



**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción del  
Servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio  
de emergencia de un Hospital, Callao- 2023**

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

**Presentado Por:**

**Autora: Ruiz Vásquez, Luz Magaly**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9900-9050>**

**Asesor: Dr. Molina Torres, Jose Gregorio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2565-1569>**

**Línea de Investigación General  
Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Lima – Perú**

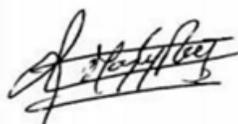
**2023**

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

Yo, Ruiz Vásquez, Luz Magaly, 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 de atención y su relación con el nivel de satisfacción del Servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023”, Asesorado por el Docente Dr. Molina Torres, Jose Gregorio, CE N° 003560692, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:241426434, 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)  
 Ruiz Vásquez, Luz Magaly  
 DNI N° 10383560



.....  
 Firma del Asesor  
 Dr. Molina Torres, Jose Gregorio  
 CE N° 003560692

Lima, 04 de Diciembre de 2022

## **Dedicatoria**

A mi familia que es mi fortaleza para seguir

Adelante en mi crecimiento profesional.

## **Agradecimiento**

A mi institución y docentes por su dedicación

Por fortalecer los conocimientos

de nuestra amada profesión

**Asesor: Dr. Molina Torres, Jose Gregorio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2565-1569>**

## **JURADO**

**Presidente** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth  
**Secretario** : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando  
**Vocal** : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

## INDICE

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1.- EL PROBLEMA.....	10
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3 Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1 Objetivo general .....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.4.1 Teórica:.....	15
1.4.2 Metodológica:.....	16
1.4.3 Práctica: .....	16
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	17
1.5.1 Temporal.....	17
1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	17
2.- MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 Antecedentes .....	18
2.2 Bases teóricas .....	22
2.3. Formulación de hipótesis (Si aplica).....	30
2.3.1 Hipótesis general .....	30
2.3.2 Hipótesis específicos .....	30
3. METODOLOGÍA .....	32

3.1 Método de la investigación .....	32
3.2 Enfoque de la investigación .....	32
3.3. Tipo de investigación .....	32
3.4. Diseño de la investigación.....	33
3.5. Población.....	33
3.6. Variables y operacionalización .....	34
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.7.1. Técnica.....	36
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	36
3.7.3. Validación.....	37
3.7. 4 confiabilidad .....	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	38
3.9. Aspectos éticos.....	38
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	39
4.1. Cronograma de actividades .....	39
4.2Presupuesto.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	41
ANEXOS .....	51
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	52
ANEXO 2: Cuestionario de calidad del servicio .....	55
ANEXO 3: Cuestionario de nivel de satisfacción.....	58
ANEXO 4: Consentimiento informado.....	61

## **Resumen**

**Introducción:** En la actualidad La Organización Mundial de la Salud, define la calidad en salud como garantizar que el paciente reciba una atención adecuada para su enfermedad consiguiendo una atención sanitaria óptima y la máxima satisfacción del paciente durante su proceso. **Objetivo:** Determinar cuál es la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023. **Métodos:** La construcción del conocimiento científico de este constructo investigativo estará bajo el amparo del método hipotético – deductivo, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra censal estará constituida 80 pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis. Se usará la encuesta para aplicar dos cuestionarios en escala de tipo Likert para la población objetivo, están validados y son confiables para medir las variables en cuestión. Para el presente trabajo de investigación se solicitará la autorización de los familiares de los participantes para la aplicación de las encuestas para luego analizar los datos correspondientes mediante un proceso de codificación de datos mediante el programa SPSSv25, se utiliza la estadística inferencial no paramétricas del chi cuadrado.

**Palabras claves:** Calidad de Atención, satisfacción, Enfermería, Hemodiálisis, Emergencia.

## **Abstract**

**Introduction:** At present, the World Health Organization defines quality in health as guaranteeing that the patient receives adequate care for their disease, achieving optimal health care and maximum patient satisfaction during their process. **Objective:** To determine the relationship between quality of care and the level of satisfaction of nursing care in patients undergoing hemodialysis therapy in the emergency service of a Hospital, Callao- 2023. **Methods:** The construction of scientific knowledge of this construct Investigative will be under the protection of the hypothetical method - deductive, applied type, non-experimental design and correlational level. The census sample will consist of 80 patients undergoing hemodialysis. The survey will be used to apply two questionnaires on a Likert-type scale for the target population, they are validated and reliable to measure the variables in question. The collected data will be processed in SPSS 25 and the hypotheses will be tested using the statistical test of Spearman's correlation coefficient given the qualitative nature of the variables.

**Keywords:** Quality of Care, level of satisfaction, Nursing Care, Hemodialysis, Emergency

## **1.- EL PROBLEMA**

## 1.1 Planteamiento del problema

La calidad de atención en salud es el grado en que se logra resultados deseados durante la atención de los profesionales con conocimiento basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal; siendo eficaz seguro y para las personas (1). Una de las teorías más conocidas se dio a conocer en 1980 por Donabedian quien refirió que la calidad de atención es lo que espera recibir el paciente o el usuario por parte de la entidad en la que se encuentra (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su definición de la calidad nos dice todo paciente debe recibir servicio, diagnóstico y terapéutica adecuada para conseguir una atención optima considerando todos los factores, conocimiento de los pacientes y los servicios médicos para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (3). El Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades del Minsa en su publicación sobre la situación de la Enfermedad Renal Crónica en el Perú y análisis de la mortalidad por falla renal durante la pandemia refiere que lo que el sistema de salud ve es solo a 19 135 pacientes que reciben diálisis sin embargo lo que no ve es que 3 060 794 de pacientes padecen esta enfermedad llegando al estadio V lo que nos dice la necesidad de poder contar con suficiente personal capacitado para abarcar el tratamiento correspondiente para enfermedad (4)

Cabe resaltar que la insatisfacción del cuidado enfermero se evidencia tanto en el sector público como en el privado, sea por el trato del personal o los cuidados en general como lo refiere Castro y De La Cruz en su estudio sobre el nivel de satisfacción en pacientes que reciben hemodiálisis (5). El personal de enfermería realiza un cuidado sistematizado y en algunos casos

poco empático, por esta razón la relación que se crea entre el paciente y enfermero tiene que ser empática y recíproca (6).

Por lo tanto, los pacientes que necesitan servicios de atención médica buscan una atención individualizada y de alta calidad, que también es el objetivo principal de quienes brindan la atención (7). El nivel de satisfacción es un indicador fundamental de la calidad, siendo una herramienta básica que nos ayuda a determinar el nivel de calidad de los servicios que se brinda al usuario por parte del personal sanitario y que se viene evaluando como uno de los indicadores más importantes en el sector salud (8).

Es entonces, que los profesionales de enfermería con especialidad en nefrología desempeñan un papel importante en los cuidados que se brinda a los pacientes que padecen Enfermedad renal crónica (ERC) dándoles seguridad durante su estancia por el servicio en sus debidas responsabilidades como son el tratamiento de hemodiálisis, los cuidados que se deben realizar al acceso vascular, la educación al paciente sobre su autocuidado y a la familia, como también lo que se debe de hacer ante posibles complicaciones y el apoyo de otros profesionales como un psicólogo (9)

Por consiguiente, en una investigación sobre la “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” se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de salud y la Satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis (10).

Por lo tanto, es importante que se pueda estudiar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, dándole otra visión; ya que la emergencia es la vía principal

de ingreso los servicios de salud donde el paciente renal ingresa por múltiples factores que agudizan su enfermedad de fondo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del Servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica:**

La investigación expone su justificación teórica en el aporte que hará a la comprensión de las teorías sobre las competencias en lo que respecta a la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la atención del personal de enfermería, debido a que se analiza, se sintetiza y se sistematiza conceptos sobre estas variables. Del mismo modo, se enfoca en las diversas teorías correspondientes a las variables mencionadas anteriormente, revisando investigaciones que contribuirán a entender mejor este fenómeno que servirán para mejorar nuestro conocimiento y entendimiento sobre estos elementos tan presentes en el ejercicio profesional. Este estudio va a permitir añadir nuevos conocimientos acerca de la relación de estas dos variables desde un enfoque integral de salud que permita al enfermero mejorar su calidad de atención para poder satisfacer a los pacientes que reciben hemodiálisis. Además, se basa en la teoría de Donabedian, la teoría de la calidad, y por la teoría de enfermería de Hildegard E. Peplau.

#### **1.4.2 Metodológica:**

Se justifica la investigación en el aspecto metodológico ya que en el Perú no hay muchos estudios centrados en medir en nivel de calidad de atención y satisfacción en pacientes que reciben hemodiálisis lo que nos dice la importancia de poder trabajar estas dos variables que son fundamentales para mejorar el servicio y encontrar nuevas estrategias de mejorar en los procedimientos y los procesos. Además, se hace uso del método científico, bajo un enfoque cuantitativo no experimental y de nivel correlacional.

Se utilizara dos instrumentos de recolección de datos validados y confiables por expertos en la materia, tanto para la calidad y la satisfacción; el primero es el instrumento SERVQUAL de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry validado en 1992 empleando la escala de Lickert y consta de 21 ítems; y el segundo es una adaptación del SERVQUAL por Landa (2015) teniendo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de atención, consta de 18 ítems considerando tres dimensiones: validez, confiabilidad y lealtad para poder determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en un Hospital del Callao.

#### **1.4.3 Práctica:**

Se justifica en el aspecto práctico, ya que será aplicado a una población de estudio aun no explorada, lo cual permitiré contribuir con datos actuales con el fin de poder capacitar al personal de salud; además, este estudio va a mejorar la calidad de atención y satisfacción que se brinda a los pacientes que reciben hemodiálisis en los servicios de emergencias de los hospitales que permitan aplicar estos instrumentos con el fin de poder

brindar un mejor servicio a los pacientes mediante un mejor cuidado que permita satisfacer sus necesidades.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La delimitación temporal de la investigación se delimita al mes de enero a marzo del año 2023.

### **1.5.2 Espacial**

La delimitación espacial está centrada en un Hospital del Callao perteneciente al ESSALUD que se encuentra en Colina 1081, Bellavista, Callao.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

La población o unidad de análisis o sujetos de estudio serán 80 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que reciben terapia de Hemodiálisis en el Hospital en callao que acepten participar de la investigación.

## **2.-MARCO TEÓRICO**

### **2.1Antecedentes**

**Valdez (11) en el 2021, en México** hizo una investigación donde tuvo como objetivo **“Analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeralda”**. Se empleó método deductivo con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, y de corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 14 preguntas cerradas, alternativas constantes (si o no), selección múltiple y escala de Likert; la población estuvo compuesta por aquellos que se atendieron de mayo-junio 2020; obteniendo como resultados el 41,97% mostraron inconformidad con la atención y servicio recibido debido a muchos factores que se presentaron en el área de emergencia, entre los

que citaron: el tiempo, el tipo de atención que brindó el personal del área, el estado de la edificación del establecimiento, entre otras condiciones permitió conocer calidad de atención que recibe el paciente en el área de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas (11).

**Acosta (12), en el 2019 Nicaragua, en su investigación que tuvo por objetivo “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis del hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua”** estudio con método deductivo, enfoque cuantitativo tipo aplicada, de corte transversal nivel descriptivo en una población de 101 personas. A este grupo se le aplicó la encuesta SERVQUAL. Determinando que el promedio más alto en cuanto a la dimensión de calidad de atención fue empatía con el 50% a diferencia de la dimensión de satisfacción donde bienes tangibles tuvieron el mayor porcentaje con el 85.8% evidenciando que si el usuario recibe una buena calidad de atención siente satisfacción (12).

**Nava, Salgado y Torres (13) en 2019 en México** tuvo como objetivo “**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**”, la presente utilizó el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, con enfoque descriptivo de diseño no experimental teniendo como población a pacientes que se atendieron en hemodiálisis en el periodo de mayo- agosto 2018. Utilizaron dos instrumentos Cedula de Evaluación de Trato Digno de enfermera; se utilizó el software Excel 2010 y SPSS; donde se logró un estándar 90%, ubicándose, en rojo, dentro de la semaforización establecida por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud; el análisis estadístico de las variables del presente trabajo nos permitió observar factores que inciden en el incumplimiento de algunos de los criterios que miden el trato digno (13).

Navarrete (14), en el 2018, en Ecuador, en su investigación que tiene como propósito **“Analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis, a través de la aplicación del modelo de la calidad de atención, con la finalidad de presentar un Plan de mejoras”** este estudio tiene enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal analítico; la población estuvo formada por 120 usuarios utilizando como **instrumento el SERVQUAL**. De este estudio se concluye que los usuarios no se encuentran satisfechos con las instalaciones en las que se atienden debido a que el espacio es muy pequeño, lo cual hace sea incómodo para ellos mostrando una relación entre las dos variables (14).

Kaezer, et al., (15) Su investigación en Brasil 2018 tuvo como objetivo: **“Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis con respecto a cuidados de enfermería por parte de las enfermeras”**. De enfoque cuantitativo descriptivo, de corte transversal y exploratorio. Se utilizó el Instrumento de la Satisfacción del Paciente (ISP), de las cuales 25 preguntas son relacionadas con las tres dimensiones de los cuidados de enfermería la confianza; la educación y la capacitación técnica. Su grupo de estudio fue comprendido por 100 pacientes que cursan tratamiento de hemodiálisis al momento del estudio. Se encontró con un 4.02 la dimensión técnico profesional, con 3.8 la satisfacción media, mientras que la confianza el 3.78; y por debajo con un 3.6 se encuentra la educación. Conclusión: el análisis detallado de las cuestiones de la ISP evidencia el deseo de tener una mayor presencia y mejor atención de enfermeras (15).

Choquecagua (16), en el 2021, en su estudio que tiene por objetivo **“Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratado de hemodiálisis de Es Salud en Lima y Callao”** de enfoque descriptivo correlacional, no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 349 personas,

aplicando la encuesta a través de la escala de Likert y una entrevista concienzuda. De este estudio se determina que existe una relación entre ambas variables según lo evidenciado por el indicador de Chi-cuadrado de Pearson (el valor  $p < \alpha = 5\%$ ) por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (16).

**Ureta (17), en el 2021**, en su estudio que tiene por objetivo **“Determinar la relación que existe, entre satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia del mencionado Hospital”** con enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, correlacional-trasversal. Se ha empleado en 40 pacientes usando el instrumento de la encuesta de cuestionario de satisfacción del usuario. De esto se determina **que existe una relación entre ambas variables**, hallándose una mayor población de usuarios insatisfechos 33 de 40 y satisfechos solo 7 de 40 (17).

**Gutiérrez y Melo (18), en el 2020**, en su estudio tuvo como objetivo **“Determinar la relación entre la calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis del Hospital Es Salud Alberto Sabogal Sologuren entre los meses de enero a diciembre”**. La metodología para este estudio fue de enfoque cuantitativo no experimental, tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 usuarios entre los 18 a los 70 años de edad, usaron como instrumento la encuesta de SERVQUAL, con una confiabilidad de Alfa de Cron Bach de 0.84, y para medir el nivel de satisfacción se emplea un cuestionario con un Alfa de Cron Bach de 0.95. De esto se concluye que existe una correlación entre las dos variables ya que el coeficiente correlativo de Rho de Spearman es de 0.385 con un resultado de  $p = 0.002 < \alpha 0.05$  (18).

**Sopan y Vasquez (19) en el 2019**, realizaron un estudio que tuvo por objetivo **“Determinar si existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del**

**cuidado de enfermería en estrategias sanitarias del Hospital Jerusalén, La Esperanza Trujillo.** de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal, La muestra estuvo conformada por 70 adultos mayores. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos un cuestionario y una guía de observación. Llegaron a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario en estrategias sanitarias del adulto mayor fue de 96% satisfecho y el 4% insatisfecho. En relación a la calidad del cuidado de enfermería el 83% de adultos mayores manifestaron que es buena, el 14% regular, mientras que solo el 3% manifestó que era malo. También se pudo determinar que existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en estrategias sanitarias del adulto en el Hospital Jerusalén (19).

**León, (20). En el 2019.** Hizo una investigación que tuvo por objetivo “**Determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta complejidad Virgen de la Puerta, La Libertad- año 2019**”. De enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y Correlacional simple; siendo su población objetivo para el estudio 56 pacientes por muestra no probabilística, censal. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados, en donde se encontró que un 48% de la población califica como “bueno” la atención que brinda el personal de enfermería, con tendencia a “excelente”; el 71.4% manifiestan estar satisfechos e insatisfechos el 28.6%. en donde se llegó a la conclusión que, si existe una relación directa de la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería, con un coeficiente de correlación rho Spearman 0.970y un valor  $p=,000$  menor al nivel de 0,05 (20).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición de la variable de calidad de atención**

En lo que respecta al concepto de calidad, Donabedian lo define como la expectativa que tiene el paciente al recibir una atención que le va a proporcionar un bienestar en su persona (21), además en 1989 en el ISO que es International Organization for Standardization define la variable de calidad como el nivel de satisfacción que se tiene por un servicio o producto recibido al cumplir con los propósitos por el que fue realizado (22).

### **2.2.1.1 Evolución histórica**

El Programa de Administración de Acuerdos de Gestión (PAAG) en 1998, aplico el **instrumento SERVQUAL** para medir la calidad de atención en 5 hospitales y 5 redes pilotos de servicios de salud, el cual sirvió como sustento básico para Planes Operativos. Con esto se pudo firmar convenios donde se realizó un Plan de Mejoramiento Continuo de la Calidad al cual se le tenía que dar seguimiento mensual durante dos años (23). En el Instituto Peruano de Seguridad Social (IPSS), que en la actualidad se le conoce como el ESSALUD, también realizo avances en 1994 con la formación del Consejo Nacional de Calidad como órgano consultivo de la Presidencia. La Oficina de Mejoramiento de Gestión y Procesos, se forma en el año de 1995 y se aprueba la organización y funciones del Sistema de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud del IPSS. El año 2004 fue declarado institucionalmente el “Año de la Calidad en ESSALUD” lo que ha conllevado a formar Comités de Gestión en cada órgano desconcentrado y cada centro asistencial. Las Unidades finales despliegan acciones en tres líneas: Atención al Asegurado, Mejora de Procesos y Auditoría Clínica (24).

### **2.2.1.2. Dimensiones de la variable de Calidad de Atención**

La variable de calidad de atención cuenta con cinco dimensiones los cuales son los siguientes:

- a) **Elementos Tangibles:** Los recursos materiales o elementos que se requieren para los procedimientos tienen que estar en buen estado desde las camillas y las sábanas hasta las gasas y las toallas (25).
- b) **Fiabilidad:** El paciente debe recibir la información necesaria mediante llamadas u otro medio para descongestionar los trámites que se realizan en un hospital (26).
- c) **Capacidad de respuesta:** contar con el personal suficiente que pueda ayudar a los pacientes a que su atención o consulta sea eficaz y rápida (27).
- d) **Seguridad:** algunos profesionales omiten la aplicación de ciertos procedimientos para la realización de un diagnóstico, exámenes y medicamentos (28).
- e) **Empatía:** Tener una buena comunicación profesional- paciente (29).

### 2.2.1.3 Teorías de la calidad

La calidad técnico-científica de los profesionales de la salud es una de las variables más importantes en un programa de garantía y mejora de la calidad, principalmente por aumentar el uso eficiente de los recursos, reducir el riesgo de lesiones asociados con los servicios de salud ofrecidos y, de paso, aumentar la satisfacción del paciente-usuario en sus demandas (30).

Uno de los avances más importantes en este sector es la Teoría de la Calidad Total. Se trata de una filosofía que propone la mejora continua, con el fin de que se pueda brindar cada vez mejores servicios (31).

### 2.2.1.4 Instrumentos para medir y evaluar la calidad de atención

La calidad de atención de enfermería se puede medir tanto por aspectos cuantitativos como cualitativos. Se han diseñado diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos,

científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería. Uno de los instrumentos más empleados es el instrumento CARE-Q (Caring Assessment Instrument) y el SERVQUAL (palabra conjunta que se derivan de la palabra Service Quality) siendo instrumentos que fueron diseñados para medir esta variable en el área de la salud y empleados en nuestro país, este último instrumento cuenta con 5 dimensiones; Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (32).

### **2.2.2 Nivel de satisfacción en salud**

La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. Influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Esta variable está conformada por los hábitos culturales de los diferentes grupos humanos por eso la definición es cambiante dependiendo del ámbito social en que se encuentre, lo que espera el paciente de la atención y la percepción de las atenciones obtenidas.

Para lograr la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta lo siguiente (33).

- Identificar las principales determinantes de calidad
- Manejar las expectativas del usuario solicitando su opinión
- Ganar la confianza del usuario
- Instruir al usuario
- Crear sistemas de apoyo confiables
- Ofrecer lo mejor que se tenga disponible
- Manejar las quejas lo más pronto y lo mejor posible.

### 2.2.2.1. Dimensiones de la variable de nivel de satisfacción

La variable de nivel de satisfacción cuenta con tres dimensiones las cuales son las siguientes:

**a.- Dimensión Confiabilidad:** Se interpreta que la institución ejecuta su ofrecimiento sobre la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios “entregar lo que se promete”. Se puede determinar como la cualidad que un producto ejecute su funcionamiento de la manera prevista.

**b.-Dimensión validez:** La validez es la particularidad primordial de lo justo o eficaz que se adapta a la ley.

**c.- Dimensión lealtad:** Es la impresión caracterizada de los extraordinarios líderes y se otorga cuando los profesionales de la salud pueden beneficiar a sus pacientes mediante su cuidado lo que hace que su atención sea recurrente en su institución (34).

### 2.2.2.2 Instrumentos para medir y evaluar el nivel de satisfacción

El Instrumento para medir la satisfacción de los usuarios en los servicios asistenciales se basa en el Modelo de las Deficiencias y para aplicarlo se utilizó la metodología SERPERF que se basa solamente en las percepciones. La satisfacción del paciente puede ser medida a través del cuestionario: Cuidado de su Salud durante la Hospitalización (CSH) y el SF-12 que es el instrumento que mide el nivel de satisfacción en personas a partir de los 14 años. Ambos han sido empleados en nuestro país y tienen por objetivo determinar el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados. Este último instrumento cuenta con las siguientes dimensiones:

**a.-Dimensión Técnico-Científica:** Que se refiere al tema científico- técnico cuyas características son las siguientes:

- Efectividad son los cambios positivos en el estado de salud de la persona.
- Eficacia que tiene que ver con los objetivos en la prestación del servicio de salud a través del uso adecuado de las normas técnicas y administrativas.
- -Eficiencia se refiere al modo correcto en emplear los recursos para tener los resultados esperados.
- Continuidades la prestación de servicios continuos sin interrupciones.
- Seguridad es la manera segura en que dan los servicios de salud según los procesos de atención que buscan mejorar los beneficios y disminuir los riesgos que representan para la salud del paciente.
- -Integralidad que se diga el interés por la condición de salud del acompañante y que reciba los cuidados de salud correspondientes.

**b.-Dimensión Humana:** Se refiere al aspecto humanístico que cuenta con las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona;
- Información completa, que sea capaz de ser entendida por el paciente o por la persona a quien se entrega la información;
- Interés expresado por el personal de acuerdo a las demandas y necesidades que tiene el paciente
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención;

- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

**c.-Dimensión del Entorno** que se refiere con prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Está conformado por un grado de comodidad limpieza y orden que recibe o encuentra el paciente en el servicio en que se encuentra. (35).

### **2.2.3 Hemodiálisis**

Este es un tratamiento médico que se trata de purificar artificialmente la sangre contaminada por las toxinas generadas por la enfermedad, estas son bombeadas por unos tubos blandos hacia el equipo de diálisis. Estos pasan por el dializador que es un filtro que cumple la función del riñón al eliminar el exceso de líquidos limpiando las toxinas acumuladas en la sangre. Los usuarios que adquieren este tratamiento de remplazo renal requieren de hemodiálisis por lo tanto se enfrenta a cambios radicales en su calidad de vida y su familia, enfrentándose a emociones de rechazo negación y temor siendo el personal de salud el encargado de garantizar la seguridad y efectividad del tratamiento. (36). Los factores más influyentes en la satisfacción del paciente en diálisis son, principalmente, la confianza transmitida y disposición del personal sanitario, trato personalizado, amabilidad y seguridad transmitida, la destreza para puncionar, entre otros (37).

### **2.2.4 Servicio de emergencia**

Los servicios que se brindan en un hospital otorgan un tratamiento para iniciar a los usuarios que padecen ciertas enfermedades o daños en el cuerpo que va a necesitar de atención inmediata u oportuna las 24 horas del día. El MINSA, ha creado la "Norma Técnica de Salud de

los Servicios de Emergencia", teniendo propósito una atención eficaz y rápida de una forma sistemática y ordenada de los procedimientos y técnicas que requieren la atención del paciente en un momento de emergencia con el fin de obtener cuidados de calidad (38).

### **2.2.5 Teoría de enfermería:**

La teoría de enfermería de relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau define la importancia de la relación enfermera-paciente como un proceso de vital importancia, significativa y terapéutica. Analiza cuatro experiencias psicobiológicas (La orientación, identificación, explotación y resolución) obligando a los pacientes a dar respuestas destructivas o constructivas frente a la necesidad, frustración, conflicto y ansiedad. En la Orientación el individuo siente una necesidad y busca atención profesional. Es allí donde la enfermera ayuda al paciente a reconocer y comprender su problema de salud para determinar su necesidad de cuidado. En la identificación el paciente se identifica con las personas que le brindan cuidados, la enfermera favorece la expresión de los sentimientos del problema sobrellevarlo y refuerza los mecanismos positivos para que logre la satisfacción que necesita. En la explotación el paciente trata de obtener el máximo de la relación y conseguir más beneficios. Y por último en la resolución esta se produce cuando el paciente abandona los viejos objetivos y se traza nuevas metas. Independizándose de la identificación con la enfermera. Peplau enfatiza en la relación enfermera-paciente para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico (39).

La teoría de Peplau guía al profesional de salud, para brindar una atención individualizada y holística al paciente, quien se encuentra en desarrollo constante, y a través de sus experiencias busque la forma de transformar sus temores en algo positivo que le ayude a recuperar su salud tanto física como emocional (40).

## **2.3. Formulación de hipótesis (Si aplica)**

### **2.3.1 Hipótesis general**

H1: Si existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específicos**

Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de empatía de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de la investigación**

La construcción del conocimiento científico de este constructo investigativo estará bajo el amparo del método hipotético – deductivo, ya que se plantea hipótesis que deberán ser probadas y contrastadas para inferir y deducir el conocimiento de un fenómeno desde un ámbito particular hacia lo general (41).

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

Es de enfoque cuantitativo porque usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento (42)

#### **3.3. Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación es aplicado ya que se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, buscando la aplicación, utilización de conocimientos, desde un área especializada, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo (43)

### **3.4. Diseño de la investigación**

Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Asimismo, es no experimental de corte transversal correlacional ya que el instrumento se aplicará en un solo momento (44)

### **3.5. Población**

La población está conformada por 80 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que reciben terapia de hemodiálisis en un Hospital del Callao los cuales cumplen los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Pacientes con Enfermedad renal crónica entre 18-70 años que reciben hemodiálisis del servicio de emergencia.
- Que acepten participar del presente estudio de investigación con la firma del consentimiento informado.
- Pacientes que se encuentren dentro del servicio durante el Mes de Enero del 2023

Criterios de exclusión:

- Que presenten discapacidad severa en la función cognitiva.
- Pacientes que reciben Hemodiálisis no pertenecientes al servicio en estudio
- Pacientes que no acepten participar del presente trabajo de investigación

### 3.6. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Calidad de atención

#### Variable 2: Nivel de satisfacción

#### VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

	<i>Definición Conceptual</i>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
<b>VI. Calidad</b>	<i>La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal tomando en cuenta sus dimensiones. (45)</i>	Es la opinión del usuario con respecto a sus dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía medida según el instrumento SERVQUAL en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao-2023.	Aspectos tangibles	Equipos Disponibles y modernos. Limpieza del servicio. Vestimenta del profesional de salud. Comodidad del servicio.	Es Ordinal	Completamente satisfecho: Gap = 0  Insatisfacción leve: Gap < 0 a ≥ -2
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas. Confiabilidad y rapidez. Información clara y exacta. Confianza profesional de salud-usuario.		
			Capacidad de respuesta	Información clara y rápida. Puntualidad Monitorización de signos vitales Horarios de atención disponibles		

			Seguridad	Conocimiento de necesidades del usuario. Atención personal	
			Empatía	Trato amable Escucha activa	
<b>V2. Nivel de satisfacción</b>	<i>La satisfacción es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad (46)</i>	El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas en sus dimensiones confiabilidad, validez y lealtad medido por el instrumento SERVQUAL en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao-2023.	Confiabilidad:	Información recibida. Solución de problemas. Cumplimiento de los servicios ofrecidos. Honestidad y confianza.	Es Ordinal  Confiabilidad: Alta de 10 a 12; media de 7 a 9 y baja de 4 a 6 puntos.
			Validez:	Respuesta a necesidades y problemas. Atención del servicio. Atención segura.	Validez: Alta de 10 a 12; media de 7 a 9 y baja de 4 a 6 puntos.
			Lealtad:	Recomendación del área clínica. Opinión de otros usuarios. Comparación con otros servicios. Satisfacción general Atención a interés y necesidad de los usuarios.	Lealtad: Alta de 23 a 27; media de 16 a 22 y baja de 9 a 15 puntos.  Global: Alta: 41-54 puntos Media: 30-40 puntos Baja: 17-29 puntos

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se empleará para el presente estudio es la encuesta que nos va a permitir hacer la recolección de datos.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Calidad de atención:**

El primer instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQHOS modificado, para medir satisfacción usuaria, que es una adaptación de la encuesta SERVQUAL (instrumento para evaluar la calidad percibida en empresas de servicios). herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. en los Estados Unidos y su Validación concluyó en junio de 1992. Según Castillo E. la escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio. Ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios Para obtener un resultado numérico luego de aplicar el instrumento, se utilizó la escala ordinal de Likert y está compuesta por 21 preguntas.

##### **Nivel de satisfacción:**

El nombre del cuestionario es Serqual y tiene por autor a Parasuraman adaptado por Landa (2015) fue creado en el año de 1988 teniendo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de atención, consta de 18 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos utilizando un cuestionario de escala ordinal con un total de tres dimensiones. (Confiabilidad, validez, lealtad) con la siguiente clasificación Malo = 1, Regular = 2 y Bueno =3

### **3.7.3. Validación**

Se usó la autenticidad de contenido de los instrumentos: Calidad de servicio y Satisfacción de atención mediante juicio de expertos en el trabajo de investigación de “Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis- Clínica Nefrodial, Lima 2017” por Edwin Zambrano Ninamanca, en el 2018, en el Perú, que empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 3 profesionales expertos en gestión de servicios de la salud con grado académico de magister y doctores aplicándolo en 85 usuarios externos de la clínica que recibían terapia de hemodiálisis. Con un coeficiente de Pearson de 0.81.

### **3.7.4 Confiabilidad**

- La confiabilidad de la herramienta calidad de atención derivado del método de Alfa de Cronbach fue de 0,947 y manifiesta un óptimo grado de confiabilidad.
- La confiabilidad de la herramienta satisfacción del usuario derivado del método de Alfa de Cronbach fue de 0,929 y manifiesta un óptimo grado de confiabilidad.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se usará la encuesta para aplicar dos cuestionarios en escala de tipo Likert y escala ordinal para la población objetivo, están validados y son confiables para medir las variables en cuestión. Para el presente trabajo de investigación se solicitará la autorización de los familiares de los participantes para la aplicación de las encuestas para luego analizar los datos correspondientes mediante un proceso de codificación de datos mediante el programa SPSSv25, se utiliza la estadística inferencial no paramétricas del chi cuadrado.

### 3.9. Aspectos éticos

Este proyecto de investigación tiene por principios éticos lo siguiente:

**Autonomía:** Se respeta la facultad de la persona de decidir participar en esta investigación manteniendo en reserva la confiabilidad de sus datos.

**Justicia:** Toda persona puede participar en la investigación con el fin de mantener su dignidad tratando a todos con igualdad durante el proceso de este proyecto con el fin de mantener la integridad de sus derechos.

**No maleficencia:** obteniendo la recolección de datos no generara ningún daño hacia la persona encuestada, protegiendo su identidad sin ser divulgado.

**Beneficencia:** tras la finalización del trabajo de investigación, la persona, familias y comunidades son beneficiados para la mejora de calidad de atención y nivel de satisfacción en los pacientes con terapia de hemodiálisis.



Sustentación de proyecto								
Levantamiento de observaciones								
Inscripción y aprobación del proyecto								

## 4.2 Presupuesto

Recursos humanos:

- Responsable de la investigación
- Asesor

Recursos materiales:

- 01 computadora
- Hojas bond
- Lapiceros negro y azul
- 01 USB
- 01 impresora
- Encuestas
- Internet

<b>FINANCIERO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
USB	s/ 25.00
Fotocopias	s/ 100.00
Pasajes	s/ 60.00
Impresiones	s/ 100.00

Llamadas	s/ 25.00
Internet	s/ 250.00
<b>Total</b>	<b>s/ 560.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Calidad de la atención [Internet]. Quién.int. [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Zavaleta, M y Cueva, M. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del hospital de apoyo” El pideo Berovides Pérez” (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. 2016. [citado 08 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3514>
3. Unir.net 17 DE Mayo de 2021[citado el 11 de febrero de 2023].  
unir.net/salud/revista/calidad-en-salud, Disponible en: [El concepto de Calidad en Salud y su importancia | UNIR](#)
4. Loza C. situación de la Enfermedad Renal Crónica en el Perú y análisis de la mortalidad por falla renal durante la pandemia [Internet] Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades del Minsa, 2022 [citado 08 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.spn.pe/archivos/situacion-de-la-enfermedad-renal-cronica-en-el-peru-2020-2021.pdf>
5. Castro L. De la cruz P. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica h&s occupational sac [tesis de grado]. Huancayo: Universidad Roosevelt, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2021 [citado 18 de noviembre del 2021].

Disponible:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/510/TESIS%20LIZET%20y%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Romero A, Sevillano A, Cardador C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2019 [citado el 01 de diciembre del 2022]; 22(2):112–23. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v22n2/2255-3517-enefro-22-02-112.pdf>
7. Door ZH, Fadlalla Mukhtar H. The Satisfaction of Patients on Maintenance Hemodialysis Concerning the Provided Nursing Care in Hemodialysis Units. *J Nurs Heal Sci* [Internet]. 2019 [citado el 01 de diciembre del 2022];8(6):25–35. Disponible en: <https://www.iosrjournals.org/iosr-jnhs/papers/vol8-issue6/Series-12/D0806122535.pdf>
8. Chuyán F. Grado De Satisfacción Y Nivel De Ansiedad De Pacientes Hemodializados De Una Institución De Salud Pública Y Privada. *Rev. Recien.* [Internet] 2020 [citado 18 de noviembre del 2021]; 9:1–9. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/re\\_se.enfermeria\\_francesca.chuyan\\_grado.satisfaccion\\_datos.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/re_se.enfermeria_francesca.chuyan_grado.satisfaccion_datos.pdf)
9. Mendoza R.; Núñez P., Bernal F. Bienestar psicológico y calidad de vida en pacientes adulto mayor hemodializados de una clínica de Chiclayo –. [tesis para grado]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2022 [citado 18 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10229/Mendoza%20Chumique%20Roxanna%20%26%20Nu%C3%B1ez%20Pinedo%20Esmeralda.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

10. Gutiérrez C, Melo C. 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 grado] (upch.edu.pe). Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
11. Valdez A, Tamara, Lady. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. Ecuador-PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021.
12. Acosta M. satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis del hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo-Abril. 2019 [tesis para el grado de magister].Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigación y Estudios de la Salud, Escuela de Salud Pública; 2019 [citado 08 de Diciembre del 2021] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/15979/1/t1162.pdf>
13. Obtenido: QP. Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero [Internet]. Uagro.mx. [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: [http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2444/TE\\_17254509\\_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2444/TE_17254509_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Navarrete N. La Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en Relación a la Calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil. 2019. [tesis para el grado de magister]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Gerencia de la Salud; 2018 [citado 13 de diciembre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POS-MGSS-173.pdf>

- 15 Santos F dos, Gomes AMT, Rafael R de MR, Silva FVC e., Marques SC, Cunha LP. A satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem na hemodiálise / The patients' satisfacci3n with nursing care in hemodialysis. Rev. Pesqui Cuid 3 Fundam Online [Internet]. 2018/04/abr-jun2018;10(2):432–40. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=c8h&AN=129202435&lang=nl&site=eds-live>
16. Choquecahua I. Calidad de servicio y la satisfacci3n del usuario externo de los centros contratados de hemodi3lisis de EsSalud en Lima y Callao. repositorio de UNMSM. [tesis para magister]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Acad3mico Profesional de Enfermer3a; 2021 [citado 18 de noviembre del 2021]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16572/Choquecahua\\_bi.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16572/Choquecahua_bi.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
17. Ureta J. Satisfacci3n del usuario relacionado a la calidad de atenci3n del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carri3n, Pasco, 2019. [tesis para magister]. Pasco: Universidad Daniel Alcides Carri3n, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Acad3mico Profesional de Enfermer3a; 2021 [citado 13 de diciembre del 2021]. Disponible [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026\\_41072346\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026_41072346_M.pdf)
18. Guti3rrez M., Melo C. Relaci3n entre calidad de atenci3n de salud y satisfacci3n del usuario con tratamiento de hemodi3lisis de un hospital del seguro social de lima. enero-diciembre. universidad peruana cayetano Heredia. [tesis de grado]. Lima: Universidad peruana cayetano Heredia, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Acad3mico Profesional de Enfermer3a; 2021 [citado 18 de noviembre del 2021]. Disponible en:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion\\_Gutierrez\\_Carranza\\_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_Gutierrez_Carranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 19 Sopan Arteaga VR, Vásquez Correa YM. Relación Entre El Nivel De Satisfacción Del Usuario Y Calidad Del Cuidado De Enfermería En Estrategias Sanitarias Del Hospital Jerusalén, La Esperanza, Trujillo 2019. 2019 [citado el 7 de febrero de 2023]; Disponible en:[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_6c610a0824efce1515e7e3e0cf9dfe87](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_6c610a0824efce1515e7e3e0cf9dfe87)
- 20 León Suárez L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44846>
- 21 Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica, México, Instituto Nacional de Salud Pública. 1990 [citado el 01 de diciembre del 2022]; 10:12. Disponible en: [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad\\_atencion\\_salud\\_enMexico\\_12experiencia.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_enMexico_12experiencia.pdf)
- 22 Lady D, Bravo Y, Viviana D, Palacio A. Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. Revista multidisciplinar, [Internet] 2021 [citado 18 de noviembre del 2021]; 5:1–15. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/888/1221>
- 23 Castro L. De la cruz P. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica h&s occupational sac Huancayo. [tesis de grado]. Huancayo: Universidad Roosevelt, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2021 [citado 18 de noviembre del 2021]. Disponible en:

- <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/510/TESIS%20LIZET%20y%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 24 Chuyán F. Grado De Satisfacción Y Nivel De Ansiedad De Pacientes Hemodializados De Una Institución De Salud Pública Y Privada. Rev. Recién. [Internet] 2020 [citado 18 de noviembre del 2021]; 9:1–9. Disponible en:  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/5>
- 25 Mendoza E; Maldonado R. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. Chiclayo. [tesis de especialidad]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2019 [citado 18 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.>
- 26 Meca H, Encarnación M, García O, Canales M, Martínez L. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev la Soc. Española Enfermería Nefrológica. [Internet] 2005 [citado 18 de noviembre del 2021];8(2):90–5. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>
- 27 Vera Y. Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los últimos 10 años. Angewandte Chemie International Edition, [citado 18 de noviembre del 2021] 6(11), 951–952. 2020. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 28 Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María. Universidad cesar vallejo. [tesis de grado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2021

- [citado 18 de noviembre del 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg\\_CHK-Mendez\\_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg_CHK-Mendez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 29 Alcalde J, Lazo O, Nigenda G. Sistema de salud de Perú. Salud Publica Mex. [Internet] 2011 [citado 18 de noviembre del 2021]; 53:243–54. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011000800019](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019)
- 30 Artículo de reflexión / reflexion article [Internet]. Org.co. [citado el 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
- 31 Puerta AR. Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características [Internet]. Lifeder. 2020 [citado el 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
32. Huamán C Luis, Postigo O Carla, Contreras C Carlos. Características epidemiológicas de los pacientes que inician hemodiálisis crónica en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2015. Horiz. Med. [Internet]. 2016 [citado 01 de diciembre del 2022]; 16(2): 6-12. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558x2016000200002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558x2016000200002)
- 33 Romero A, Sevillano A, Cardador-Trocoli Departamento de Enfermería. Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad de Córdoba. España. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842019000200112](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200112)
34. García C Raúl, Fernández P Jesús, González D Isabel, Fernández M Carmen, Fernández P Mónica, Díaz C Carmen. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. Enferm Nefrol [Internet]. 2016 Sep.

- [citado 01 de diciembre del 2022]; 19(3): 248-254. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842016000300007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300007&lng=es).
35. García R, Gálvez NC. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Es salud, Chongoyape – Perú. Rev. Tzhoecoen [Internet]. 2016 [citado 01 de diciembre del 2022]; 8 (2). Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
36. Nina L. Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el 35 Centro de Salud Samegua, 2018. [Tesis]. Moquegua: Universidad José Carlos Mariategui; 2018 [citado 01 de diciembre del 2022]. Disponible en : [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Pérez T, Rodríguez A, Suárez J, Rodríguez L, García M, Rodríguez J. Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis. ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis? Enfermería Nefrol [Internet]. 2012 [citado 01 de diciembre del 2022];15(02):101–7. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v15n2/original3.pdf>
38. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev. Cuba Salud Pública [Internet]. 2004 [citado 01 de diciembre del 2022];30(1):2–5. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext).
39. Mastrapa YE, del Pilar Gibert Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. cubana Enferm [Internet]. 2016 [citado el 7 de febrero de 2023];32(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

- 40 Cabinda SOA, A., Casanova Moreno, M. de la C., & Medina González, I. 2021. Theory of Nursing Systems in the prevention of low birth weight, nursing roles and functions in Primary Health Care. International Journal of Medical and Surgical Sciences, 8(1).  
Disponible en: <https://doi.org/10.32457/ijmss.v8i1.631>
- 41 Hernández R., Batista L. Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw-Hill.2014[citado 01 de diciembre del 2022]6:1. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- 42 Ubar. [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- 43 Biblioteca: Investigación Aplicada: Definición y propósito de la Investigación Aplicada 2021 [citado el 5 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada>.
- 44 Pamplona F. Resúmenes visuales más fáciles con Mind the Graph [Internet]. Blog Mind the Graph. 2022 [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://mindthegraph.com/blog/es/tipos-de-diseno-de-investigacion/>
- 45 Calidad de la atención [Internet]. Quién.int. [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- 46 Pérez M. Satisfacción [Internet]. Concepto de - Definición de. Concepto Definicion.de; 2021 [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>



## **ANEXOS**

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

ANEXO 2: Instrumento de la calidad

ANEXO 3: Instrumento del nivel de satisfacción

ANEXO 4: Consentimiento Informado

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título de la investigación:</b> Relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.				
<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de aspectos tangibles de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la que existe relación entre la dimensión de fiabilidad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión de aspectos tangibles de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión de fiabilidad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>H1: Si existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de aspectos tangibles de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> </ul>	<p><b>Calidad de atención</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> <p><b>Nivel de satisfacción</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Validez</li> <li>• Lealtad</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>El presente trabajo de investigación, es de tipo aplicada, ya que se originó en la existencia social de los pacientes que padecen de ERC, con la finalidad de contribuir a mejorar su calidad de vida.</p> <p><b>Método y diseño de la Investigación:</b></p> <p>La construcción del conocimiento científico de este constructo investigativo estará bajo el amparo del método hipotético – deductivo. El diseño es no experimental-correlacional.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de seguridad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de empatía de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023?</li> </ul>	<p>emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión de seguridad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión de empatía de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fiabilidad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> <li>• Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> <li>• Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de seguridad de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.</li> <li>• Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de empatía de calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de</li> </ul>	<p><b>Población Muestra diseño</b></p> <p>La población está conformada por 80 pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital en el Callao</p>
--	--	--	--

		hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023.		
--	--	---	--	--

**ANEXO 2: Cuestionario de calidad del servicio**

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Sexo.....

Edad.....

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

Calidad de servicio	Escala de Importancia				
	1	2	3	4	5
1.Los equipos del servicio en el que se encuentra son modernos.					
2.Las instalaciones física del servicio en el que se encuentra son visualmente atractivas					
3.La presentación del personal de enfermería buena del servicio en el que se encuentra					
4.Los materiales del servicio en el que se encuentra son visualmente atractivos					

5. Los horarios de atención en la unidad de hemodiálisis son convenientes					
6. El servicio en el que se encuentra le brinda atención individualizada					
7. El servicio en el que se encuentra cuenta con personal que brinda atención personal.					
8. El servicio en el que se encuentra se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.					
9 El personal del servicio en el que se encuentra entiende sus necesidades específicas.					
10. El comportamiento del personal le inspira confianza					
11. Se siente seguro en el servicio					
12. El personal lo trata con cortesía.					
13. El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas					
14. El personal del servicio en el que se encuentra brinda el servicio con prontitud.					
15. El personal del servicio en el que se encuentra se muestra dispuesto a ayudarlo.					
16. El personal del servicio en el que se encuentra nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.					

17. El servicio en el que se encuentra cumple a tiempo lo programado					
18 Cuando tiene un problema en el servicio en el que se encuentra muestra sincero interés por resolverlo.					
19. El servicio en el que se encuentra desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
20. El servicio en el que se encuentra proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.					
21 El servicio en el que se encuentra lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.					

### ANEXO 3: Cuestionario de nivel de satisfacción

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Sexo.....

Edad.....

<b>Satisfacción de atención de los usuarios</b>	<b>Escala</b>		
	<b>1</b> <b>Malo</b>	<b>2</b> <b>Regular</b>	<b>3</b> <b>Bueno</b>
1.La información recibida sobre el tratamiento y cuidados es:			
2.La solución al problema e inquietud es:			
3.El cumplimiento de los servicios ofrecidos es:			
4.La imagen de honestidad y confianza es:			
5.La respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios es:			
6.El servicio en cuanto a la atención correcta del equipo multidisciplinario o personal es:			

7.La solución satisfactoria a sus consultas es:			
8.El análisis e interpretación de los casos, por los profesionales del hospital es:			
9. La atención del servicio realizada con seguridad y correctamente es:			
10. El servicio de atención en el que se encuentra lo recomendaría como:			
11.La opinión de otros usuarios sobre el servicio es:			
12.En comparación con otras alternativas del servicios del hospital es:			
13.La satisfacción general del servicio del hospital es:			
14.Las mejoras en el funcionamiento general del servicio de atención en sus distintas visitas al Centro de hemodiálisis es:			
15.La forma de recoger la información sobre las quejas y sugerencias de los usuarios es:			
16.La expectativa que demuestran los profesionales del hospital sobre los intereses y necesidades de los usuarios es:			

17.La comunicación y la participación con los usuarios del hospital es:			
18.Las actividades de difusión del servicio de atención, realizada por el hospital es:			

## **ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Lic. Ruiz Vasquez, Luz Magaly

**Título:** “Calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023”.

---

**Propósito del estudio:** Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, la Lic. Ruiz Vasquez, Luz Magaly. El propósito de este estudio es determinar la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023. Su ejecución permitirá contribuir con información actualizada acerca de la relación que tiene estas dos variables con el fin de ayudar a mejorar los cuidados hacia los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Aplicar el cuestionario de calidad de servicio
- Aplicar el cuestionario de Satisfacción de atención de los usuarios externos.
- Llenado de datos sociodemográficos

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos y (*según corresponda, añadir a detalle*).

Los resultados de las encuestas aplicadas se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Beneficios:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad.

**Costo e incentivos:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio. Tampoco 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 mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente:** Si usted se siente incómodo durante el llenado de las encuestas, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede

comunicarse con Ruiz Vasquez, Luz Magaly, con número de teléfono: 997474739 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail:* comite.etica@uwiener.edu.pe

## **CONSENTIMIENTO**

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

**Participante**

**Investigador**

**Nombres:**

**Nombres:**

**DNI:**

**DNI:**

**Lima, .....del 2023**

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**