñar programas de mejora continua de la calidad y concebir actividades conducentes a obtener una mayor satisfacción de esa persona que requiere el mejor trato humano. Se justifica en razón de los resultados que se encontraran sobre la relación entre las variables de estudio como son la calidad de atención de enfermería y la satisfacción con la atención. (16).

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La delimitación temporal de la investigación se realizará en el periodo de agosto 2021 a diciembre 2022, por ello, el estudio consiste en analizar el fenómeno

correlacional en ese rango de tiempo, ya que todos los datos se recolectarán en ese determinado tiempo.

1.5.2 Espacial

La delimitación espacial está centrada en la clínica especializada en el servicio de hemodiálisis denominada 'Clinical Care', ubicado en el Cercado de Lima, Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población de estudio serán los pacientes que se encuentren en tratamiento de hemodiálisis en esta clínica especializada.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Castellón (17), el 2019, publicó su tesis cuyo objetivo fue “evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019”. Estudio descriptivo de corte transversal. En una muestra de 227 usuarios se aplicó el instrumento SERVQUAL, 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones. Se encontró que con 34,3%, el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, y para Empatía 95,0%, en percepción fue Confiabilidad con

89,49%, capacidad de respuesta, con menor porcentaje en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. La brecha más alejada de 0 fue Capacidad de respuesta - 0,75 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,46.

Nava et al. (18), en el 2019, publicó su tesis cuyo objetivo es: “Evaluar el nivel de satisfacción sobre el trato digno que ofrecen las enfermeras a los pacientes del servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero del IMSS, México”. Un estudio de tipo cuantitativo de corte transversal con enfoque descriptivo, la población fueron pacientes que se atendieron de forma ambulatoria, a quienes se les aplicó dos instrumentos uno para medir el trato digno y otro para según conveniencia para medir datos demográficos. Los resultados encontrados son los siguientes: E = 73.17% que recae a todo el servicio de HD, observando los turnos por separado tenemos que: el Turno Matutino alcanza 76.47%, mientras que el Turno Vespertino consigue 70.83%. Lo cual nos muestra que el Servicio de Hemodiálisis del HGR Vicente Guerrero tiene un estándar < 90%, dentro de la semaforización en rojo.

Navarrete (19), el 2018 en Ecuador, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis”. Estudio que posee un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, con una población de 120 pacientes que sufren Insuficiencia Renal, a quienes se les aplicó la herramienta Servqual. El autor señala que del estudio analizado encontró que la mayoría de los pacientes están satisfechos en las dimensiones exploradas, excepto en la “facilidad de transporte para llegar a la

Unidad. Por otro lado, propone gestionar la facilidad de un servicio de expreso, evaluaciones mensuales del personal de Enfermería y capacitaciones al personal de salud.

Otero (20), el 2018, publicó su tesis cuyo objetivo fue: “describir el nivel de la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente en el Servicio de Nefrología del Hospital Provincial del Centenario en octubre de 2015”. Estudio de enfoque mixto, de tipo descriptivo y de corte transversal. Con una muestra de 104 pacientes a quienes se le aplicó el cuestionario de SERVQHOS que corresponda a una adaptación para pacientes con hemodiálisis. Las medias en las puntuaciones de los 20 atributos estuvieron todas entre 3,19 y 4,73, lo que indica que se encuentran entre “como me lo esperaba (3)” y “mucho mejor de lo que esperaba (5)”.

Muñoz et al. (21), el 2017, publicó su estudio cuyo objetivo es: “describir el nivel de CVRS de los pacientes con ERC en diálisis y su relación con la calidad de atención, del Hospital de Puerto Montt (HPM)”. Un estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 75 pacientes a quienes se les aplicó 2 instrumentos sociodemográfico y KDQOL-36. Por último, la investigación demostró que la CVRS de los pacientes de HD y PD es “Buena”, resultado acorde a la puntuación obtenida como grupo general en el instrumento KDQOL-36.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Gutiérrez et al. (22), el 2021 en Lima, realizó su estudio, cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud en pacientes con tratamiento de hemodiálisis del Hospital EsSalud Alberto Sabogal”. Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo y correlacional de corte transversal, usando el instrumento SERVQUAL y un cuestionario para satisfacción. Los autores encontraron que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo un $R=0.385$ la cual evidencia una correlación positiva o directa, con una $p=0.002$, lo que concluye una correlación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de salud y la Satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis.

Zambrano (23), el 2018 en Perú, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de atención en los usuarios externos –servicio de hemodiálisis”. Un estudio caracterizado por ser de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, con una población de 85 pacientes del servicio de hemodiálisis, a la cual se le aplicó el instrumento estructurado. Por último, la autora encontró que realizando el análisis descriptivo se determina a través del coeficiente de rho una correlación significativa entre las variables, con un resultado de $= 0.633^{**}$ con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, los resultados fueron de relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios.

Ayala (24), el 2018 en Piura, realizó su estudio, cuyo objetivo fue: “determinar la relación de la calidad de vida y el nivel de satisfacción con la Terapia de Reemplazo Renal (TRR) por Hemodiálisis en pacientes ERC 5 D del Servicio de Hemodiálisis del Hospital Jorge Reátegui Delgado”. Se utilizó la metodología de tipo básica, prospectivo y de Corte Transversal, y con una muestra: 80 pacientes. Además, se utilizaron como instrumentos dos encuestas elaboradas con cuestionarios de validez internacional y regional, las encuestas fueron: KDQOL-36 y CRESS-4, aplicada previo consentimiento informado. Se encontró que las comorbilidades estudiadas dieron los siguientes datos, solo tenían DM 21,25%, solo HTA 37,5% y 28,75% tenían tanto DM como HTA. Se evidenció que los pacientes que solo presentan HTA tienen mejor calidad de vida. Los pacientes que tenían menos de 5 años en diálisis representaron el 37,5%, y el 62,5% refirió haber tenido 5 años o más en diálisis.

Vásquez (25), el 2018 en Trujillo, realizó su estudio cuyo objetivo fue determinar: “cuál es la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la Enfermera en la Unidad de Hemodiálisis”. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativo con una muestra de 67 pacientes y los instrumentos fueron Encuesta Satisfacción del Cuidado de Enfermería según Percepción del Paciente, elaborado por Arteaga (2003), modificado por Pizarro (2016) y un Instrumento Observacional para Monitorear el Cuidado de la Enfermera., elaborado por Meza (1995) y modificado por Pizarro (2016). El autor encontró que el cuidado de Enfermería que se les brinda se encuentra con una satisfacción alta en un 83,58%, satisfacción media en un 13,43% y una satisfacción baja del 2,99%. La satisfacción de los

pacientes según dimensiones: La cortesía y seguridad alcanzaron los mayores porcentajes de alta satisfacción. Con satisfacción media encontramos a la responsabilidad con mayor porcentaje (59,70%). Finalmente, la dimensión responsabilidad presentó satisfacción baja (11,94%); y según el instrumento observacional sobre el cuidado que da la enfermera se encontró un cuidado de enfermería adecuado en un 80% y un cuidado de enfermería inadecuado en un 20%.

Salazar (26), el 2017 realizó un estudio en Huánuco cuyo objetivo fue: “determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis”. Un estudio de tipo observacional y de diseño correlacional, con una población de 90 pacientes del servicio de hemodiálisis, a quienes se les aplicó una entrevista estructurada. Por otro lado, el autor pudo concluir que el 83.3% de los pacientes presentaron satisfacción en relación a los cuidados que reciben del personal de enfermería, en la dimensión técnica de calidad de cuidado el 87,8% (79) observó calidad buena y el 12,8 % (11) observó calidad mala, en la dimensión interpersonal de la calidad de cuidado el 84,4% (76) observó calidad buena y el 15,6 % (14) observó calidad mala, en la dimensión entorno o amenidades de la calidad de cuidado el 58,9% (53) observó calidad buena y el 41,1 % (37) observó calidad mala.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del servicio

Se puede definir la calidad de servicio como la distinción entre el servicio previsto y el percibido al finalizar, tomando en cuenta el problema de la inexistencia

o vacíos dentro de una atención. La OMS define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. (27)

Como también, se puede definir a una especial atención constituida por personas para los clientes y usuarios que quieran disfrutar del servicio. Es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros propios consumidores, que es lo que sienten y que es lo que esperan del servicio, entonces una vez observado las respuestas se tendrá que trabajar en ello y acondicionar las estructuras necesarias para que el servicio sea justo de acuerdo al precio. (28)

Por otro lado, la calidad de servicio enfocado de manera externa, es comprendida como la valoración global que realiza el cliente, acerca de la excelencia o superioridad que la empresa debe ofrecer en sus productos o servicios en relación a sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido (29).

Por lo tanto, a más adecuado el servicio más calidad será su resultado, y menos adecuada menos calidad; esto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo, además se ve la diferencia como es interpretada la necesidad y el deseo de cada persona ya que se observa de acuerdo a las percepciones y aparte según fue atendido con el servicio brindado (30).

2.2.1.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas

La calidad de servicio en el sector salud se convierte en algo complejo porque involucra el bienestar y la salud del paciente. La calidad se divide en dos tipos, el primero sería la calidad técnica que se refiere a la exactitud de los procedimientos, al profesionalismo y las competencias del personal como las

habilidades clínicas; el segundo la calidad funcional, esto involucra a la manera por el cual se brinda el servicio, es decir las instalaciones, limpieza y actitud del personal (31).

Características de la calidad de servicio

Teniendo en cuenta a la Organización Mundial de la Salud (OMS), es importante describir las características de una atención de buena calidad en el sector salud; los cuales son:

- Alto nivel de las competencias profesionales.
- Eficiencia en el empleo de los recursos.
- La garantía de efecto conveniente sobre la salud.
- Garantía de riesgo mínimo para los pacientes.

Es por ello que cuando se quiere brindar un servicio de calidad alta sanitaria, este tiene que cumplir con las características de eficiencia, seguridad, eficaz, disponibilidad, seguridad, tener una continuidad espacial y temporal, que deben estar a la mano de una entidad responsable con elementos de calidad; con un factor humano competente en lo relacional y operacional; que se sienta satisfecho con su labor con la finalidad de satisfacer las necesidades de los pacientes (32).

Teoría de la calidad de servicio

Mediante un estudio desarrollado por ocho empresas de servicios, se propuso un modelo nuevo de SERVPERF acerca de la percepción que poseen pacientes acerca del rendimiento del servicio, mejor dicho evaluar el vínculo entre

el servicio y la satisfacción del usuario; por lo que este modelo plantea 20 puntos identificados por el método SERVQUAL, facilitando así la medición de la calidad del servicio de cualquier entidad, y para los centros hospitalarios demuestran resultados verídicos ya que este método es adaptable y se identifica con facilidad la problemática que pueda presentar en un centro de salud (33).

La teoría de las Brechas proporciona un instrumento para medir la satisfacción percibida de usuario externo de salud; herramienta que consta de 20 ítems que se concretan en 5 dimensiones que se pueden percibir en un servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad de servicio

Dimensión 1: Fiabilidad

Se entiende que el servicio que se presta debe ser de un modo cuidadoso y fiable, es decir el usuario externo debe sentirse confiado por atenderse en ese centro porque siente que es seguro.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Capacidad de brindar una atención oportuna, sobre todo, porque se trata de un área de emergencia, donde en ocasiones la vida de un usuario externo está en riesgo.

Dimensión 3: Seguridad

El centro de salud debe mostrar mediante los médicos, personal asistencial y administrativo la habilidad de concitar credibilidad y confianza, es decir que maneja, controla y conoce el trabajo que realiza.

Dimensión 4: Empatía

El recurso humano que interviene en el proceso de atención es importante que demuestre una alta intención de comprender los sentimientos y emociones del usuario externo generando una participación afectiva.

Dimensión 5: Elementos Tangibles

Se entiende referidos a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos médicos, recurso humano y materiales utilizados en el proceso de atención en el centro de Salud (34).

2.2.2 Satisfacción de atención

La satisfacción de atención al paciente es comprendida como la evaluación positiva que este realiza acerca de las distintas dimensiones de la atención medida que hubiera recibido. La OMS, expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora

Por lo que la satisfacción del paciente se considera como una variable compleja y mixta que se estudia en relación con las ciencias sociales de la salud (35).

La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los pacientes es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud.

Es por eso, la satisfacción del paciente se convierte en un indicador importante para conocer si la atención brindada ha sido de calidad en el sector salud. La información recopilada permitirá potenciar la capacidad de respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, asimismo refleja el estado actual del servicio proporcionado por las entidades prestadoras de salud a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud (36).

2.2.2.1 Importancia de la satisfacción del paciente

Está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones. Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción (37).

La evaluación de pacientes para medir su satisfacción nos permite poder identificar aquellas áreas que tienen deficiencias desde el punto de vista del paciente y por otro lado nos permite evaluar a los enfermeros y cuidadores ya que las necesidades del paciente son la principal presentación en las asistencias médicas. El objetivo principal es medir el grado de satisfacción de pacientes de hemodiálisis crónica que tenga relación con la calidad de atención recibida. Conocer la atención que causan mayor satisfacción y de esta manera identificar en que se puede mejorar (38)

Finalidad de la satisfacción de atención

La calidad en el ámbito hospitalario tiene como objetivo o principal referencia la satisfacción del paciente. Todos estos objetivos son obtenidos mediante la opinión de los pacientes ya que mediante estos resultados se podrán tomar decisiones en referencia a los cuidados de los pacientes (39).

Los pacientes siendo entrevistados mediante el cuestionario SERVQHOS modificado especialmente para hemodiálisis, que permita evaluar la satisfacción con veinte atributos de la unidad y el cuestionario de la calidad de vida en relación a la salud. También se obtuvieron respuestas que puedan condicionar a la satisfacción, variables clínicas y sociodemográficas.

Menores niveles de satisfacción se asocian a percibir más dolor, porque tienen más limitaciones para realizar las actividades cotidianas y esto conlleva a que los pacientes presenten ansiedad y depresión, generando que pasen más tiempo en diálisis, más tiempo en sesiones, dializarse por catetes, haber estado trasplantado y tener menor edad. Por otra parte, menor nivel de estudios, actividades menos cualificadas, ir en una ambulancia, que puedan elegir su modalidad de diálisis, que puedan considerar su opinión que sean escuchados y de esta manera considerar su opinión, mejora en gran magnitud su satisfacción (40).

Las pacientes en hemodiálisis tienen un papel fundamental tanto en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, porque es de suma importancia que brinden un cuidado de calidad (41).

2.2.2.2 Dimensiones de satisfacción de atención

La satisfacción de atención del usuario o también conocido como grado de concordancia entre las expectativas de calidad y la atención recibida por parte del proveedor de cuidados salud teniendo como dimensiones:

Dimensión 1: Comunicación

La comunicación interpersonal es considerada como un acto de humanidad que entrega el profesional de enfermería y a que este atiende en un ambiente de confianza y efectividad mutua por lo que se requiere indagar este como se da en la práctica.

Dimensión 2: Actitudes Profesionales

Las actitudes profesionales son medidas de acuerdo a la empatía mostrando el respeto e interés por otros, presentando una valoración alta, considerando percepciones de muy satisfecho y satisfecho.

Dimensión 3: Competencia técnica

La competencia entre los profesionales en el sector salud son medidas mediante la satisfacción del paciente y sus dimensiones son las siguientes; Proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal, y apoyo emocional.

Dimensión 4: Clima de confianza

Donde el paciente sienta una afectividad mutua tanto paciente y enfermeras o cuidadores, de esta manera favorecer la comprensión, la aceptación y la operatividad del tratamiento.

Dimensión 5: Percepción del paciente

La percepción del paciente de acuerdo a la calidad señala de manera fundamental, aspectos tales como el grado de preparación del personal de salud, no específicamente de las enfermeras, sino también la calidad de las instalaciones, el acceso de los servicios, prestaciones de salud, el periodo de atención, seguridad entre otros (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: = Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la calidad del servicio de hemodiálisis y la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima - 2023.

Ho: = No existe relación positiva estadísticamente significativa entre la calidad del servicio de hemodiálisis y la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima – 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La presente investigación es realizada bajo el método hipotético deductivo ya que las premisas están basadas en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o practicas particulares (43).

3.2. Enfoque de la investigación

Presenta un enfoque cuantitativo estudiar los criterios propios de la población, aplicando técnicas de recolección de datos estadísticos, basado en instrumentos estandarizados para todos los casos (44).

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada ya que esta se apoya con la de tipo básica y en un nivel descriptivo, donde permitirá descifrar conductas, hechos e hipótesis, cambien según las características del estudio (45).

3.4. Diseño de la investigación

El alcance es de tipo correlacional de corte transversal para las variables de calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en el área de medicina general.

“El propósito del alcance nivel descriptivo correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Una vez medida la asociación se cuantifica y analiza la vinculación” (46)

El estudio presenta diseño no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, donde además se basa en concepto, variables sucesos y o el contexto que se dan sin la intervención del investigador (47).

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (46) El estudio sólo recolectará y analizará datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal.

3.5. Población, muestra y muestreo

Por tanto, la población de estudio es un conjunto de casos que formara el referente para la elección de la muestra, conformado por 120 pacientes en tratamiento de hemodiálisis de la clínica especializada ‘Clinical Care’, Lima - 2023.

Criterios inclusión:

- Pacientes en Hemodiálisis atendidos en la clínica especializada ‘Clinical Care’, Lima.
- Pacientes mayores de edad, en hemodiálisis.
- Pacientes que firman el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes en hemodiálisis que no deseen participar en la investigación.
- Pacientes en hemodiálisis que se nieguen firmar el consentimiento informado.
- Pacientes menores de edad

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: Satisfacción con la atención

A continuación, se presentan la tabla de operacionalización de las variables

Tabla 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o Rangos
V1: Calidad del servicio de hemodiálisis	Para Howard, Y. y Sheth, J. (1969), citados por Nina, D. (2016), la calidad del servicio es el punto crítico a los ojos del cliente y es más bien individualistas debido a que las expectativas y las percepciones a menudo difieren entre las personas al final.	La variable calidad de servicio será medido a través de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el servicio promete hacer algo - Cuando el paciente presenta problema y el servicio muestra intención de solucionarlo - El servicio es confiable - El área provee el servicio oportuno 	Ordinal	Estoy completamente en desacuerdo es 1, en desacuerdo es 2, de acuerdo es 3, de acuerdo es 4, completamente de acuerdo es 5
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - El personal informa con precisión el término del proceso - El personal trabaja con rapidez - Disposición ayudar 		Alto: 74 a 100 puntos
			Seguridad			Regular: 47 a 73 puntos
						Bajo: 20 a 46 puntos

			<p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Comprensión de necesidades - Mejora su atención - Horarios convenientes <p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Instalaciones visualmente limpias - Apariencia pulcra 		
<p>V2: Satisfacción con la atención</p>	<p>Para Patricia. L, (1980) citado por Sharma, S. (2014), la satisfacción del paciente se define como el medio para mantener médicos responsables además fomentar la aparición de una mayor competencia en el ámbito médico, los centros de salud se esfuerzan por satisfacer los requisitos de los pacientes.</p>	<p>La variable satisfacción de atención será medido a través de las dimensiones: comunicación, actitudes profesionales, competencia técnica, clima de confianza y percepción del paciente de su individualidad.</p>	<p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precisión de instrucciones - Atención de quejas - Discreción de personal - Personal atento <p>Actitudes profesionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud de personal - Trato del personal <p>Competencia técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del tratamiento - Capacidad de diagnóstico <p>Clima de confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad del personal <p>Percepción del paciente de individualidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respeto del personal - Igualdad de trato <ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Tolerancia del personal - empatía del personal 	<p>Ordinal</p>	<p>Alto: 59 a 95 puntos</p> <p>Moderado: 38 a 58 Puntos</p> <p>Bajo: 16 a 37 puntos</p>

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La herramienta más utilizada en investigación es la encuesta, que es una de las técnicas destinadas a obtener datos de varias personas de interés para el investigador, y se realizan de manera impersonal, es decir, el cuestionario no contiene el nombre de la persona ni otras identidades, ya que los investigadores deben proporcionar solo información mínima para que la entiendan, de lo contrario, puede dar lugar a una respuesta ineficaz (46).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Calidad del servicio de hemodiálisis Modelo Servperf

El instrumento utilizado para las variables de calidad de servicio es el cuestionario de Cronin, J. y Taylor, A. (1994), el cual incluye 20 ítems relacionados con las 5 dimensiones de Calidad de servicio; Elementos Tangibles (ítems 1, 2, 3, 4), Fiabilidad (ítems 5, 6, 7, 8), Capacidad de Respuesta (ítems 9, 10, 11, 12), Seguridad (ítems 13, 14, 15, 16), Empatía (ítems 17, 18, 19, 20) , en una escala Likert de 1 a 5, donde estoy Totalmente en desacuerdo es 1, en desacuerdo es 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo es 3, de acuerdo es 4, Totalmente de acuerdo es 5, y la escala Likert es de 1 a 5, 1 significa "totalmente en desacuerdo" y 5 significa "totalmente de acuerdo" (51).

Tabla 2. Ficha técnica del cuestionario variable calidad del servicio de hemodiálisis

Nombre del cuestionario	Cuestionario de medición Servperf
<hr/>	
Autor	Cronin, J y Taylor, A.
Forma de aplicación	Individual
Duración	10 minutos
Numero de ítem	20 ítems
Validez	Coefficiente de Aiken 0.99
Confiabilidad	Alpha de Cronbach 0.801
Año de creación	1994
<hr/>	

Instrumento 2: Satisfacción con la atención del paciente

Mientras que para la variable de satisfacción del paciente se hizo uso del cuestionario de Feletti, G. (1986) que consta de 16 ítems relacionados a 5 dimensiones de satisfacción del paciente, comunicación (Ítems 1 al 4), actitudes profesionales (Ítems 5 y 6), competencia técnica (Ítems 7 y 8), clima de confianza (Ítem 9), Percepción del paciente de su individualidad (Ítems 10 al 16), con una escala Likert del 1 al 5 siendo 1 Totalmente desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo (47).

Tabla 3. Ficha técnica del cuestionario variable satisfacción del paciente

Nombre del cuestionario	Cuestionario de medición sobre la satisfacción del paciente
<hr/>	
Autor	Feletti, G.
Forma de aplicación	Individual
Duración	10 minutos
Numero de ítem	16 ítems
Validez	Coefficiente de Aiken 0.99
Confiabilidad	Alpha de Cronbach 0.799
Año de creación	1986
<hr/>	

3.7.3. Validación

Para el cuestionario Servperf se dio una validación por expertos en el área y dominio del idioma inglés y español: Un grupo de expertos compuesto doctores especialistas, realizaron valoración de los ítems de la escala. A cada uno de ellos se les entregó el instrumento completo, ellos realizaron lectura y análisis de cada uno de los ítems y concluyeron en un coeficiente de concordancia de V de Aiken=0.99 con un valor $p=0.00$. Concluyendo que el instrumento es sumamente válido en su constructo (51).

El instrumento de satisfacción en la atención del paciente, que fue validado por 5 docentes expertos en la Universidad San Ignacio de Loyola, en el año 2019 por el autor Canzio Cecilia. En este trabajo se obtuvo una concordancia del Coeficiente de Aiken = 0.99, con un p valor de 0,000. Por ello se dedujo de su gran consistencia interna, por ello, el instrumento es válido (47).

3.7.4 Confiabilidad

Como encontrar los resultados de Cronbach para 5 dimensiones de la variable calidad de servicio, la primera dimensión “Seguridad” tiene un valor alfa de Cronbach de 0.919, luego la dimensión “Capacidad de respuesta” que tiene un valor alfa de Cronbach de 0.889, seguida de la dimensión “Seguridad” tiene un valor de alfa de Cronbach de 0.898, luego la dimensión “Empatía” tiene un valor de alfa de Cronbach de 0.924, y finalmente la dimensión “Elementos Tangibles” tiene un valor de alfa de Cronbach de 0.922 (51).

Por otro lado, en la segunda variable Satisfacción del Paciente se encontraron resultados alfa de Cronbach para las siguientes dimensiones: primero la dimensión “Comunicación” con un valor alfa de Cronbach de 0.926, seguida de la dimensión “Actitud Profesional” con 0.867 y luego la dimensión “Habilidad Técnica” es de 0,863, y finalmente la dimensión “Percepción del paciente sobre su individualidad” es de 0,951, su coeficiente alfa de Cronbach (47).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para empezar a encuestar se solicitará un permiso a la gerencia general de la clínica especializada, luego se procederá a realizar la encuesta en el momento después de que los pacientes reciben su tratamiento.

Es importante destacar la forma de aplicar el cuestionario para recopilar la información se procede a utilizar dos programas que desarrollaron los resultados obtenidos de los instrumentos, Excel (tablas básicas) y Spss V25.

3.9. Aspectos éticos

La investigadora se compromete a respetar y que el resultado obtenido será manejado solo para la presente investigación, además de que estos cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión, y se adaptó a los lineamientos solicitados por el reglamento de la universidad, respetando el formato Vancouver y las citas de los autores mencionados en el presente trabajo.

4.2. Presupuesto

a) Materiales	Costos unitarios	número de materiales	Costo total
Papel bond A-4	18.00	2	36.00
USB	35.00	2	70.00
Total			106.00
a) Impresión	Costos por hoja	Total, de hojas	Costo total
cuestionario	0.20	106	21.20
proyecto	0.20	49	9.80
Total			31.00
a) Equipos	Costos por hora	número de horas	Costo total
Computadora	1.00	300	300.00
Total			300.00
a) Movilidad	Costos por movilidad	Total, por 3 meses	Costo total
microbús	5.00	76	380.00
Total			380.00
a) Refrigerio	Costo por comida	Total, por 3 meses	Costo total
Almuerzo	10.00	30	300.00
Total			300.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. OMS. ¿Qué es la investigación no experimental en hemodiálisis? (2018, diciembre 28). Tomado de: QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
2. Álvarez J., De La Cruz del Río Rama, M., Vila Alonso, M y Fraiz, J. A. (2018). Relación entre la dependencia de los factores de calidad y críticos de impacto social. Revista de Administración de Empresas, 692 – 705.
3. Andrade C, Farfán G, Santana Y. Calidad de vida relacionada con la salud, en pacientes que se dializan en el Hospital de Puerto Montt, Chile 2017 [Internet]. Uach.cl. 2017 [citado el 16 de noviembre de 2022].
Disponibile en:
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmsa553c/doc/bpmsa553c.pdf>
4. Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria
5. Barrera Salazar KL. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco - 2015. Universidad de Huánuco; 2016.
6. Castellón J. Satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019 [Internet]. Edu.ni. 2019 [citado el 15 de noviembre de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
7. Caycay Ugaz N. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho, 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2018.

8. Diario Expreso. Salud es un sector en crisis en el Perú. [En línea].; 2019 [Citado en el 2021 noviembre 19. Desde:
<https://www.expreso.com.pe/opinion/colaborador/salud-es-un-sector-en-crisis-en-el-peru/>
9. Enfermería EP. UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS [Internet]. Edu.pe. [citado el 3 de diciembre de 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2241/Mari%C3%B1a%20Vega%20Gladys%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. ESAN Graduate School of Business. Consideraciones para mejorar los servicios de salud del Perú [Internet]. Edu.pe. [citado el 19 de noviembre de 2021]. Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/07/12/consideraciones-para-mejorar-los-servicios-de-salud-del-peru/>
11. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2021 Dic 10] ; 20(3): 397-403.
12. Ganga , F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería(4).
13. García, T. Á. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. Obtenido de:
http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf

14. Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
15. Ham, H., Peck, E., Moon, H., & Yeom, H. (2015). Predictors of patient satisfaction with tertiary hospitals in Korea. *Nursing Research & Practice*, 2015(1), 1-6.
16. Hernandez M., Ochando G., Mora C., Lorenzo M., y Lopez R. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Rev Rev. Soc Esp Enferm Nefrol* 2005; 8 (2): 90/96
17. Huancas A, Antonio M. Relación de la calidad de vida y el nivel de satisfacción con la Terapia de Reemplazo Renal (TRR) por hemodiálisis en pacientes ERC 5 D del servicio de hemodiálisis del Hospital Jorge Reategui Delgado - Piura durante el año 2018. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO; 2018.
18. Huerta Medina, E. A. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. lima: Universidad Mayor de San Marcos.
19. Hussien H, Apetrii M, Covic A. Health-related quality of life in patients with chronic kidney disease. *Expert Rev Pharmacoecon Outcomes Res*. 2021 Feb;21(1):43-54. doi: 10.1080/14737167.2021.1854091. Epub 2020 Dec 17. PMID: 33213186.
20. Institucional, P. P. C. (2020, octubre 8). ¿Qué es la investigación aplicada y cuáles son sus principales características? Blog - IBERO Tijuana Posgrados.
<https://blogposgrados.tijuana.iberomex.mx/investigacion-aplicada/>

21. Johnson, D., & Russell, R. (2015). SEM of service quality to predict overall patient satisfaction in medical clinics: A case study. *The Quality Management Journal*, 22(4), 18-36
22. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health*. 2018;6(11):e1196–252.
23. La Calidad de la Atención a la Salud en México a través de sus Instituciones [Internet]. Com.mx. [citado el 19 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.expomed.com.mx/es/conferencias/blog/contenido-relacion-paciente-sistema-de-salud/la-calidad-de-la-atencion-a-la-salud-en-mexico-a-traves-de-sus-instituciones.html>
24. Lazo-Gonzales, O., Alcalde-Rabanal, J., & Espinosa-Henao O. (2016). *El Sistema de salud en Perú: Situación y desafíos*. Lima, Perú: Colegio Médico del Perú, REP
25. Manual de Calidad. (s/f). Enae.es. Recuperado el 3 de marzo de 2022, de https://www.enaes.es/sites/default/files/sites/default/files/imagenes-editor/manual_calidad.pdf
26. Melo Flores CM, Gutiérrez Carranza MD. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021.
27. MINSa. Política Nacional de Calidad en Salud (Documento técnico) [Internet]. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727 - 2009/MINSa. 2009. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

28. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* 2000;114 (Supl 3):26-33
29. Montoya M, Arias C, Colino M, Artos M, Cabello V, Castro P. Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. *Rev Soc Esp Enferm.* 2009 2021; 12(1): 19-25.
30. Muriel A. Fidelización del cliente: concepto, importancia, consejos y métricas [Internet]. *Rdstation.com.* 2020 [citado el 3 de diciembre de 2021]. Disponible en:
<https://www.rdstation.com/es/blog/fidelizacion-del-cliente/#:~:text=La fidelizaci%C3%B3n del cliente consiste,han tenido con tu empresa.&text=Una de las principales formas,de la fidelizaci%C3%B3n del cliente.>
31. Musallam, S. R., Fauzi, H., & Nagu, N. (2019). Family, institutional investors ownerships and corporate performance: the case of Indonesia. *Social Responsibility Journal*, 15(1),
<https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
32. Nava López A, Salgado Cornejo MA, Torres Blanco TJ. Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero. 2019 [citado el 16 de noviembre de 2022];
Disponible en:
<http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2444>

33. Navarrete Angulo NV. La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación a la calidad de atención en una clínica privada de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
34. Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
35. Otero J. Calidad de atención en nefrología desde la perspectiva del paciente. 2018.
36. Prieto Castellanos, B. J. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de contabilidad, 18(46).
<https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.umdi>
37. R.A. Martín. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev. Mexicana de urología, 2014; 74(5) 292-295
38. Ramos, M. P. (2004). Calidad de la atención de salud. Editorial de Ciencias Médicas., 1- 20. Obtenido de:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
39. Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
40. Sampieri RH. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Duluth, MN, Estados Unidos de América: McGraw Hill; 2018.
41. Sánchez, P. (2015). Comunicación y atención al cliente. España: Editex
42. Solís, L. D. M. (2019, mayo 21). El enfoque cuantitativo de investigación. Investigalia.

- <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
43. Torres de Arbaiza EM, Torres Colorado OA. Nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de hemodiálisis, del Hospital Nacional Almánzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo - 2015. Universidad Señor de Sipan; 2016.
 44. Valarie A . Zeithaml, M. J. (2001). Marketing de Servicio. AMGH Editora .
 45. Valarie A. Zeithaml, A. P. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Usa: Díaz de Santos.
 46. Vásquez P, Lisset F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis. 2019 [citado el 15 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11700>
 47. Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Loría-Castellanos, J., & Campos-Navarroy, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud publica (Bogota, Colombia)*, 20(2), 254–257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
 48. Velásquez A, Suarez D, Nepo-Linares E. Health sector reform in Peru: Law, governance, universal coverage, and responses to health risks. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2016;33(3):546-55. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2016.v33n3/546-555/es>
 49. Velásquez A, Suarez D, Nepo-Linares E. Simposio: Ciencias básicas y su contribución a la salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet].

2016;33(3):546–55.

Available

from:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v33n3/a22v33n3.pdf>

50. Verónica, E., Farroñan, R., Segundo, F., García, M., Santur, L., & Morán, I. C. (s/f). Sld.cu. Recuperado el 26 de febrero de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
51. Zambrano Ninahuanca E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017. Universidad César Vallejo; 2018.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima - 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿Cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?</p> <p>b. ¿Cómo la dimensión capacidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?</p> <p>c. ¿Cómo la dimensión seguridad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima - 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Identificar cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p> <p>b. Identificar cómo la dimensión capacidad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p> <p>c. Identificar cómo la dimensión seguridad de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la calidad del servicio de hemodiálisis y la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada 'Clinical Care', Lima - 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hi1: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p> <p>Hi2: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p> <p>Hi3: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p>	<p>Variable1: Calidad del servicio de hemodiálisis</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles</p> <p>Variable 2: Satisfacción con la atención</p> <p>Dimensiones: Comunicación Actitudes profesionales Competencia técnica Clima de confianza Percepción del paciente de su individualidad</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada en un nivel descriptivo correlacional</p> <p>Método y diseño de investigación: Hipotético deductivo y de diseño no experimental.</p> <p>Población y muestra: 120 pacientes</p>

<p>d. ¿Cómo la dimensión empatía de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?</p> <p>e. ¿Cómo la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada?</p>	<p>pacientes de la clínica especializada.</p> <p>d. Identificar cómo la dimensión empatía de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p> <p>e. Identificar cómo la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p>	<p>Hi4: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad del servicio de hemodiálisis con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p> <p>Hi5: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de hemodiálisis se relaciona con la satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada.</p>		
---	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento N° 1

Califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención de Calidad del servicio de hemodiálisis en la Clínica Especializada Clínica Care; donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo. Utilice una escala numérica del 1 al 5

Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS - SERVPERF						
No	INDICADORES	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Los equipos del servicio hemodiálisis tienen la apariencia de ser modernos					
2	Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas					
3	El personal de salud del servicio tiene apariencia pulcra					
4	La apariencia de las instalaciones del servicio está acorde con el tipo de servicio prestado					
Fiabilidad						
5	Cuando en el servicio de hemodiálisis prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen					
6	Cuando usted tiene un problema en el servicio de hemodiálisis muestran un sincero interés en solucionarlo					
7	El servicio de hemodiálisis es confiable					
8	El servicio de hemodiálisis provee una atención oportuna					
Capacidad de Respuesta						
9	El personal de salud informa con precisión a los pacientes cuando concluirá cada medicamento					
10	El personal de salud atiende con rapidez.					
11	El personal de salud siempre se muestra dispuestos a ayudarle.					
12	El personal de salud suele esperar estar desocupados para atender sus preguntas					
Seguridad						
13	El comportamiento del personal de salud del servicio de hemodiálisis le transmite confianza					

14	Usted se siente seguro en su tratamiento con el personal de salud del servicio de hemodiálisis					
15	El personal de salud del servicio de hemodiálisis es siempre amable con usted.					
16	El personal de salud recibe el adecuado apoyo para realizar bien su trabajo.					
Empatía						
17	El personal de salud le dan una atención personalizada					
18	El personal de salud comprende sus necesidades					
19	En el servicio de hemodiálisis se preocupan por mejorar sus servicios					
20	En el servicio de hemodiálisis tiene horarios de trabajo convenientes para todos los pacientes					

Instrumento N°2

Califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la Satisfacción con la atención en el servicio de hemodiálisis en la Clínica Especializada Clínica Care; donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo. Utilice una escala numérica del 1 al 5

Variable 2: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN PACIENTES						
No	INDICADORES	1	2	3	4	5
	Comunicación					
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas					
	Actitudes Profesionales					
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico					
	Competencia Técnica					
7	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario					
8	El enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario					
	Clima de Confianza					
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
	Percepción del paciente de Individualidad					
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos					
11	El personal se dirigió a su persona con respeto					
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortes					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios					
16	El personal trata con empatía a los usuarios					

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION NO EXPERIMENTAL

Institución:

Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora:

Lic. Cinthya Johana Villanueva Calixto

Título del estudio: “Calidad del servicio de hemodiálisis y satisfacción con la atención en pacientes de la clínica especializada ‘clinical care’, lima - 2023”

Propósito del estudio:

Estamos invitando a usted a participar en este estudio desarrollado por una estudiante del programa de segunda especialidad de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener cuyo propósito es:

Procedimientos:

Si Usted desea participar en este estudio realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista /encuesta puede demorar de unos 20 a 30 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted de forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario. Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios:

Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico, ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostró ninguna información que permita la identificación de Usted, Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude preguntar al personal de estudio. Puede comunicarse con la investigadora al 997892271.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

DNI:

Participante Nombre: