



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad y satisfacción desde la percepción del usuario del  
servicio de hemodiálisis de un hospital de La Libertad 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Alcalde Hurtado, Hilda Gissel ([orcid.org/0000-0002-6610-2902](https://orcid.org/0000-0002-6610-2902))

**ASESORES:**

Dr. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

Mgtr. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim ([orcid.org/0000-0003-2812-4817](https://orcid.org/0000-0003-2812-4817))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A Dios por ayudarme a terminar este proyecto, por darme el valor y la fuerza para poder hacer de este sueño realidad. A mi hija, Quien es lo más preciado y valioso que Dios me ha brindado. A mi madre, quien me han brindado su amor, valores y motivado cada día para salir adelante, con su ejemplo de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor, Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo, por haberme guiado en este trabajo de investigación , y ser muy paciente durante el proceso, con sus directrices pudo explicarme aquellos detalles para culminar mi tesis..A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y aprendizajes a través de su plana docente, que participaron activamente en la elaboración y culminación del presente trabajo de investigación. A mi compañero de vida. por ser la parte motivadora e inspiradora en mi vida, por su amor y comprensión.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad 2023", cuyo autor es ALCALDE HURTADO HILDA GISSEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 06- 01-2024 08:23:16

Código documento Trilce: TRI - 0705713



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALCALDE HURTADO HILDA GISSEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ALCALDE HURTADO HILDA GISSEL <b>DNI:</b> 42321794 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6610-2902	Firmado electrónicamente por: HGALCALDE el 08-02- 2024 14:31:13

Código documento Trilce: INV - 1475829



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGIA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de analisis.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Calidad del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023.....	23
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023.....	24
<b>Tabla 3.</b> Dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023.....	25
<b>Tabla 4.</b> Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023 .....	26
<b>Tabla 5.</b> Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023.....	27
<b>Tabla 6.</b> Dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023.....	28
<b>Tabla 7.</b> Dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023 .....	29
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre la calidad y la satisfacción del usuario del servicio de hemodialisis de un hospital de la Libertad, 2023 .....	30

## RESUMEN

El estudio titulado "Calidad y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de hemodiálisis de un Hospital de La Libertad 2023" se adentra en la esencia de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el contexto de la hemodiálisis, revelando hallazgos cruciales para la mejora continua en el sector salud. Mediante un enfoque metodológico aplicado y correlacional, sin diseño experimental, este trabajo pone de manifiesto la conexión significativa entre la calidad del servicio, evaluada a través de dimensiones como seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y tangibles, y la satisfacción del usuario, discernida por expectativas, percepción del rendimiento y nivel de satisfacción. Con una muestra de 100 usuarios de hemodiálisis de un hospital en La Libertad durante el 2023, y utilizando dos cuestionarios específicos para recoger datos sobre calidad de atención y satisfacción del usuario, se identificó un coeficiente de Rho de Spearman de 0.781, indicando una correlación positiva y robusta. Este resultado subraya la importancia crítica de mejorar la calidad del servicio a través de programas de capacitación dirigidos al personal de salud, con el objetivo de incrementar la satisfacción del usuario, marcando un hito en la búsqueda de la excelencia en la atención médica y reforzando la necesidad de centrar los esfuerzos en la experiencia del paciente.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, seguridad.



## **ABSTRACT**

The study titled "Quality and satisfaction from the user's perception of the hemodialysis service of a La Libertad Hospital 2023" delves into the essence of the relationship between service quality and customer satisfaction in the context of hemodialysis, revealing crucial findings for continuous improvement in the health sector. Through an applied and correlational methodological approach, without experimental design, this work reveals the significant connection between service quality, evaluated through dimensions such as security, responsiveness, reliability, empathy and tangibles, and user satisfaction, discerned by expectations, perception of performance and level of satisfaction. With a sample of 100 hemodialysis users from a hospital in La Libertad during 2023, and using two specific questionnaires to collect data on quality of care and user satisfaction, a Spearman's Rho coefficient of 0.781 was identified, indicating a positive correlation. and robust. This result underlines the critical importance of improving service quality through training programs aimed at health personnel, with the aim of increasing user satisfaction, marking a milestone in the search for excellence in medical care and reinforcing the need to focus efforts on the patient experience.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, safety.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, garantizar la calidad de servicio (CDS) en hospitales, clínicas y establecimientos de salud es una prioridad absoluta para satisfacer las necesidades de los usuarios. Aunque todavía se registran varios casos de insatisfacción por parte de los pacientes, debido a diversos factores como la seguridad, la atención recibida, los tiempos de espera y las expectativas, es cierto que se han logrado avances significativos. No obstante, es preocupante que aún haya situaciones en las que los usuarios se vean obligados a pasar la noche en los establecimientos de salud y hospitales para ser atendidos en primera instancia, lo cual genera una percepción negativa de la calidad de la atención que se les brinda. Este es un problema que debe ser abordado de manera urgente por el bienestar y la confianza de los usuarios (Suárez, 2019).

A nivel global, la atención de calidad y la SU son elementos fundamentales para lograr una mejora continua en el bienestar de la comunidad. A pesar de los esfuerzos de los centros de salud y hospitales para brindar servicios adecuados, aún se reciben reclamos de los usuarios sobre la falta de habilidades de los profesionales de la salud, lo que resulta en niveles bajos de satisfacción para la población (Arteta y Palacio, 2018).

En Latinoamérica, garantizar la satisfacción de los pacientes con la atención médica es un desafío diario que impulsa a los centros médicos a implementar continuamente nuevas tecnologías y recursos en su estructura organizativa. Alcanzar un alto grado de SU es una meta crucial (Vizcaino, Vizcaino y Fregoso, 2018).

Un estudio a nivel nacional reveló los principales factores que causan la insatisfacción de los pacientes en los servicios de un Centro de Salud. Se identificaron varios aspectos de gran relevancia, como la escasez de suministros y equipos, la falta de empatía y un ambiente adecuado, los tiempos de espera y la falta de profesionalismo. Estos factores afectan la calidad de atención esperada por los pacientes, quienes merecen recibir un nivel de servicio óptimo (Adrianzén, 2020).

Un estudio realizado en Trujillo revela las numerosas quejas y malestares de un grupo de usuarios de un centro de salud. Entre estos, se destacan la falta de

explicación en la atención rápida, los tiempos de espera prolongados para acceder al consultorio y la falta de organización en la admisión de los usuarios. Estos aspectos evidencian la total insatisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de salud, una problemática que persiste hasta el día de hoy (Chávez, 2020). Durante su estadía, como la atención rápida sin explicación, tiempos tardíos para ir al consultorio, desorden durante el ingreso del usuario, entre otros aspectos, lo cual demuestra la total insatisfacción por la atención del personal de salud, siendo una problemática que se muestra hasta la actualidad (Chávez, 2020).

También se realizó un estudio en Trujillo, llevado a cabo en un centro de salud, el cual revela la insatisfacción de los usuarios atendidos durante el periodo comprendido entre 2019 y 2020, evidenciando una serie de aspectos negativos como la actitud deficiente por parte de los profesionales, largas esperas para recibir atención, escasez de medicamentos básicos, falta de profesionalismo y comunicación ineficiente, entre otros (Purizaca, 2020).

En el Hospital de La Libertad, durante el año 2023, se han detectado una serie de problemas o deficiencias que han afectado a los pacientes que reciben el servicio de hemodiálisis. Entre los principales inconvenientes se encuentran la falta de compromiso por parte de los profesionales de la salud, largas esperas para recibir atención, falta de medicamentos esenciales, falta de profesionalismo y una comunicación ineficiente. Ante esta situación, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre la Calidad y Satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de Hemodiálisis de un Hospital de La Libertad en el año 2023.

Por ello, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad y satisfacción según la percepción de los usuarios del servicio de hemodiálisis de un Hospital de La Libertad en 2023?

La justificación teórica de este estudio se basa en la importancia de proporcionar información actualizada y clara sobre las variables de calidad y satisfacción, lo cual contribuye al conocimiento en futuras investigaciones. Además, la justificación práctica radica en ofrecer soluciones a los problemas existentes en el campo de estudio, brindando recomendaciones que motivan al personal médico a utilizar de manera adecuada sus recursos y reforzar sus conocimientos para ofrecer una atención óptima a sus pacientes. Por último, la justificación metodológica se sustenta en la incorporación de herramientas de recolección de

datos que pueden ser utilizadas por futuros investigadores para medir la calidad de atención y la SU. atención para sus pacientes. A su vez se justifica metodológicamente porque aporta a los futuros investigadores a través de los instrumentos de recolección de datos para medir las variables calidad de atención y SU.

El objetivo principal es determinar la relación entre la calidad y la satisfacción percibida por los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023. Para lograr este objetivo, se establecieron los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, y determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023.

Para resolver el problema de investigación, se planteó como hipótesis general: ¿Existe una relación entre la calidad y la SU del servicio de hemodiálisis de un Hospital de La Libertad en 2023?

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se llevó a cabo un estudio cuantitativo y descriptivo-transversal sobre la satisfacción de los pacientes en la atención médica de nivel primario. El objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con los servicios de salud. La muestra del estudio estuvo conformada por 395 usuarios hospitalizados en la Unidad Médica de Puebla, México. Para recopilar los datos, se utilizó un cuestionario específico para evaluar la satisfacción de los pacientes. Los resultados revelaron que el 65% de los usuarios afirmaron estar siempre satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, mientras que el 74% expresaron satisfacción con el personal no sanitario. Además, el 59% manifestó satisfacción con los elementos tangibles y el 82% con la accesibilidad de los servicios de salud. Asimismo, el 65% de los usuarios se mostró satisfecho con la organización en general. En conclusión, el estudio demostró que el nivel de satisfacción global en la atención médica y la CDS supera el 60%. Estos resultados son importantes a nivel internacional, ya que brindan información valiosa sobre la calidad de la atención médica en el nivel primario y destacan la importancia de mantener altos estándares para garantizar la satisfacción de los pacientes (Vázquez, E. et al, 2018).

Un estudio se llevó a cabo con el propósito de evaluar la calidad de los servicios de atención y la satisfacción del cliente. Se utilizó un método cualitativo y un diseño de investigación explicativo. La muestra consistió en 40 usuarios de ambos sexos mayores de 18 años. Los instrumentos utilizados fueron entrevistas y cuestionarios con la escala Likert del modelo SERVQUAL. Los resultados revelaron que la satisfacción con respecto a la confiabilidad fue del 83%, la capacidad de respuesta fue del 87%, la seguridad fue del 85% y la empatía fue del 83%. Como conclusión, se determinó que los profesionales de la salud deben mejorar la comunicación con los usuarios y el centro de salud para satisfacer las necesidades primordiales de los clientes (Anang, Haryanti y Meliala, 2020).

El objetivo del artículo fue identificar las dimensiones relevantes y medir el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en centros de urgencia. Se

tomaron en cuenta 42 casos mediante el uso de ficha documental. Los resultados evidencian que la satisfacción de los pacientes es una variable multidimensional en relación con la calidad de la atención médica, destacando la importancia de la atención y el tiempo de espera como factores clave para aumentar el índice de satisfacción. Se concluye que es indispensable llevar a cabo capacitaciones periódicas para los profesionales del área de la salud con el fin de mejorar su servicio y atención a la población (Arteta y Palacio, 2018).

Un estudio se llevó a cabo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en un hospital de Zapopan. La muestra incluyó a 96 pacientes. Se utilizaron fichas de observación y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados revelaron que las mujeres reportaron recibir un trato y asesoría de servicio mejor en comparación con los hombres. Además, la mayoría de los usuarios expresó que el proceso de ingreso al área de urgencias fue sencillo y eficiente en cualquier turno de atención. Se concluye que para lograr una calidad de servicio adecuada, el desempeño del personal de salud debe ser eficiente y se deben tomar decisiones acertadas por parte de los directivos en cuanto a la atención brindada (Vizcaino, Vizcaino y Fregoso, 2018).

El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en un Hospital de Cuba durante el periodo de marzo - abril 2020. La muestra estuvo conformada por 493 pacientes. Los instrumentos utilizados fueron una ficha de observación y el cuestionario SERVPERF. Los resultados obtenidos revelan que el 81% de los pacientes afirmaron sentirse muy satisfechos con la atención recibida por el hospital, mientras que el 19% se manifestó satisfecho. En conclusión, se encontró que las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y tangibilidad están significativamente relacionadas con la satisfacción general de los pacientes. (Pérez, et al, 2020).

En un estudio a nivel nacional, se investigó la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención. La muestra consistió en 257 pacientes atendidos en el área de estudio. Se utilizaron fichas de observación y cuestionarios como instrumentos de medición. Los resultados revelaron una correlación baja

entre las variables, con un coeficiente de Pearson  $r = 0.340$ . En cuanto a la caracterización de la muestra, se observó que el 60% de los pacientes eran del sexo femenino, el 51% tenía educación secundaria y el 75% provenía de áreas urbanas, mientras que el 25% era de zonas rurales. En conclusión, el nivel de satisfacción percibido por los pacientes se calificó como insatisfactorio en un 74.70%, mientras que el 25.30% se mostró satisfecho (Guevara, 2018).

Un estudio realizado tenía como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. La muestra consistió en 70 pacientes y se utilizaron fichas de observación y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados revelaron que el 30% de los encuestados percibieron una atención de baja calidad, el 43% consideró que fue regular y el 27% la calificó como excelente. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 39% reportó una satisfacción baja, el 40% indicó un nivel medio y el 21% manifestó un alto grado de satisfacción. En conclusión, se encontró una correlación alta, con un valor de Rho de Spearman de 0.700, lo que confirma una relación significativa entre las variables estudiadas (Torres, 2021).

Un estudio realizado en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, en 2019, investigó la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en las unidades de gestión de pacientes. Este estudio, de naturaleza cuantitativa y descriptiva, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. La muestra estuvo compuesta por 351 usuarios y se utilizaron fichas de observación y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de 0.815, con un valor de significancia de 0.05, lo cual demuestra una relación significativa entre la CDS y la SU. En conclusión, la mayoría de los usuarios considera que la aglomeración y la falta de capacitación del personal de salud son los factores que generan un servicio de mala calidad (Reaño, 2021). Concluyendo que la mayoría de usuarios sostiene que la aglomeración y la falta de capacitación del personal de salud son los factores que generan un servicio de mala calidad (Reaño, 2021).

Un estudio se propuso explorar la relación entre la calidad de servicio y la Satisfacción. La muestra constó de 15 pacientes y se utilizaron fichas de observación y entrevistas como instrumentos. Los resultados muestran una influencia significativa de la Calidad en la satisfacción de los pacientes, la cual a su vez impacta en la fiabilidad. Como conclusión, se sugiere mejorar las habilidades de respuesta del personal de salud a través de capacitaciones mensuales (Aliaga, 2019).

Un estudio investigación cuantitativa, descriptivo – transversal, tuvo como objetivo identificar la Satisfacción de consulta externa de medicina. Muestra: 292 pacientes. Instrumentos: ficha de observación y cuestionario SERVQUAL. Resultados: existe una satisfacción global del 60%, ocupando el 57% la población femenina y el 43% masculina. Conclusión: Es necesario incorporar técnicas de mejora en los servicios de atención con la finalidad de brindar una atención oportuna (Febres y Mercado, 2020).

Se realizó un estudio que buscaba entender la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. Este estudio fue de tipo correlacional cuantitativo y diseño no experimental. Se contó con la participación de 90 pacientes y se utilizó el cuestionario SERVQUAL como instrumento de medición. Los resultados revelaron que el 62% de los encuestados calificaron la calidad de atención como muy buena, el 33% como buena, el 3% como regular y solo el 2% como malo. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 54% manifestó estar muy satisfecho, el 42% satisfecho y solo el 4% poco satisfecho. Los resultados subrayan la relevancia de que el centro de salud ponga en marcha programas destinados al despacho de medicamentos, con el claro propósito de aumentar la satisfacción de los usuarios (Sánchez, 2022).

Un estudio demostró que la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción del paciente. Este estudio de tipo transversal contó con la participación de 114 pacientes y utilizó el cuestionario SERVQUAL como instrumento de medición. Los resultados revelaron una relación significativa entre las variables ( $r=0.75$ ), así como relaciones positivas entre la calidad de la atención y las



dimensiones de fiabilidad ( $r=0.60$ ), capacidad de respuesta ( $r=0.45$ ) y seguridad percibida ( $r=0.98$ ). En conclusión, la satisfacción del paciente se basa principalmente en la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad percibida durante la atención médica (Lavado y Bautista, 2021).

En un contexto local, se llevó a cabo una investigación cuantitativa y descriptiva con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de las atenciones recibidas. La muestra estuvo compuesta por 217 usuarios y se utilizaron fichas de observación y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados revelaron que la calidad de la atención se encuentra en un nivel regular en un 71%, en un nivel bueno en un 26% y en un nivel malo en un 3%. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se encontró un nivel medio en un 66%, un nivel alto en un 29%, y un nivel bajo en un 5%. En conclusión, se encontró una relación entre las variables, con un coeficiente Rho de 0.680 y un nivel de significancia de 0.000 (Rodríguez, 2021).

Un estudio descriptivo-correlacional fue llevado a cabo con el propósito de determinar las relaciones entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La investigación contó con la participación de 100 usuarios y utilizó una ficha de observación y el cuestionario SERQUAL como instrumentos de medición. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.111, con una significancia de 0.01, lo que demuestra la falta de correlación significativa entre las variables estudiadas. En conclusión, resulta indispensable que el hospital promueva campañas de sensibilización al personal y refuerce sus instalaciones, tecnologías y equipos para garantizar una atención de calidad al paciente (Purizaca, 2021). 0.01, demostrando que no existe correlación sig. entre las variables de estudio Conclusión: es indispensable que el hospital promueva campañas de sensibilización al personal, reforzando sus instalaciones, tecnologías y equipos, a fin de otorgar atenciones de calidad al paciente. (Purizaca, 2021).

Un estudio se llevó a cabo con el objetivo de analizar las relaciones entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. La muestra estuvo compuesta por 100 pacientes y se utilizaron fichas de observación y cuestionarios

como instrumentos de recolección de datos. Los resultados revelaron que el 59% de los usuarios considera que la calidad de la atención es regular, mientras que el 23% la percibe como mala y el 18% como buena. En cuanto al nivel de satisfacción, el 56% manifestó que era moderado, y el 22% lo calificó como alto o bajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de capacitar al personal de atención para mejorar su relación con el paciente, a fin de garantizar un entorno cómodo y satisfactorio durante su atención (Nieto y Sánchez, 2022).

Un estudio denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo", de naturaleza básica y descriptiva-correlacional, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la SU. La muestra estuvo compuesta por 381 pacientes y los instrumentos utilizados fueron una ficha de registro y un cuestionario SERVQUAL. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.535, lo cual indica una correlación moderada entre las variables. Al analizar las dimensiones específicas, se encontró una correlación positiva muy baja en cuanto a los aspectos tangibles, una correlación baja en la confiabilidad del servicio, una correlación moderada en la capacidad de respuesta, una correlación baja en la seguridad y una correlación moderada en la empatía. En conclusión, se hace necesario que el policlínico desarrolle programas anuales de mejora con el fin de fortalecer los niveles de calidad percibidos por los pacientes (Huanes, 2022).

Se llevó a cabo un estudio para investigar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, con la participación de 385 usuarios. Los resultados indican que el nivel de calidad percibido por los pacientes es regular en un 66% y bueno en un 23.9%. En cuanto a las dimensiones de confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta, todas muestran un nivel promedio regular del 60.4% y un nivel promedio bueno del 18.4%. Estos hallazgos sugieren la necesidad de ofrecer capacitación continua al personal a cargo de la atención, con el fin de fortalecer las habilidades en el cuidado de los usuarios, como se señala en el estudio de Polo (2019).

Se realizó un estudio en los Servicios de Emergencia para examinar la relación entre la calidad de la atención y la SU. Se empleó un enfoque descriptivo en la investigación, en lugar de uno experimental. La muestra del estudio consistió en 149 hombres y mujeres mayores de 18 años. Se utilizaron formularios de registro y cuestionarios tipo Likert, siguiendo el modelo SERVQUAL. Los resultados revelan una correlación positiva significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente ( $r= 0,830$ ). Además, se encontró una correlación moderada entre las dimensiones de calidad de enfermería y la confiabilidad ( $r= 0,45$ ), capacidad de respuesta ( $r= 0,77$ ) y empatía ( $r= 0,44$ ). Como conclusión, se recomienda la implementación de medidas para crear conciencia entre el personal de salud y administrativo con el fin de mejorar el índice de CDS y garantizar una atención efectiva a los usuarios (Pintado, 2018).

El estudio realizado en el Centro de Salud de Liberación Social de Trujillo buscó entender cómo la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios, mediante un diseño descriptivo correlacional cuantitativo. La muestra incluyó 63 usuarios del proyecto CRED, de hasta 5 años de edad, utilizando un formulario de registro y un cuestionario SERVQUAL tipo Likert. Los hallazgos indicaron que el 44% de los usuarios percibe la calidad de atención como normal. Respecto a la confiabilidad, el 41% opinó que era buena, mientras que el 22% la consideró mala. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 41% la calificó de buena contra un 19% que la vio mala. Por último, en el aspecto de seguridad, el 44% creyó que era normal y un 24% la juzgó mala. Estos resultados reflejan percepciones mixtas sobre la calidad de atención y sus dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad entre los usuarios del proyecto CRED (Chávez, 2020).

Se ha definido a las variables de calidad como la utilización de tecnologías médicas con el objetivo de maximizar los beneficios para la salud sin implicar ningún riesgo. Este equilibrio, que implica un nivel elevado de calidad y un mayor beneficio para los usuarios, se logra a través del uso eficiente de los recursos médicos (Canzio, 2019).

Además, se define como todo lo que se brinda a los usuarios de manera

eficiente para satisfacer sus necesidades (Polo, 2019). Por otro lado, la calidad en la atención se refiere a los resultados obtenidos por la actitud del personal de atención, la cual se refleja en las percepciones del paciente acerca del nivel de los servicios recibidos (Nieto y Sánchez, 2022). Calidades en atenciones son resultados obtenidos por la actitud del personal de atención, la cual se refleja a través de las percepciones del paciente acerca del nivel de los servicios recibidos (Nieto y Sánchez, 2022).

De manera similar, los pacientes esperan que los servicios que adquieren satisfagan sus necesidades. Huanes (2022) recalca que se trata de un conjunto de procesos en los que intervienen los profesionales de la salud para garantizar el bienestar de los usuarios y satisfacer sus necesidades, como menciona Rodríguez (2021).

La calidad de atención se agrupa en 5 dimensiones, siendo la primera denominada seguridad. Esta dimensión se basa en la manera en que se presta el servicio sanitario, y está definida por las estructuras y los procedimientos de atención al paciente. Su objetivo principal es reducir los riesgos que puedan afectar el bienestar del usuario (Ramírez, 2021).

Como segunda dimensión se tiene las capacidades de respuestas, para responder ante expectativas de sus poblaciones, refiriéndose a la manera en que los pacientes son atendidos en el entorno de su tratamiento, considerando la experiencia personal del usuario en relación al sistema de salud (Palomino, Rivera y Tocto, 2018).

La tercera dimensión es la fiabilidad, la cual se refiere al nivel de confianza que transmite al usuario en términos de atención médica, y está determinada por varios indicadores como el respeto a los tiempos de espera, el cumplimiento de los plazos indicados y la disponibilidad de un sistema adecuado de gestión de quejas, entre otros (Castellón, 2019).

En la cuarta dimensión, se destaca la importancia de la empatía en el ámbito

médico. La empatía se define como la habilidad que tiene el profesional para comprender las emociones, perspectivas y experiencias de los pacientes en relación a su estado de salud. Esta capacidad de comunicar comprensión de la experiencia del paciente no solo valida los datos por parte del paciente, sino que también fomenta una comunicación adecuada. Es crucial entender que tanto la dimensión cognitiva como la emocional de la empatía están interconectadas, creando así un enfoque integral en un mismo concepto. (Hernández y Vargas, 2021). La habilidad de comunicar con empatía las perspectivas y experiencias del paciente en relación a su salud valida los datos obtenidos por el propio paciente. Al comprender la interrelación entre la dimensión cognitiva y emocional de la empatía, se logra un panorama integrador en un mismo concepto (Hernández y Vargas, 2021).

La última dimensión se refiere a los elementos tangibles, como los aspectos organizativos, la infraestructura y la tecnología, que tienen como objetivo principal prestar atención en la gestión de la salud. Uno de los factores más influyentes en esta dimensión es el tiempo de espera para la consulta. (Paredes, 2020)

La SU es un factor crucial, ya que proporciona información sobre los beneficios que se otorgan al usuario, como proyectos, mejoras de procesos, control y seguimiento, entre otros indicadores. Evaluar este indicador puede resultar complicado debido a las técnicas y medidas asociadas a la obtención de información basada en la respuesta del usuario (Botón, 2018).

Además, se entiende como la reacción emocional que experimenta un usuario al recibir atención de un profesional de la salud, es decir, el nivel de adhesión a las recomendaciones dadas por el personal de salud. Según Purizaca (2021), la SU se relaciona con la percepción que tiene un cliente al recibir atención médica en una farmacia, hospital o establecimiento farmacéutico. (Pérez, et al, 2020).

Al mismo tiempo, se ha señalado que la satisfacción se clasifica en tres niveles: alta, media y baja, los cuales se relacionan con las sensaciones del usuario durante el tratamiento (Febre y Ricardo, 2010). Asimismo, la satisfacción de los

usuarios es la evaluación que realizan del desempeño de los servicios brindados por los profesionales en función de sus preferencias antes de la consulta (Arteta y Palacio, 2018). Sensaciones del usuario durante el tratamiento. (Febre y Ricardo, 2010). Del mismo modo, la satisfacción de los usuarios es la respuesta de los usuarios que evalúan el desempeño de los servicios prestados por los profesionales en función de sus preferencias antes de la consulta. (Arteta y Palacio, 2018).

En 3 dimensiones se divide la Satisfacción del usuario; la primera denominada percepción inicial, la cual muestra la impresión del usuario al entrar a un centro de salud, es decir la seguridad y comodidad que transmite tanto su estructura como los profesionales que lo integran, teniendo una serie de indicadores como la seguridad de atenciones del profesional sanitario, la actitud del personal y su interés para atender al paciente, el ambiente físico, entre otros (Maza, 2021).

La segunda dimensión es el rendimiento percibido, que se refiere a la calidad de atención que ofrece un centro de salud para brindar comodidad al usuario. Esta dimensión se compone de diferentes indicadores, como que el paciente se sienta identificado durante la evaluación del personal de salud, la satisfacción con los servicios prestados por los profesionales médicos y la comodidad con el ambiente físico del establecimiento de salud, entre otros aspectos. (Guzmán, 2021).

La tercera dimensión denominada nivel de satisfacción, que se refiere al grado de satisfacción que experimentan los usuarios durante las atenciones médicas que reciben, y que incluye como indicadores: la satisfacción con el abordaje de la enfermedad y las respuestas proporcionadas por el personal de salud, la eficiencia del personal de salud al responder a las necesidades de los pacientes, y la recomendación del establecimiento de salud por parte de los pacientes satisfechos con la atención recibida (Bernancio, 2021).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación cuantitativa para Quispe & Villalta (2020) se caracteriza por su enfoque en el uso de métodos estadísticos y matemáticos para examinar y entender fenómenos. Este enfoque permite al investigador recolectar datos numéricos a gran escala a través de herramientas como encuestas o experimentos controlados, facilitando el análisis objetivo de las variables. Se destaca por su capacidad para producir resultados generalizables y replicables, fundamentales para la validación de teorías y modelos en diversas disciplinas, como la economía, la psicología y la medicina. La metodología cuantitativa busca cuantificar las relaciones entre variables, ofreciendo una base sólida para la toma de decisiones basada en estadísticas.

Para Ochoa et al. (2020) en la investigación cuantitativa, el investigador adopta un rol de observador externo, enfocándose en la recolección de datos cuantitativos para testear hipótesis preestablecidas. Este método se apoya en instrumentos de medición estandarizados que aseguran la objetividad y precisión de los datos. Comúnmente aplicada en las ciencias naturales y sociales, esta aproximación metodológica facilita el análisis de grandes volúmenes de datos a través de técnicas estadísticas, permitiendo inferir conclusiones sobre poblaciones basándose en el estudio de muestras representativas. La investigación cuantitativa es fundamental para el desarrollo de conocimientos en campos que requieren una comprensión rigurosa y detallada de patrones y tendencias numéricas.

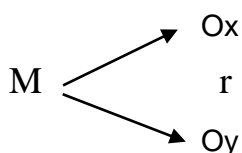
##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, porque se orienta a la solución de problemas concretos, al desarrollo de productos, procesos o servicios innovadores, o a la generación de nuevos conocimientos que puedan ser utilizados para tales fines (CONCYTEC, 2018). Así mismo, tiene un enfoque cuantitativo, porque buscó determinar una problemática de estudio mediante recolección de datos con valor numérico y fueron adquiridos y tabulados mediante procedimientos estadísticos (Aliaga y Gunderson, 2022) Finalmente, el nivel de investigación es correlacional, ya que se busca determinar la relación entre variables.

### 3.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio tuvo un diseño no experimental; porque tanto la variable calidad de atención y satisfacción del usuario no han sido manipuladas, únicamente observadas en su entorno natural (Mías, 2018). Por otra parte, fue correlacional, debido a que se basó en determinar la relación entre dos o más variables (Hernández y Mendoza, 2018).

A continuación se muestra el esquema del diseño:



Donde:

M= Muestra.

Ox= Calidad de atención

Oy= Satisfacción

r = Relación.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Calidad

**Definición conceptual:** es un paralelo entre las expectativas del paciente, es decir, lo que quiere recibir, y cuál es realmente el resultado final del servicio que se le brinda (Canzio, 2019).

Para Febres & Mercado (2020) es la medida en que los servicios ofrecidos cumplen con las expectativas y necesidades del paciente. Esto implica no solo la eficacia técnica de los procedimientos de hemodiálisis, sino también la competencia del personal médico, la atención al detalle, y la capacidad de proporcionar un entorno seguro, cómodo y empático. Desde esta perspectiva, la calidad abarca tanto aspectos tangibles del servicio, como la tecnología y las instalaciones



utilizadas, como intangibles, tales como la comunicación y el trato personalizado hacia el usuario.

Para Floril & Ortiz (2022) es la capacidad de un servicio hospitalario para generar altos niveles de satisfacción en los usuarios, considerando la eficiencia, accesibilidad y continuidad del servicio. Esto incluye cómo las expectativas del usuario se ven reflejadas en la atención recibida, la rapidez con la que se atienden sus necesidades y cómo se gestionan sus preocupaciones y sugerencias. En este enfoque, la calidad se mide por el grado en que el servicio logra mantener y mejorar la salud y el bienestar del paciente, promoviendo una experiencia positiva a lo largo de su tratamiento.

**Definición operacional:** Se realizó a través de un cuestionario, basado en 5 dimensiones: seguridad que presenta 4 ítems; capacidad de respuesta que presenta 4 ítems, fiabilidad que presenta 3 ítems, empatía que presenta 4 ítems y elementos tangibles que presenta 4 ítems. Las 5 dimensiones fueron medidas a través de la escala de Likert (ver anexo 1).

**Dimensiones:** seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles, todas ellas con un total de 14 indicadores.

## **Variable 2: Satisfacción**

**Definición conceptual:** Es la respuesta del paciente basada en sus expectativas inicialmente formuladas y la discrepancia entre esas expectativas y los beneficios observados del beneficio o servicio brindado (Botón, 2018).

Para Becerra & Condori (2020) es la percepción subjetiva de los pacientes respecto al grado en que las expectativas previas sobre el tratamiento recibido son cumplidas o superadas. Esta percepción se basa en la evaluación integral de todos los aspectos del servicio, incluyendo la eficacia del tratamiento, la atención del personal médico y auxiliar, la infraestructura y los recursos disponibles, así como la comunicación y el trato recibido. La satisfacción del usuario se convierte así en un indicador clave de la calidad del servicio, reflejando no solo la competencia técnica del personal y la adecuación de las instalaciones, sino también la capacidad del servicio para atender las necesidades y expectativas individuales de los pacientes.

Para Lara et al. (2020) es el resultado de la comparación entre las expectativas del paciente antes de recibir el servicio y su experiencia real con el mismo. Esta definición enfatiza el carácter multidimensional de la satisfacción, considerando factores como la calidad del tratamiento, la eficiencia del proceso, la empatía y el apoyo emocional proporcionado por el personal, y la transparencia en la comunicación. La satisfacción, en este sentido, se manifiesta como una respuesta emocional que puede influir directamente en la adherencia al tratamiento y en la percepción general de bienestar del paciente, subrayando su importancia para la evaluación y mejora continua de la calidad del servicio de hemodiálisis.

**Definición operacional:** Se realizó a través de un cuestionario, basado en 3 dimensiones: expectativa que presenta 3 ítems; rendimiento percibido que presenta 4 ítems y nivel de satisfacción que presenta 3 ítems. Las 3 dimensiones fueron medidas a través de la escala de Likert (ver anexo 1).

**Dimensiones:** expectativa, rendimiento percibido, nivel de satisfacción, todas ellas con un total de 6 indicadores.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de analisis**

#### **3.3.1. Población**

Para Mucha et al. (2021) es el conjunto completo de individuos, eventos o cosas de interés en un estudio específico. La población puede ser de cualquier tamaño y a menudo se delimita por características geográficas, temporales, o por atributos específicos, dependiendo del objetivo de la investigación. La población es de 135 usuarios pertenecientes a un Hospital de La Libertad en el año 2023, que cumplían los criterios de inclusión.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios pertenecientes al Hospital de La Libertad en el año 2023; que acepten participar de forma voluntaria en el presente estudio.

- **Criterios de exclusión:** Usuarios que no estén recibiendo tratamiento de hemodiálisis en el año 2023; y aquellos que no estén dispuestos a participar de forma voluntaria en el presente estudio.

#### **3.3.2. Muestra**

Para Quispe et al. (2020) es una selección o porción de material, datos o

productos tomados de un conjunto mayor, destinada a representar o reflejar las características o cualidades de ese conjunto total. Esta se utiliza para análisis, pruebas, demostraciones o estudios estadísticos, permitiendo a los investigadores, científicos o profesionales obtener información relevante sobre el conjunto completo sin necesidad de examinar cada uno de sus elementos. Se seleccionaron 100 usuarios del servicio de hemodiálisis de un Hospital de La Libertad, que cumplieron los criterios de inclusión

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo usado fue el no probabilístico por conveniencia que para Hernández (2021) es una técnica de muestreo en la que el investigador selecciona los elementos de la muestra basándose en su disponibilidad y proximidad, sin seguir un proceso aleatorio. Esto significa que el investigador elige a los participantes que son más fáciles de alcanzar o que voluntariamente se ofrecen a participar en el estudio. Aunque esta metodología puede ser menos costosa y más rápida de implementar en comparación con los métodos de muestreo probabilístico, puede introducir un sesgo significativo, ya que no todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Para Falcón et al (2023) es el elemento básico que compone la población y que es seleccionado para participar en el estudio. Las unidades de muestreo pueden ser individuos, hogares, documentos, áreas geográficas, entre otros, y son fundamentales para la recolección de datos en investigaciones. La unidad de análisis son los usuarios del servicio de hemodiálisis pertenecientes a un Hospital de La Libertad, 2023.

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

### **3.4.1. Técnica**

Se utiliza las encuestas de manera impresa para recopilar datos entre los usuarios del Hospital La Libertad. Esta encuesta es una técnica para evaluar las variables de estudio basada en escalas Likert, ya que permite obtener información de forma clara y precisa según Casas & Repullo (2002).

### 3.4.2. Instrumentos

El instrumento para De la Lama et al. (2022) es la herramienta o método utilizado para recoger, medir o evaluar datos de la población de estudio. Los instrumentos incluyen cuestionarios, entrevistas, pruebas psicométricas, entre otros, y su diseño es crucial para la validez y confiabilidad de los resultados.

El cuestionario Para Barrio & Ulises (2020) es un tipo de instrumento de recopilación de datos, compuesto por una serie de preguntas escritas diseñadas para obtener información específica de los participantes. Los cuestionarios pueden ser administrados en papel, digitalmente o a través de entrevistas, y son ampliamente utilizados en estudios cuantitativos y cualitativos.

Las herramientas utilizadas fueron dos cuestionarios:

Cuestionario 1:

Nombre Original:	Satisfacción de atención
Autor:	Flores Camayo (Flores, 2020)
Procedencia:	Lima
Objetivo:	Determinar la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019.
Población:	Pacientes de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019.
Duración:	20 minutos
Significación:	La encuesta está referida a determinar la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019.
Estructura:	Estuvo conformada por 5 dimensiones y 19 ítems, utilizando una escala Likert de 5 opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, donde la puntuación más baja es 1 y la máxima es 5 puntos. Las dimensiones incluyen la seguridad (ítems 1 a 4), la capacidad de respuesta (ítems 5 a 8), la confiabilidad (ítems 9 a 11), la empatía (ítems 12 a 15) y los aspectos tangibles (ítems 16 a 19). Dimensiones (19 ítems) utilizando una escala Likert con 5 opciones de

respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, siendo 1 la puntuación más baja. 5 puntos como puntuación máxima. Las dimensiones incluyen: seguridad (1 a 4), capacidad de respuesta (5 a 8), confiabilidad (9 a 11), empatía (12 a 15) y tangibles (16 a 19).

Escala: Likert

Cuestionario 2:

Nombre Original: Satisfacción de atención

Autora: Mg. Nieto Armas, Joselyn Gianella (Nieto & Sanchez, 2022)

Procedencia: Trujillo

Objetivo: Determinar la relación ente Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022.

Población: Pacientes del Hospital Belén de Trujillo 2022.

Duración: 20 minutos

Significación: La encuesta está referida a Determinar la relación ente Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022.

Estructura: Estuvo conformada por 3 dimensiones y 10 ítems en escala Likert con 5 opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se califica con 1 como puntuación mínima y 5 puntos como puntuación más alta. Las dimensiones incluyen: condiciones laborales (de 1 a 3), satisfacción laboral (de 4 a 7) y nivel de satisfacción (de 8 a 10).

Escala: Likert

### **3.4.3. Validación y confiabilidad**

Se utilizaron herramientas de cuestionarios para determinar las variables de calidad de atención (Flores, 2020) y satisfacción de los usuarios (Nieto y Sánchez, 2022). Para evaluar la confiabilidad de ambos instrumentos, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach como medida de confiabilidad (Gardenmann, 2012). La encuesta de calidad de enfermería obtuvo un resultado de 0.971, mientras que la encuesta de

SU obtuvo un resultado de 0.914 estos resultados demuestran que ambos cuestionarios tienen una alta confiabilidad (Anexo 05). La validación para Mirabal (2020) es el proceso mediante el cual se verifica la exactitud y pertinencia de un instrumento de medición o los resultados obtenidos en una investigación. La validación busca asegurar que el instrumento mide realmente lo que pretende medir y que los resultados son confiables y aplicables a la población de estudio.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se comunicó al personal médico y a las instalaciones del Hospital La Libertad acerca de los beneficios que resultarían del desarrollo del hospital. Se presentaron las herramientas a utilizar y se entregaron dos cuestionarios a aquellos que aceptaron participar. Posteriormente, se procesaron los datos recopilados utilizando el programa estadístico SPSS v.29. Finalmente, para procesar los datos recolectados se utilizó el programa estadístico SPSS v.29.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se ingresaron los datos del cuestionario en el software SPSS v.29 y se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento. Posteriormente, se resumió la información recopilada en una tabla de estadísticas descriptivas para las dos variables. Para el análisis de los resultados, se empleó el coeficiente Rho de Spearman y se interpretó su significado.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos para Gagñay et al. (2020) son las consideraciones morales y principios que guían la conducta y decisiones en la investigación. Esto incluye el respeto por la privacidad, confidencialidad, consentimiento informado, y la integridad de los participantes. Los aspectos éticos son fundamentales para proteger a los sujetos de estudio y garantizar la credibilidad de la investigación.

Se garantizó la confidencialidad e integridad de los datos de los participantes, asegurando que toda la información recabada se tratara con el máximo respeto y privacidad. Se obtuvo el consentimiento informado de los 100 usuarios de hemodiálisis participantes, informándoles sobre los objetivos del estudio, el

procedimiento de recogida de datos, y su derecho a retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión. Además, se tuvo especial cuidado en evitar cualquier forma de sesgo o discriminación durante la selección de la muestra y el análisis de los datos. Se aseguró que los resultados se utilizaran únicamente con fines de mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, reforzando la ética de responsabilidad hacia la mejora continua en el sector salud.

#### IV. RESULTADOS

Los siguientes resultados fueron obtenidos a través de los cuestionarios calidad de atención y Satisfacción, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 1**

*Calidad del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023.*

V1: Calidad de atención						Total	
Deficiente		Regular		Bueno			
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7	7.0	15	15.0	78	78.0	100	100.0

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

En la Tabla 1, el 78% estuvo de acuerdo en que la calidad de la atención era buena, el 15% opinó que era regular y solo el 7% dijo que era deficiente.



**Tabla 2***Satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023*

<b>V2: Satisfacción</b>						<b>Total</b>	
<b>Deficiente</b>		<b>Regular</b>		<b>Bueno</b>			
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13	13.0	45	45.0	42	42.0	100	100.0

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

En la tabla 2, el 42% consideró que la Satisfacción del usuario era Bueno, el 45% la consideró regular y solo el 13% la consideró Deficiente.

**Tabla 3**

*Dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023*

D1: Seguridad	V2: Satisfacción								Rho de Spearman
	Deficiente		Regular		Bueno		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Deficiente	1	1%	3	3%	7	7%	11	11%	0,753 p=0,000 n=100
Regular	8	8%	22	22%	29	29%	59	59%	
Bueno	4	4%	20	20%	6	60%	30	30%	
Total	13	13%	45	45%	42	42%	100	100%	

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

La Tabla 3 presenta una correlación de Spearman que evalúa la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión de seguridad. Los datos sugieren una correlación positiva moderadamente fuerte ( $\rho = 0,753$ ), lo que indica que a medida que la percepción de seguridad aumenta, también lo hace la satisfacción del usuario. Esto se observa en las frecuencias relativas, donde un mayor porcentaje de usuarios (60%) calificó la seguridad como buena cuando también expresaron una alta satisfacción. La significancia estadística es alta ( $p = 0,000$ ), sugiriendo que la correlación no es producto del azar en la muestra de 100 individuos. La mayoría de los usuarios (59%) se clasificaron en la categoría regular tanto en satisfacción como en seguridad, lo que implica que para la mayoría, la satisfacción y la percepción de seguridad están alineadas en un nivel medio.

**Tabla 4**

*Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023*

V2: Satisfacción									
D2: Capacidad de respuesta	Deficiente		Regular		Bueno		Total		Rho de Spearman
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Deficiente	2	2%	3	3%	9	9%	14	14%	0,722 p=0,000 n=100
Regular	3	3%	8	8%	17	17%	28	28%	
Bueno	8	8%	34	34%	16	16%	58	58%	
Total	13	13%	45	45%	42	42%	100	100%	

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

La Tabla 4 muestra la correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión de capacidad de respuesta, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,722. Esta correlación positiva indica que hay una tendencia general en la que a medida que la capacidad de respuesta percibida mejora, también lo hace la satisfacción del usuario. Específicamente, el 58% de los usuarios que calificaron la capacidad de respuesta como buena también reportaron una alta satisfacción. Con un valor p igual a 0,000, la correlación es estadísticamente significativa, lo que implica que es altamente improbable que la relación observada sea debido al azar en la muestra de 100 sujetos evaluados. Se observa que la mayoría de los usuarios se situaron en la categoría de buena en términos de capacidad de respuesta y satisfacción, lo que sugiere que la capacidad de respuesta es un factor crucial en la satisfacción general del usuario.

**Tabla 5**

*Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023*

D3: Fiabilidad	V2:Satisfacción						Total		Rho de Spearman
	Deficiente		Regular		Bueno				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Deficiente	1	1%	2	2%	5	5%	8	8%	0,689 p=0,000 n=100
Regular	4	4%	9	9%	14	14%	27	27%	
Bueno	8	8%	34	34%	23	23%	65	65%	
Total	13	13%	45	45%	42	42%	100	100%	

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

La Tabla 5 proporciona una visión de cómo la fiabilidad se correlaciona con la satisfacción general del usuario (SU), con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,689. Esta cifra indica una correlación positiva y significativa, aunque no tan fuerte como las dimensiones anteriores, lo que significa que a medida que los usuarios perciben una mayor fiabilidad en el servicio o producto, su satisfacción tiende a aumentar. La significancia estadística de la correlación es muy alta ( $p=0,000$ ), lo que refuerza la confianza en la relación observada dentro de la muestra de 100 personas. La mayoría de los usuarios (65%) calificaron tanto la fiabilidad como su satisfacción en la categoría buena, mostrando que la fiabilidad es un factor importante en la percepción positiva del usuario. Además, un 27% de los usuarios se encuentra en la categoría regular para ambas variables, lo que sugiere que una experiencia de fiabilidad regular se asocia comúnmente con un nivel medio de satisfacción.

**Tabla 6**

*Dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023*

D4: Empatía	V2:Satisfacción						Total		Rho de Spearman
	Deficiente		Regular		Bueno				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Deficiente	1	1%	2	2%	7	7%	10	10%	0,717 p=0,000 n=100
Regular	4	4%	9	9%	17	17%	30	30%	
Bueno	8	8%	34	34%	18	18%	60	60%	
Total	13	13%	45	45%	42	42%	100	100%	

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

La Tabla 5 refleja la relación entre la empatía y la satisfacción general de los usuarios, demostrando una correlación positiva (coeficiente de Spearman de 0,717), lo cual implica que un aumento en la percepción de empatía se asocia con un incremento en la satisfacción del usuario. La correlación es estadísticamente significativa con un valor de p muy bajo ( $p=0,000$ ), lo que indica que la probabilidad de que la correlación sea por casualidad en esta muestra de 100 individuos es prácticamente nula. El 60% de los usuarios calificó tanto la empatía como su satisfacción como buena, lo que destaca la empatía como un factor influyente en la experiencia positiva del usuario. Por otro lado, un 30% de los usuarios calificó su satisfacción y la empatía como regular, sugiriendo que hay una considerable cantidad de usuarios cuya percepción de empatía está alineada con un nivel de satisfacción intermedio.

**Tabla 7**

*Dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023*

<b>V2: Satisfacción</b>									
D5: Elementos tangibles	Satisfacción						Total		Rho de Spearman
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Deficiente	1	1%	2	2%	6	6%	9	9%	0,750
Regular	4	4%	15	15%	23	23%	42	42%	p=0,000
Bueno	8	8%	28	28%	13	13%	49	49%	n=100
Total	13	13%	45	45%	42	42%	100	100%	

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

La Tabla 7 analiza cómo los elementos tangibles afectan la satisfacción del usuario, revelando una fuerte correlación positiva con un coeficiente de Spearman de 0,750. Esta estadística sugiere que mejoras en la calidad de los elementos tangibles están asociadas con un incremento en la satisfacción del usuario. La significancia de la correlación es confirmada por un valor p de 0,000, lo que indica que la probabilidad de que esta correlación sea producto del azar es extremadamente baja en la muestra de 100 individuos. Casi la mitad de los usuarios (49%) percibieron tanto la satisfacción del usuario como los elementos tangibles como buenos, destacando la importancia de los aspectos físicos concretos en la experiencia del cliente. Además, un 42% de los usuarios calificaron su satisfacción y la calidad de los elementos tangibles como regulares, sugiriendo que para una proporción significativa de la muestra, existe una consistencia entre una percepción media de elementos tangibles y un nivel medio de satisfacción general.

**Tabla 8**

*Correlación entre la calidad y la satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad, 2023*

<b>Dimensiones de Calidad de atención</b>	<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
Seguridad	0,753	0,000
Capacidad de respuesta	0,722	0,000
Fiabilidad	0,689	0,000
Empatía	0,717	0,000
Elementos tangibles	0,750	0,000
<b>Variable 2</b>	<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
Satisfacción del usuario	0,781	0,000

*Nota.* Información de la aplicación del instrumento de recolección de datos a 100 usuarios de un Hospital de La Libertad.

La Tabla 8 presenta la fuerte correlación positiva entre la Satisfacción y las dimensiones de Calidad de atención, como Seguridad (0,753), Capacidad de respuesta (0,722), Fiabilidad (0,689), Empatía (0,717), y Elementos tangibles (0,750), así como con la variable general de Calidad de atención (0,781), indicada por los altos coeficientes Rho de Spearman. La significancia bilateral de 0,000 para todas estas correlaciones demuestra su alta importancia estadística y descarta la posibilidad de que sean resultado del azar, resaltando así la contribución significativa de cada dimensión a la Satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados de este estudio, en el año 2023, los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital La Libertad reportaron consistentemente una alta calidad de atención, con un 78% calificándola como buena y solo un 15% como regular. Además, en términos de Satisfacción, el 42% la calificó como buena, el 45% como media y el 13% como mala.

Según la investigación de Vásquez et al. (2018), existe una correlación positiva entre la buena actitud y el profesionalismo del personal de salud, y la calidad de atención en los hospitales, llegando a mantenerse en un 61%. Además, Juanes (2022) ha identificado cinco indicadores clave relacionados con la calidad de atención, que incluyen la seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y elementos tangibles. Por otro lado, Guzmán (2021) sostiene que los tres indicadores vinculados a Satisfacción se compone de tres dimensiones: expectativa, rendimiento percibido y nivel de satisfacción.

Esto implica que, si se brinda un excelente servicio al usuario, se gestiona de manera efectiva los recursos disponibles y se busca constantemente mejorar; una buena gestión de la seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y tangibles se reflejarán en la calidad de la atención al usuario. Es importante mencionar que estos resultados difieren de los presentados por Guevara (2018), quien sólo consideró la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta como dimensiones de calidad en la atención.

Así mismo se logró el objetivo general de determinar la relación entre la calidad de atención y la SU en el servicio de hemodiálisis del Hospital La Libertad en el año 2023. Los resultados revelaron que la Rho de Spearman fue de 0.781 (Tabla 8), lo cual demuestra que existe una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios con el servicio de hemodiálisis del Hospital La Libertad en el año 2023.



Los resultados de la tabla coinciden con el estudio de Reaño (2021), quien obtuvo una prueba de Rho Spearman de 0,714, confirmando una relación positiva entre la calidad de atención eficiente y la SU. Estos hallazgos demuestran que una calidad de atención efectiva puede mejorar la eficiencia hospitalaria en cuanto a la SU. Esto significa que al implementar completamente equipos, capacitación continua, protocolos de atención y planes de mejora continua, la CDS al usuario reflejará una gestión adecuada de la seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y tangibilidad.

No obstante, estos resultados contrastan con los hallazgos de Zavaleta y García (2018), quienes, al realizar pruebas de hipótesis, concluyeron que el coeficiente de correlación Rho de Spearman era de 0.206, indicando así una correlación positiva baja entre la CDS y la SU.

En el objetivo específico 1, al analizar la interacción entre la satisfacción de los usuarios y las dimensiones de seguridad de los servicios de hemodiálisis del Hospital La Libertad en el año 2023, se observó un coeficiente Rho de Spearman de 0.753 (Tabla 8), lo que confirma una relación positiva en dicho año. Esto demuestra un alto nivel de correlación entre la satisfacción de los usuarios con los servicios de hemodiálisis y las dimensiones de seguridad del usuario, destacando que una gestión exitosa de la SU se traduce en una buena seguridad de los servicios de hemodiálisis.

Los hallazgos de Vizcaíno, Vizcaíno y Fregoso (2018) respaldan la asociación significativa entre la SU y las dimensiones de seguridad en el hospital. Sus resultados, respaldados por una correlación de Spearman de 0.701 ( $p = 0.000$ ), refuerzan la hipótesis de los investigadores. Del mismo modo, Rodríguez (2021) identificó una correlación positiva entre la SU y la confianza en la seguridad, con un Rho de 0.722 y un valor  $p$  de 0.000.

Sin embargo, los hallazgos de Palomino, Rivera y Tocto (2018) contradicen estos resultados. Al probar las hipótesis, encontraron un coeficiente de correlación de

0.158, lo que indica una correlación positiva baja entre la satisfacción de los usuarios y la seguridad.

Sin embargo, estos resultados difieren de los hallazgos de Palomino, Rivera y Tocto (2018), quienes al probar las hipótesis encontraron un coeficiente de correlación de 0.158, mostrando que existe una correlación positiva baja entre la satisfacción de los usuarios y la seguridad.

En relación al objetivo específico 2, que se refiere a la interacción entre la Satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de hemodiálisis en el Hospital La Libertad en el año 2023, los resultados mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.722 (Tabla 4). Esto demuestra que existe una correlación positiva entre la Satisfacción y la dimensión de respuesta del servicio de hemodiálisis en el Hospital La Libertad en el año 2023, lo cual indica que una buena gestión de la SU está relacionada con el adecuado desarrollo de la respuesta del servicio de hemodiálisis.

El hallazgo contrasta notablemente con el estudio realizado por Zavaleta y García (2018), quienes descubrieron una asociación significativa con una fuerte correlación de Spearman de 0,701 ( $p = 0,000$ ) basada en pruebas y resultados hipotéticos. Esto pone a prueba la hipótesis de los investigadores de que existe una correlación directa entre las dimensiones de SU y la capacidad de respuesta en las instituciones de salud en 2018. Además, en el trabajo de Castellón (2019), se encontró una correlación positiva entre la SU y la dimensión de respuesta, con un coeficiente de correlación de 0,697 y un valor  $p$  de 0,000.

Sin embargo, estos resultados difieren de los hallazgos de Torres (2021), quien en su investigación encontró un coeficiente de correlación de 0,198, lo cual muestra un menor grado de correlación positiva entre la SU y la capacidad de respuesta.

En el objetivo específico 3, se observó una interacción significativa entre las variables de satisfacción de los usuarios y las dimensiones de confiabilidad de los usuarios de los servicios de hemodiálisis en el Hospital La Libertad en el año 2023. El valor del coeficiente Rho de Spearman fue de 0.689 (Tabla 8), lo que demuestra

una correlación positiva entre la SU y las dimensiones de confiabilidad en los servicios de hemodiálisis. Esto indica que una buena gestión de la SU se relaciona con servicios confiables de hemodiálisis en el Hospital La Libertad, beneficiando el desarrollo de género en 2023.

El descubrimiento es similar al realizado por Guevara (2018), quien encontró una asociación significativa con una correlación Rho de Spearman de 0,611 ( $p=0,000$ ) al analizar sus resultados y pruebas de hipótesis. Asimismo, se puso a prueba la hipótesis de los investigadores sobre la existencia de una correlación directa entre las dimensiones de SU y la confiabilidad en el hospital en 2018. Por otro lado, en el trabajo de Polo (2019) se identificó una correlación positiva entre las dimensiones de SU y la confiabilidad con un Rho de 0,587 y un valor p de 0,000.

No obstante, estos resultados discrepan de los hallazgos de Febres y Ricardo (2020), quienes en pruebas de hipótesis revelaron un coeficiente de correlación de 0,136, evidenciando una correlación positiva baja entre la SU y la confiabilidad de la dimensión.

En cuanto al propósito específico 4, que consiste en analizar la interacción entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de empatía en el servicio de hemodiálisis del Hospital La Libertad en el año 2023, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,717 (Tabla 8). Esto demuestra la existencia de una correlación positiva entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de empatía del servicio de hemodiálisis en el Hospital La Libertad en el año 2023. De este modo, se indica que una gestión efectiva de la satisfacción de los usuarios está relacionada con la empatía en el servicio de hemodiálisis de este hospital.

Es equiparable al estudio de Torres (2021), quien encontró una relación significativa con una correlación de Rho de Spearman de 0,676 ( $p=0,000$ ) al utilizar resultados y pruebas de hipótesis. Asimismo, se puso a prueba la hipótesis de que existe una correlación directa entre las dimensiones de SU y la empatía en los centros de salud en 2021.

Similarmente, según el estudio de Huanes (2022), se observó una correlación positiva entre las dimensiones de SU y empatía, con un Rho de 0,704 y un p-valor de 0,000.

En el marco del objetivo específico 5, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.750 entre las variables de satisfacción de usuarios y las dimensiones de los elementos tangibles en los servicios de hemodiálisis en el Hospital La Libertad en 2023. Este hallazgo indica una correlación positiva significativa entre los usuarios y las dimensiones de la satisfacción y los elementos tangibles, lo que subraya la importancia de una gestión efectiva de la SU para el desarrollo óptimo de los elementos materiales en los servicios de hemodiálisis en el Hospital La Libertad en 2023.

Esto lleva a una discusión de los hallazgos de Boton (2018) quien, en una prueba de hipótesis, encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0,206, lo cual implica una correlación positiva muy baja entre las dimensiones de los tangibles.

El hallazgo realizado es comparable al de Reaño (2021), quien también encontró una correlación significativa en sus resultados y pruebas de hipótesis. En su estudio, se obtuvo una correlación de Spearman (Rho) de 0,817 con un valor p de 0,000. Esta evidencia respalda la hipótesis de los investigadores de que existe una correlación directa entre la satisfacción de los usuarios y las dimensiones de los elementos materiales en los hospitales en 2021.

De manera similar, en el trabajo de Sánchez (2022), se pudo identificar una correlación positiva entre la SU y las dimensiones de los elementos tangibles de la SU. En este caso, se obtuvo un Rho de 0,749 y un valor p de 0,000. Estos resultados refuerzan aún más la idea de que los elementos tangibles tienen un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

"Los hallazgos de estos estudios muestran la importancia de tener en cuenta las dimensiones materiales y tangibles en los hospitales para mejorar la satisfacción de los usuarios."

Estos resultados son diferentes a los encontrados por Purizaca (2021), quien al probar las hipótesis obtuvo un coeficiente de correlación de 0,148, lo que indica una correlación positiva baja entre la satisfacción del paciente y la dimensión material.

Este estudio ha demostrado que el servicio de hemodiálisis ofrece una atención de alta calidad, con un 78% de usuarios que confirman su satisfacción y un 42% que reporta un alto nivel de satisfacción. Estos hallazgos respaldan la investigación de Arteta y Palacio (2018), quienes sugieren que la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pueden mejorarse mediante programas de mejora continua y la optimización total de los recursos disponibles.

## VI. CONCLUSIONES

1. La investigación determinó que existe una relación significativa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario percibida por los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023, con un Rho de Spearman de 0,781.
2. Se estableció que la seguridad es un elemento crítico en la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,753.
3. La investigación encontró una correlación de 0,722 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, sugiriendo que la eficiencia y prontitud en la prestación del servicio son factores clave que influyen en la satisfacción del usuario del servicio de hemodiálisis.
4. Se identificó una correlación positiva de 0,689 entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario. Esto indica que la consistencia y confiabilidad en la prestación de los servicios de hemodiálisis son esenciales para la satisfacción del paciente.
5. La empatía del personal mostró una fuerte correlación de 0,717 con la satisfacción del usuario. Esto resalta la importancia de la comprensión, el cuidado y la atención personalizada en la experiencia general de los usuarios del servicio.
6. La investigación reveló una correlación de 0,750 entre los elementos tangibles, como las instalaciones y el equipamiento, y la satisfacción del usuario. Esto subraya que los aspectos físicos y tangibles del servicio de hemodiálisis son componentes fundamentales que contribuyen significativamente a la percepción de calidad y satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Implementar estrategias innovadoras para garantizar la mejora continua en relación a la calidad, teniendo en cuenta la dimensión de seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles.
2. Implementar un taller sobre habilidades sociales semestral para mejorar la empatía de los trabajadores que laboran en el servicio de Hemodiálisis para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios
3. Es necesario e importante actualizar un protocolo de atención con el fin de mejorar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención brindada.
4. Contratar personal de salud adicional para reducir los tiempos de espera en la atención directa.
5. Colocar un buzón de sugerencias para que los usuarios escriban sus comentarios e ideas con el fin de apoyar al servicio de Hemodiálisis en brindar una atención de calidad centrada en lo que los usuarios necesitan y tomar medidas correctivas respecto a lo que no les agrada.

## REFERENCIAS:

- Adrianzén, M. (2020) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en Centro de Salud Monsefú, enero - marzo. Huancayo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 26 de abril de 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52738/Adrianz%c3%a9n\\_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52738/Adrianz%c3%a9n_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aliaga, R. (2019) Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. Lima, Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/415b70cb-496f-47fa-b16e-4b5ff7385a48/content>
- Anang, A.; Haryanti, F. & Meliala, A. (2020). Quality of dental care services and satisfaction of patient visiting dental treatment center of Kalhuripan public health center, Tawang sub district, Tasikmalaya city. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*. 5(2): 62. Citado el 27 de abril de 2023. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22146/majkedgiind.41019>
- Arteta, L.y Palacio, K. (2018) Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista Salud Pública*. 20(5): 629-636. Octubre 2018. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Barrios, E., & Ulises, D. (2020). Diseño y validación del cuestionario “Actitud hacia la investigación en estudiantes universitarios”. *Revista Innova Educación*, 2(2), 280-302. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/79>
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 658-663. <https://www.scielosp.org/article/rpmpesp/2019.v36n4/658-663/es/>
- Bernancio, E. (2021) Calidad de atención de salud y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de salud de Panao, Huánuco. Huánuco, Perú. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en:



<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7049/PAGS00160B41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Botón, S. (2018) Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala año 2017. Quiché, Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Campos, L. (2022) Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí. Potosí, México. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canzio, C. (2019) Relación entre la calidad de atención de salud y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Lima, Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la Investigación Científica. San Marcos.
- Castellón, R. (2019) Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en medicina interna de consulta externa, del Hospital Butista de Managua Nicaragua. Managua, Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Chávez, A. (2020) Calidad de atención y satisfacción de usuarios en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo - 2019. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 26 de abril de 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez\\_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Lama Zubirán, P., de la Lama Zubirán, M. A., & de la Lama García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Horizonte de la Ciencia,

- 12(22), 189-202.  
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/570969250014.pdf>
- Falcón, V. V., Vázquez, M. Y. L., & Hernández, N. B. (2023). Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en Metodología de la Investigación. *Revista Conrado*, 19(S2), 51-60.  
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 39(32): 22. Abril 2018. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R. y Ricardo (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 20(3): 397-403. Setiembre 2020. Citado el 5 de agosto 2023. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397)
- Flores, R. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, 2019. Lima, Perú. Universidad Norbert Wiener. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T06\\_1\\_09079223\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T06_1_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Floril, P. R. P., & Ortiz, E. D. S. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista angolana de ciências*, 4(1).  
<https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/704173394011.pdf>

- Gagñay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>
- Guevara, J. (2018) Nivel de satisfacción y calidad del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Chiclayo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzmán, K. (2021) Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud – Tacna, 2020. Tacna, Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4299/328\\_2021\\_guzman\\_herrera\\_km\\_espg\\_maestria\\_en\\_salud\\_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4299/328_2021_guzman_herrera_km_espg_maestria_en_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci_arttext)
- Hernández, M. y Vargas, E. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacutec, Cajamarca - 2021. Cajamarca, Perú. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huanes, J. (2022) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo. Trujillo, Perú. Universidad Privada del Norte. Citado el 5 de agosto 2023. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31620/Huanes%20Siccha%20Jose%20de%20Jesus.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000300145&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000300145&script=sci_arttext)
- Lavado, N. y Bautista, V. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Callao, Perú. Universidad Nacional del Callao. Citado el 26 de abril de 2023. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6474/TESIS\\_MAESTRIA\\_LAVADO\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6474/TESIS_MAESTRIA_LAVADO_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- León, E. (2022) Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021. Cusco, Perú. Universidad Andina del Cusco. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edit\\_h\\_Tesis\\_bachiller\\_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edit_h_Tesis_bachiller_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maza, A. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote 2019. Chimbote, Perú. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25541/CALIDAD\\_ATENCION\\_MAZA\\_NEYRA\\_AMPARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25541/CALIDAD_ATENCION_MAZA_NEYRA_AMPARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mías, C. (2018). Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos en neuropsicología. Editorial Brujas.
- Mirabal, H. T. (2020). Observaciones para la construcción y validación de instrumentos de investigación. *Desafíos*, 11(2), 177-182. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/213e>
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos* (Huánuco), 12(1), 50-57. <https://biblat.unam.mx/es/revista/desafios-huanuco/articulo/evaluacion-de->

procedimientos-empleados-para-determinar-la-poblacion-y-muestra-en-trabajos-de-investigacion-de-posgrado

Nieto, J. y Sánchez, L. (2022) Calidad de servicio y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego. Citado el 5 de agosto 2023. Disponible en:

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP\\_JOS ELYN.NIETO\\_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ\\_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP_JOS ELYN.NIETO_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf)

Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(45), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>

Palomino, A., Rivera, E. y Tocto, P. (2018) Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paredes, C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. *Revista científica de enfermería*. 19(1): 2-15. Junio 2020. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>

Pérez, et al. (2020) Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. *Revista científica Villa Clara*. 24(3): 630-642. Setiembre 2020. Citado el 5 de agosto 2023. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v24n3/1029-3043-mdc-24-03-630.pdf>

Pintado, M. (2018) Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 26 de abril de 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17744/pintado\\_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Polo, F. (2019) La calidad de atención y satisfacción del usuarios del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 5 de agosto 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48588/Polo\\_VF-S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48588/Polo_VF-S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Purizaca, P. (2021) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, julio 2020. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 5 de agosto 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49504/Purizaca\\_CPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49504/Purizaca_CPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, A. M., Pinto, D. F., Huamán, M. R., Bueno, G. M., & Valle-Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 13(1), 78-83. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-47312020000100012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100012)
- Quispe, T. Y., & Villalta, L. Z. B. (2020). Epistemología e investigación cuantitativa. IGOBERNANZA, 3(12), 107-120. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/88>
- Ramírez, J. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el Centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Citado el 10 de enero 2023. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad\\_RamirezFlores\\_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reaño, R. (2021) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Pimentel, Perú. Universidad Señor de Sipán. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodríguez, C. (2021) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en admisión de consulta externa en un hospital de Trujillo, 2021. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 5 de agosto 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102960/Rodr%C3%adguez\\_RCW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102960/Rodr%C3%adguez_RCW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, T. (2022) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes. Tumbes, Perú. Universidad Nacional de Tumbes. Citado el 26 de abril de 2023. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63478/TESIS%20-%20SANCHEZ%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, M. (2021) Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco - 2021. Chíncha, Perú. Universidad Autónoma de Ica. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Vázquez, E. et al. (2018) Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista Salud Pública*. 20(2): 254-257. Abril 2018. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- Vizcaino, A., Vizcaino, V. y Fregoso, G. (2018) Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista Horizonte sanitario*. 18(1): 27-36. Abril 2018. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
- Zavaleta, E. y García, L. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Chiclayo, Perú. Universidad César Vallejo. Citado el 8 de enero 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### ANEXO 01: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE
<b>Calidad</b>	La calidad de atención es el paralelismo entre las expectativas del paciente, es decir lo que desea recibir y lo que verdaderamente lleva como resultado final del servicio brindado. (Canzio, 2019)	Se realizó a través de un cuestionario, basado en 5 dimensiones: seguridad que presenta 4 ítems; capacidad de respuesta que presenta 4 ítems, fiabilidad que presenta 3 ítems, empatía que presenta 4 ítems y elementos tangibles que presenta 4 ítems. Las 5 dimensiones fueron medidas a través de la escala de Likert (ver anexo 1).	<b>Seguridad</b>	Atención individualizada	1, 2, 3, 4	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Información sobre la consulta		
				Confianza transmitida durante la atención		
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Atención óptima</b>	5, 6, 7, 8	
				Fluidez de la atención		
				Oportunidad en resolver su problema		
			<b>Fiabilidad</b>	<b>Respeto el orden de llegada</b>	9, 10, 11	
				Concluir en el plazo prometido		
				Sistema de quejas adecuado		
			<b>Empatía</b>	Trato cordial	12, 13, 14, 15	
<b>Elementos tangibles</b>	Información clara y comprensible	16, 17, 18, 19				
	Señalización y ubicación					



				Presentación de las instalaciones		
				Equipamiento y materiales		
<b>Satisfacción</b>	Es una reacción del paciente de acuerdo a sus expectativas formuladas inicialmente y por la discrepancia entre estas expectativas y el beneficio observado de la utilidad o servicio brindado (Botón, 2018).	Se realizó a través de un cuestionario, basado en 3 dimensiones: expectativa que presenta 3 ítems; rendimiento percibido que presenta 4 ítems y nivel de satisfacción que presenta 3 ítems. Las 3 dimensiones fueron medidas a través de la escala de Likert (ver anexo 1).	<b>Expectativa</b>	Nivel de satisfacción	1, 2, 3	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			<b>Rendimiento percibido</b>	Desempeño	4, 5, 6, 7	
				Comodidad		
				Referencia		
			<b>Nivel de satisfacción</b>	Fortalecimiento educativo	8, 9, 10	
				Sugerencias		

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - ESCUELA DE POSGRADO

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

(Fernández, 2018), adaptado por Flores (2020)

Estimado(a) paciente con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de atención, para lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad de atención. Marca con una (x) en una sola alternativa la que considere se acerque más a su criterio o grado de información. Agradeceré sinceridad en las respuestas, es **ANÓNIMO**.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Dimensión: Seguridad	N	CN	AV	CS	S
1	Durante su estancia hospitalaria se respetó su privacidad					
2	El profesional de salud que lo atendió le realizó un minucioso y adecuada evaluación					
3	El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
4	El profesional de salud que le atendió le inspiró					

	confianza					
<b>N°</b>	<b>Dimensión: Capacidad de Respuesta</b>					
5	La atención recibida a su llegada a este hospital y en el área de admisión fue eficiente y en corto tiempo					
6	El tiempo que esperó para ser atendido en el área de triaje fue corto					
7	La atención en el servicio de hospitalización fue eficiente					
8	Se resolvió inmediatamente cuando presentó alguna dificultad o problema					

<b>N°</b>	<b>Dimensión : Fiabilidad</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
9	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
10	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.					
11	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el hospital contó con mecanismo para atenderlo.					

<b>N°</b>	<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
12	El profesional de Salud que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
13	El personal administrativo lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
14	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud.					
15	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.					

<b>N°</b>	<b>Dimensión: Elementos Tangibles</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
16	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes.					
17	Las áreas por las que pasó se encontraron limpias y contaron con sillas cómodas					
18	El hospital cuenta con					

	baños limpios, agua y jabón para lavado de manos.					
19	El área donde fue atendido cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención					

**Categorización de la medición de la variable Calidad de Atención:**

Criterios	Calidad de Atención
Deficiente	19-43
Regular	44-70
Bueno	71-95

**Seguridad (4 ítems)**

[4-8] Deficiente  
<8-15] Regular  
<15-20] Bueno

**Capacidad (4 ítems)**

[4-8] Deficiente  
<8-15] Regular  
<15-20] Bueno

**Fiabilidad (3 ítems)**

[3-6] Deficiente  
<6-11] Regular  
<11-15] Bueno

**Empatía (4 ítems)**

[4-8] Deficiente  
<8-15] Regular  
<15-20] Bueno

**Aspectos Tangibles (4 ítems)**

[4-8] Deficiente  
<8-15] Regular  
<15-20] Bueno

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
(García, 2013), adaptado por Nieto (2022)**

Estimado(a) paciente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Satisfacción del usuario, para lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Satisfacción del usuario.

Marca con una (x) en una sola alternativa la que considere se acerque más a su criterio o grado de información. Agradeceré sinceridad en las respuestas, es **ANÓNIMO**.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión: Expectativas	TD	ED	I	DA	TA
1	Existe seguridad en la atención que le brinda el personal de salud y administrativo					
2	En la actitud del personal de salud se demuestra su interés en atenderlo.					
3	El ambiente físico en el cual fue atendido es confortable					

N°	Dimensión : Rendimiento Percibido	TD	ED	I	DA	TA
4	Siente que después de su evaluación, el personal de salud se identificó con usted.					
5	Se siente conforme con el desempeño del personal de salud al brindarle los servicios requeridos.					
6	Se siente cómodo con el ambiente físico del área del establecimiento					
7	Estaría de acuerdo con su referencia a otro					

	hospital de mayor nivel si es que así lo amerita.					
--	---------------------------------------------------	--	--	--	--	--

N°	Dimensión : Nivel de Satisfacción	TD	ED	I	DA	TA
8	Después de su evaluación por el personal de salud, se sintió satisfecho con el abordaje de su enfermedad y las respuestas ante sus dudas					
9	Le satisface la frecuencia con que el personal de salud acudió ante su llamado					
10	Desea recomendar a otros pacientes para ser atendidos en este establecimiento					

**Categorización de la medición de la variable Satisfacción del Usuario:**

Criterios	Satisfacción del usuario
Deficiente	10-22
Regular	23-37
Bueno	38-50

**Expectativas (3 ítems)**

[3-6] Deficiente  
 <6-11] Regular  
 <11-15] Bueno

**Rendimiento Percibido (4 ítems)**

[4-8] Deficiente  
 <8-15] Regular  
 <15-20] Bueno

**Nivel de Satisfacción (3 ítems)**

[3-6] Deficiente  
 <6-11] Regular  
 <11-15] Bueno

### ANEXO N°03: PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

Variables/Dimensiones	Prueba de Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.162	100	0.000	0.939	100	0.000
Seguridad	0.130	100	0.002	0.983	100	0.023
Capacidad de respuesta	0.126	100	0.004	0.975	100	0.040
Fiabilidad	0.112	100	0.002	0.971	100	0.029
Empatía	0.130	100	0.034	0.982	100	0.125
Elementos tangibles	0.093	100	0.039	0.958	100	0.130
Satisfacción del usuario	0.141	100	0.001	0.944	100	0.004

**Interpretación:** Como se observa en la tabla, se tiene más de 40 datos por grupo evaluado, siendo recomendable aplicar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, con la finalidad de evaluar la distribución normal de los datos, de donde se puede observar que las variables y dimensiones no provienen de una distribución normal.



## ANEXO N°04: SOLICITUD DE AUTORIZACION



### **"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 19 de octubre de 2023

#### CARTA N° 730-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr. Milton Ramírez Herrera

Director

HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD "VIRGEN DE LA PUERTA"

Presente. –

#### ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **HILDA GISSEL ALCALDE HURTADO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RENAL EN UN ESTABLECIMIENTO II DE LA LIBERTAD, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, en un establecimiento II de La Libertad, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

#### ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

## ANEXO N° 05: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### Calidad y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de hemodiálisis de un hospital de la Libertad 2023

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	19

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,10	182,438	,297	,978
VAR00002	71,97	175,964	,514	,974
VAR00003	71,23	176,392	,885	,969
VAR00004	71,27	175,582	,795	,969
VAR00005	71,37	173,826	,648	,972
VAR00006	71,50	175,500	,747	,970
VAR00007	71,20	174,028	,931	,968
VAR00008	71,27	174,478	,950	,968
VAR00009	71,40	169,697	,899	,968
VAR00010	71,23	176,254	,893	,969
VAR00011	71,30	171,045	,897	,968
VAR00012	71,40	175,214	,904	,968
VAR00013	71,53	173,292	,916	,968
VAR00014	71,27	174,478	,950	,968

VAR00015	71,33	175,057	,710	,970
VAR00016	71,30	174,355	,923	,968
VAR00017	71,27	174,478	,950	,968
VAR00018	71,33	171,609	,931	,968
VAR00019	71,33	171,609	,931	,968

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	10

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	35,87	43,982	,352	,933
VAR00002	35,73	41,306	,550	,918
VAR00003	35,00	42,621	,868	,899
VAR00004	35,03	43,137	,683	,906
VAR00005	35,13	40,395	,691	,906
VAR00006	35,27	41,857	,753	,902
VAR00007	34,97	41,964	,862	,898
VAR00008	35,03	42,171	,881	,898
VAR00009	35,17	40,351	,794	,899
VAR00010	35,00	42,759	,852	,900

**ANEXO 06: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES**

**Variable: Calidad de atención**

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN																								
	D1				SUB TOTAL	D2				SUB TOTAL	D3			SUB TOTAL	D4				SUB TOTAL	D5				SUB TOTAL	TOTAL
1	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	2	4	9	5	2	4	4	15	2	4	4	5	15	68
2	4	2	2	3	11	4	5	4	3	16	3	4	3	10	4	4	3	4	15	1	4	2	2	9	61
3	1	3	4	3	11	1	3	2	4	10	2	3	5	10	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	55
4	4	2	2	4	12	4	3	5	3	15	4	4	4	12	3	4	4	2	13	4	4	2	3	13	65
5	4	4	3	4	15	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	64
6	4	4	4	4	16	2	4	2	3	11	4	5	3	12	4	3	2	4	13	3	4	4	4	15	67
7	3	5	4	3	15	4	3	4	4	15	2	4	2	8	5	2	4	4	15	3	2	4	2	11	64
8	4	4	3	4	15	4	3	2	3	12	3	2	4	9	1	4	3	2	10	5	4	4	5	18	64
9	1	2	2	3	8	3	2	2	2	9	4	4	3	11	2	2	4	4	12	5	4	3	3	15	55
10	4	4	3	4	15	3	2	4	4	13	1	4	5	10	2	4	3	1	10	4	3	4	3	14	62
11	3	4	3	5	15	4	4	3	3	14	3	2	4	9	3	2	4	4	13	2	4	4	2	12	63
12	4	2	4	3	13	1	4	4	3	12	5	4	3	12	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	65
13	1	3	5	3	12	4	3	2	4	13	1	4	4	9	2	4	4	3	13	2	3	2	4	11	58
14	4	2	4	5	15	3	2	4	4	13	4	2	4	10	3	3	2	4	12	3	3	5	3	14	64
15	4	4	4	4	16	4	4	1	3	12	3	4	3	10	4	4	4	3	15	4	3	2	3	12	65
16	4	5	4	3	16	3	3	4	3	13	3	4	4	11	5	1	3	3	12	3	5	4	4	16	68
17	1	4	3	4	12	1	3	3	5	12	4	3	2	9	2	4	4	4	14	5	5	4	3	17	64
18	3	2	2	3	10	4	4	3	4	15	5	4	5	14	3	5	4	3	15	2	4	3	4	13	67
19	4	2	4	3	13	1	5	3	1	10	3	3	4	10	4	4	3	4	15	4	4	5	3	16	64
20	2	3	4	5	14	2	4	2	3	11	2	4	4	10	3	2	2	3	10	4	2	2	2	10	55
21	2	3	4	3	12	4	2	4	3	13	4	4	3	11	4	4	4	4	16	3	3	3	5	14	66

22	4	2	3	5	14	4	4	3	3	14	3	3	4	10	4	3	3	3	13	4	4	2	4	14	65
23	4	3	5	2	14	3	5	4	2	14	5	4	3	12	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	69
24	3	4	3	4	14	2	4	3	3	12	2	5	2	9	2	2	2	3	9	3	3	3	5	14	58
25	4	2	5	3	14	4	2	2	3	11	4	2	2	8	3	3	4	3	13	4	4	2	3	13	59
26	3	4	3	5	15	2	4	5	2	13	4	3	4	11	4	2	2	4	12	4	3	4	2	13	64
27	2	3	2	5	12	3	4	4	3	14	3	5	2	10	3	5	2	4	14	3	2	3	5	13	63
28	5	4	5	4	18	3	3	3	3	12	2	3	4	9	5	3	2	3	13	3	2	3	3	11	63
29	3	3	5	4	15	2	4	3	4	13	3	2	3	8	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	72
30	3	3	5	2	13	3	3	4	3	13	2	4	4	10	3	5	4	3	15	5	4	3	2	14	65
31	2	2	5	4	13	4	3	3	4	14	4	2	3	9	2	4	3	4	13	4	3	4	3	14	63
32	5	3	5	4	17	4	3	4	3	14	2	4	5	11	5	4	5	4	18	3	4	5	4	16	76
33	3	3	5	3	14	1	3	4	2	10	4	3	2	9	4	4	3	4	15	3	5	4	5	17	65
34	5	4	3	3	15	3	2	5	4	14	4	5	2	11	4	4	3	4	15	5	3	3	4	15	70
35	5	1	3	3	12	4	2	4	3	13	3	4	4	11	5	4	5	4	18	3	4	4	5	16	70
36	4	5	3	3	15	4	4	2	3	13	2	5	4	11	3	3	2	2	10	2	4	2	3	11	60
37	2	3	4	2	11	2	5	4	4	15	4	5	3	12	4	2	4	5	15	4	4	5	3	16	69
38	2	3	3	4	12	4	3	1	3	11	4	2	4	10	4	4	4	4	16	5	3	3	2	13	62
39	4	5	4	5	18	2	2	3	3	10	2	3	4	9	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	59
40	2	3	3	3	11	2	4	2	2	10	5	3	2	10	2	5	2	4	13	3	5	4	4	16	60
41	4	5	3	5	17	4	3	5	4	16	4	3	4	11	3	4	4	4	15	5	5	4	3	17	76
42	4	4	3	5	16	2	4	4	3	13	2	5	4	11	4	3	4	5	16	3	4	3	5	15	71
43	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	4	4	4	12	5	2	3	5	15	4	4	2	3	13	64
44	2	3	1	3	9	4	5	4	4	17	4	2	4	10	2	4	2	2	10	4	2	5	3	14	60
45	4	3	4	4	15	4	3	2	3	12	3	2	3	8	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12	60
46	4	3	3	3	13	3	5	3	4	15	5	4	2	11	2	5	2	4	13	3	4	3	5	15	67
47	4	5	3	5	17	2	4	5	4	15	4	4	3	11	3	4	5	3	15	3	2	5	3	13	71
48	4	2	4	3	13	3	2	2	3	10	3	5	4	12	3	4	4	4	15	5	4	4	1	14	64
49	4	2	1	3	10	2	4	2	3	11	3	2	4	9	3	5	3	3	14	5	1	3	3	12	56

50	3	5	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	3	11	2	4	4	4	14	4	3	4	5	16	75
51	2	4	3	4	13	2	3	4	4	13	5	3	2	10	1	2	3	3	9	3	4	3	3	13	58
52	2	3	4	3	12	4	5	4	4	17	4	2	2	8	5	4	5	4	18	3	3	5	4	15	70
53	4	2	3	3	12	4	4	5	3	16	4	5	4	13	3	3	2	4	12	5	3	4	5	17	70
54	4	2	4	3	13	3	4	2	4	13	3	4	3	10	2	5	2	2	11	1	2	3	3	9	56
55	5	3	2	5	15	4	5	4	3	16	3	4	4	11	3	4	2	4	13	5	4	4	5	18	73
56	4	2	5	3	14	4	4	3	4	15	5	4	3	12	1	4	4	3	12	5	4	3	4	16	69
57	4	3	5	4	16	2	4	4	2	12	3	4	4	11	2	5	4	4	15	4	3	4	3	14	68
58	5	5	4	3	17	2	3	2	4	11	4	4	2	10	2	4	5	3	14	4	4	5	5	18	70
59	5	2	4	1	12	4	2	4	2	12	2	2	4	8	3	2	2	3	10	5	2	4	4	15	57
60	4	2	5	3	14	4	3	4	4	15	2	4	4	10	5	2	4	4	15	3	3	2	3	11	65
61	2	3	5	3	13	3	4	3	4	14	4	3	2	9	2	4	2	3	11	4	5	4	4	17	64
62	5	4	3	1	13	2	3	1	4	10	3	4	4	11	3	3	4	4	14	5	5	4	3	17	65
63	4	2	4	3	13	3	2	5	3	13	3	4	2	9	2	4	4	4	14	1	4	3	4	12	61
64	4	1	3	3	11	4	2	4	4	14	1	2	4	7	3	2	5	4	14	4	3	5	4	16	62
65	4	5	5	2	16	2	4	2	4	12	4	5	3	12	3	2	4	4	13	4	4	3	1	12	65
66	1	2	2	3	8	4	5	1	3	13	3	4	4	11	5	4	3	3	15	4	2	4	4	14	61
67	5	4	3	3	15	4	2	2	4	12	4	2	2	8	2	4	3	3	12	3	3	4	2	12	59
68	4	2	5	4	15	3	2	5	4	14	4	2	4	10	3	3	4	4	14	4	5	1	3	13	66
69	3	3	3	3	12	4	5	3	4	16	4	4	4	12	2	5	3	2	12	3	4	3	3	13	65
70	4	5	3	4	16	3	4	5	3	15	3	3	3	9	3	3	3	4	13	5	2	3	5	15	68
71	4	2	3	3	12	4	4	5	3	16	4	5	4	13	3	3	2	4	12	5	3	4	5	17	70
72	4	2	4	3	13	3	4	2	4	13	3	4	3	10	2	5	2	2	11	1	2	3	3	9	56
73	5	3	2	5	15	4	5	4	3	16	3	4	4	11	3	4	2	4	13	5	4	4	5	18	73
74	4	2	5	3	14	4	4	3	4	15	5	4	3	12	1	4	4	3	12	5	4	3	4	16	69
75	4	3	5	4	16	2	4	4	2	12	3	4	4	11	2	5	4	4	15	4	3	4	3	14	68
76	5	5	4	3	17	2	3	2	4	11	4	4	2	10	2	4	5	3	14	4	4	5	5	18	70
77	5	2	4	1	12	4	2	4	2	12	2	2	4	8	3	2	2	3	10	5	2	4	4	15	57

78	4	2	5	3	14	4	3	4	4	15	2	4	4	10	5	2	4	4	15	3	3	2	3	11	65
79	2	3	5	3	13	3	4	3	4	14	4	3	2	9	2	4	2	3	11	4	5	4	4	17	64
80	5	4	3	1	13	2	3	1	4	10	3	4	4	11	3	3	4	4	14	5	5	4	3	17	65
81	4	2	4	3	13	3	2	5	3	13	3	4	2	9	2	4	4	4	14	1	4	3	4	12	61
82	4	1	3	3	11	4	2	4	4	14	1	2	4	7	3	2	5	4	14	4	3	5	4	16	62
83	4	5	5	2	16	2	4	2	4	12	4	5	3	12	3	2	4	4	13	4	4	3	1	12	65
84	4	5	4	5	18	2	2	3	3	10	2	3	4	9	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	59
85	2	3	3	3	11	2	4	2	2	10	5	3	2	10	2	5	2	4	13	3	5	4	4	16	60
86	4	5	3	5	17	4	3	5	4	16	4	3	4	11	3	4	4	4	15	5	5	4	3	17	76
87	4	4	3	5	16	2	4	4	3	13	2	5	4	11	4	3	4	5	16	3	4	3	5	15	71
88	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	4	4	4	12	5	2	3	5	15	4	4	2	3	13	64
89	2	3	1	3	9	4	5	4	4	17	4	2	4	10	2	4	2	2	10	4	2	5	3	14	60
90	4	3	4	4	15	4	3	2	3	12	3	2	3	8	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12	60
91	1	3	4	3	11	1	3	2	4	10	2	3	5	10	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	55
92	4	2	2	4	12	4	3	5	3	15	4	4	4	12	3	4	4	2	13	4	4	2	3	13	65
93	4	4	3	4	15	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	64
94	4	4	4	4	16	2	4	2	3	11	4	5	3	12	4	3	2	4	13	3	4	4	4	15	67
95	3	5	4	3	15	4	3	4	4	15	2	4	2	8	5	2	4	4	15	3	2	4	2	11	64
96	4	4	3	4	15	4	3	2	3	12	3	2	4	9	1	4	3	2	10	5	4	4	5	18	64
97	4	2	2	4	12	4	3	5	3	15	4	4	4	12	3	4	4	2	13	4	4	2	3	13	65
98	4	4	3	4	15	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	64
99	4	4	4	4	16	2	4	2	3	11	4	5	3	12	4	3	2	4	13	3	4	4	4	15	67
100	3	5	4	3	15	4	3	4	4	15	2	4	2	8	5	2	4	4	15	3	2	4	2	11	64

**Variable: Satisfacción del usuario**

N°	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO													
	D1			SUBTOTAL	D2				SUBTOTAL	D3			SUBTOTAL	TOTAL
1	3	4	4	11	3	4	3	4	14	3	2	4	9	34
2	4	2	3	9	4	5	4	3	16	3	4	4	11	36
3	1	4	3	8	1	3	2	4	10	2	3	4	9	27
4	4	2	4	10	4	3	5	3	15	4	4	4	12	37
5	3	3	4	10	3	4	3	3	13	3	3	4	10	33
6	4	5	4	13	2	4	2	3	11	4	5	3	12	36
7	3	4	3	10	4	3	4	4	15	2	4	2	8	33
8	4	3	4	11	4	3	2	3	12	3	2	4	9	32
9	1	2	3	6	3	2	4	2	11	4	5	3	12	29
10	4	3	4	11	3	2	4	4	13	1	4	5	10	34
11	3	3	5	11	4	4	5	3	16	3	2	4	9	36
12	4	4	3	11	1	4	4	3	12	5	4	3	12	35
13	1	5	3	9	4	3	2	4	13	1	4	4	9	31
14	3	4	5	12	3	4	4	4	15	4	2	4	10	37
15	4	3	4	11	4	2	1	4	11	3	4	3	10	32
16	4	2	3	9	3	3	4	3	13	3	4	4	11	33
17	1	3	4	8	1	2	3	5	11	4	3	2	9	28
18	3	2	3	8	4	4	3	4	15	5	4	1	10	33
19	4	4	3	11	1	5	3	1	10	3	3	4	10	31
20	2	4	5	11	2	4	2	3	11	2	4	4	10	32
21	2	4	3	9	4	2	4	3	13	4	4	3	11	33
22	4	3	5	12	4	4	3	3	14	3	3	4	10	36
23	4	5	2	11	3	5	4	2	14	5	4	3	12	37



24	3	3	4	10	2	4	4	3	13	2	5	2	9	32
25	4	5	3	12	4	3	2	3	12	4	2	2	8	32
26	3	3	5	11	2	4	5	2	13	4	3	4	11	35
27	2	2	5	9	3	4	4	3	14	3	5	2	10	33
28	5	5	4	14	3	3	3	3	12	2	3	4	9	35
29	3	5	4	12	2	4	3	4	13	3	2	3	8	33
30	3	5	2	10	3	3	4	3	13	2	4	4	10	33
31	2	5	4	11	4	3	3	4	14	4	2	3	9	34
32	4	5	4	13	4	2	4	3	13	2	4	5	11	37
33	3	5	3	11	1	3	4	2	10	4	3	2	9	30
34	5	3	3	11	3	2	5	4	14	4	5	2	11	36
35	5	3	3	11	4	2	4	3	13	3	4	4	11	35
36	4	3	3	10	4	4	2	3	13	2	5	4	11	34
37	2	4	2	8	2	5	3	4	14	4	5	3	12	34
38	2	3	4	9	4	3	1	3	11	4	2	4	10	30
39	4	4	5	13	2	2	3	3	10	2	3	4	9	32
40	2	3	3	8	2	4	2	2	10	5	3	2	10	28
41	3	3	5	11	4	3	4	4	15	4	3	4	11	37
42	4	3	5	12	2	4	4	3	13	2	5	4	11	36
43	3	4	3	10	2	3	3	3	11	4	4	3	11	32
44	2	1	3	6	4	5	4	4	17	4	2	4	10	33
45	4	4	4	12	4	3	2	3	12	3	2	3	8	32
46	4	3	3	10	3	5	3	4	15	5	4	2	11	36
47	4	3	5	12	2	4	5	4	15	4	4	3	11	38
48	3	4	3	10	3	2	2	3	10	3	5	4	12	32
49	4	1	3	8	2	3	2	3	10	3	2	4	9	27
50	3	5	4	12	4	4	5	4	17	4	4	3	11	40
51	2	3	4	9	2	3	4	4	13	5	3	2	10	32

52	2	4	3	9	4	5	4	4	17	4	2	2	8	34
53	4	3	3	10	4	4	5	3	16	4	5	4	13	39
54	4	4	3	11	3	4	2	4	13	3	4	3	10	34
55	5	2	5	12	4	5	4	3	16	3	4	4	11	39
56	4	5	3	12	4	4	3	4	15	5	4	3	12	39
57	4	5	4	13	2	4	3	2	11	3	4	4	11	35
58	5	4	3	12	2	3	2	4	11	4	4	2	10	33
59	5	4	1	10	4	2	4	2	12	2	2	4	8	30
60	4	5	3	12	4	3	4	4	15	2	4	4	10	37
61	2	5	3	10	3	4	3	4	14	4	3	2	9	33
62	5	3	1	9	2	3	1	4	10	3	4	4	11	30
63	4	4	3	11	3	2	5	3	13	3	4	2	9	33
64	4	3	3	10	4	2	5	4	15	1	2	4	7	32
65	4	5	2	11	2	4	2	4	12	4	5	3	12	35
66	1	2	3	6	4	5	1	3	13	3	4	4	11	30
67	5	3	3	11	4	2	2	4	12	4	2	2	8	31
68	4	5	4	13	3	2	5	4	14	4	2	4	10	37
69	3	3	3	9	4	5	3	4	16	4	4	4	12	37
70	4	3	4	11	3	4	5	3	15	3	3	3	9	35
71	4	3	3	10	4	4	5	3	16	4	5	4	13	39
72	4	4	3	11	3	4	2	4	13	3	4	3	10	34
73	5	2	5	12	4	5	4	3	16	3	4	4	11	39
74	4	5	3	12	4	4	3	4	15	5	4	3	12	39
75	4	5	4	13	2	4	4	2	12	3	4	4	11	36
76	5	4	3	12	2	3	2	4	11	4	3	2	9	32
77	5	4	1	10	4	2	4	2	12	2	2	4	8	30
78	4	5	3	12	4	3	4	4	15	2	4	4	10	37
79	2	5	3	10	3	4	3	4	14	4	3	2	9	33

80	5	3	1	9	2	3	1	4	10	3	4	4	11	30
81	4	4	3	11	3	2	5	3	13	3	4	2	9	33
82	4	3	3	10	4	2	4	4	14	1	2	4	7	31
83	4	5	2	11	2	4	2	4	12	4	5	3	12	35
84	4	4	5	13	2	2	3	3	10	2	3	4	9	32
85	2	3	3	8	2	4	2	2	10	5	3	2	10	28
86	4	3	5	12	4	3	5	4	16	4	3	4	11	39
87	4	3	5	12	2	4	4	3	13	2	5	3	10	35
88	3	4	3	10	2	3	4	3	12	4	4	4	12	34
89	2	1	3	6	4	5	4	4	17	4	2	4	10	33
90	4	4	4	12	4	3	2	3	12	3	2	3	8	32
91	1	4	3	8	1	3	2	4	10	2	3	5	10	28
92	4	2	4	10	4	3	5	3	15	4	3	4	11	36
93	4	3	3	10	3	2	3	3	11	3	3	4	10	31
94	4	4	4	12	2	4	2	3	11	4	5	3	12	35
95	3	4	3	10	4	3	3	4	14	2	4	2	8	32
96	4	3	4	11	4	3	2	3	12	3	2	4	9	32
97	4	2	4	10	4	3	5	3	15	4	3	4	11	36
98	4	3	3	10	3	2	3	3	11	3	3	4	10	31
99	4	4	4	12	2	4	2	3	11	4	5	3	12	35
100	3	4	3	10	4	3	3	4	14	2	4	2	8	32

## **ANEXO N°07: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente trabajo de investigación “Calidad y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de hemodiálisis de un Hospital de La Libertad 2023”; desarrollado por la Lic. Hilda Gissel Alcalde Hurtado, de la maestría Gestión en los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues sólo la investigadora tendrá acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 40 minutos y consiste en dos cuestionarios, cuyo objetivo es determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa.

#### **DECLARACIÓN:**

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

-----  
Nombres y Apellidos del participante

-----  
Firma

Hilda Gissel Alcalde Hurtado  
Nombres y Apellidos del investigador

-----  
Firma

DNI: .....

### ANEXO N°08: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	CONCLUSIÓN
¿Cuál es la relación entre la calidad y satisfacción según la percepción de los usuarios del servicio de hemodiálisis de un Hospital de La Libertad en 2023?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la calidad y la satisfacción percibida por los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y</p>	<p><b>Hipótesis Nula (H0):</b> No hay una relación significativa entre la calidad del servicio de hemodiálisis y la satisfacción percibida por los usuarios en el Hospital de La Libertad en 2023.</p> <p><b>Hipótesis Alterna (H1):</b> Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de hemodiálisis y la satisfacción percibida por los usuarios</p>	Calidad de atención	Seguridad	Eventos adversos.	<p><b>Tipo y diseño de investigación:</b> El enfoque de investigación fue cuantitativo, ya que se busca resolver el problema de estudio a través de datos numéricos. La investigación se realizó de manera descriptiva, con el objetivo de analizar e interpretar los hechos actuales en el área de estudio. Además, el alcance de la investigación fue descriptivo, centrándose en el análisis e interpretación de los hechos y procesos en una zona específica. El diseño de investigación fue no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, sino simplemente observadas en su entorno natural. Finalmente, la investigación fue correlacional, ya que se busca determinar la relación entre variables.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> <b>Técnica</b> Se utiliza el método de encuestas virtuales para recopilar datos entre los usuarios del Hospital La Libertad. Esta encuesta es una técnica para evaluar las variables de estudio</p>	A mayor fiabilidad percibida, se observan mayores niveles de satisfacción manifestados. De quienes la calificaron al menos como regular, el 41% expresó una buena satisfacción. Sin embargo, aún entre quienes percibieron una buena fiabilidad del servicio, la mayoría (52%) informó solo una satisfacción regular o deficiente. A mayor empatía percibida, se aprecian mayores niveles de satisfacción manifestados. De quienes la
				Capacidad	Atención vs. Capacidad.		
				Fiabilidad	Tiempo entre fallos.		
				Empatía	Comunicación personalizada.		
			Satisfacción de atención	Aspectos Tangibles	Infraestructura evaluada.		
				Expectativas	Cumplimiento expectativas.		
				Rendimiento Percibido	Eficiencia y puntualidad.		
Nivel de Satisfacción	Puntuación encuesta.						

	<p>la satisfacción de los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital de La Libertad en 2023. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del servicio de hemodiálisis en un Hospital</p>	<p>en el Hospital de La Libertad en 2023.</p>				<p>basada en escalas Likert, ya que permite obtener información de forma clara y precisa según Casas &amp; Repullo (2002). <b>Instrumentos</b> Las herramientas utilizadas fueron dos cuestionarios: La herramienta 1 propuesta por Flores Camayo, Raúl Enrique (Flores, 2020) consiste en el uso de un cuestionario de Calidad de Atención. Esta herramienta consta de 5 dimensiones y 19 ítems, utilizando una escala Likert de 5 opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, donde la puntuación más baja es 1 y la máxima es 5 puntos. Las dimensiones incluyen la seguridad (ítems 1 a 4), la capacidad de respuesta (ítems 5 a 8), la confiabilidad (ítems 9 a 11), la empatía (ítems 12 a 15) y los aspectos tangibles (ítems 16 a 19). Dimensiones (19 ítems) utilizando una escala Likert con 5 opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, siendo 1 la puntuación más baja. 5 puntos como puntuación máxima. Las dimensiones incluyen: seguridad (1 a 4), capacidad de respuesta (5 a 8), confiabilidad (9 a 11), empatía (12 a 15) y tangibles (16 a 19). La herramienta 2 consiste en el uso del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral de Nieto Armas, Joselyn Gianella (Nieto, 2022), el cual consta</p>	<p>evaluaron al menos como regular, el 43% expresó una buena satisfacción. Sin embargo, aún entre quienes percibieron una buena empatía en la atención, la mayoría (57%) informó solo una satisfacción regular o deficiente. Ninguna dimensión por sí sola asegura la satisfacción de los usuarios. Aunque valoraron bien aspectos como capacidad de respuesta y empatía, la mayoría igual manifestó una insatisfacción relativamente alta (51% en general).</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	de La Libertad en 2023.					de 3 dimensiones y 10 ítems en escala Likert con 5 opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se califica con 1 como puntuación mínima y 5 puntos como puntuación más alta. Las dimensiones incluyen: condiciones laborales (de 1 a 3), satisfacción laboral (de 4 a 7) y nivel de satisfacción (de 8 a 10).	
--	-------------------------	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--