



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios  
del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de  
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Chuquipoma Reyes, Miriam (orcid.org/ 0000-0003-1088-8384)

**ASESORA:**

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (orcid.org/ 0000-0003-0126-0130)

**CO - ASESOR:**

Dr. Carrasco Fernández, Juver Augusto (orcid.org/ 0000-0003-0322-5072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO- PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios,  
quien como guía estuvo presente  
en el caminar de mi vida, bendiciéndome y  
dándome fuerzas para continuar con  
mis metas trazadas sin desfallecer.

A mi familia, en especial a mi pequeña Alana,  
mis padres, abuelos y hermanas por  
su apoyo incondicional, amor y confianza

## **Agradecimiento**

A la Dra. Simona María Parraguez Carrasco,  
por su valiosa colaboración,  
por sus aportes profesionales y asesoramiento  
en la dirección de la presente Tesis

A la Universidad Cesar Vallejo, por habernos  
aceptado ser parte de ella y abrir las puertas  
de su seno científico para poder estudiar  
la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Aquellas personas externas que me  
orientaron y ayudaron para hacer posible este proyecto.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Métodos de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	38

## Índice de Tablas

Tabla 1. Relación entre calidad de atención en enfermería y satisfacción de los usuarios.....	18
Tabla 2. Medidas simétricas de la relación entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los usuarios.....	19
Tabla 3. Calidad de atención en enfermería en una clínica privada de Chiclayo.....	20
Tabla 4. Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.....	21
Tabla 5. Relación entre Empatía y Satisfacción de los usuarios .....	22
Tabla 6. Medidas simétricas de la relación entre empatía y satisfacción los usuarios.....	22

## Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de investigación.....	14
--	----

## Resumen

La presente investigación pretendió analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. La metodología de la investigación fue de tipo básica, no experimental y con alcance correlacional. Se tuvo como técnica a la encuesta, la misma que aplicó a través de los instrumentos llamados cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería y cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis. La muestra fue de 44 usuarios. Por el lado de la variable de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis, se observó que, el 36.36% de la población presentó deficiente en la dimensión comunicación; el 40.91%, en el tipo de atención. La conclusión de que existe una correlación significativa positiva alta, entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo (Rho de Spearman 0.707), lo cual indica que a mayor sean la calidad de atención en enfermería, mayor será la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis.

**Palabras clave:** Calidad de atención en enfermería, Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis, Servicio oportuno y Empatía.

## **Abstract**

This research aimed to analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of users of hemodialysis treatment in a private clinic in Chiclayo. The research methodology was basic, non-experimental and with a correlational scope. The survey was used as a technique, the same one that was applied through the instruments called questionnaire on the quality of nursing care and questionnaire on the satisfaction of users in hemodialysis treatment. The population with which the study was carried out were 50 users undergoing hemodialysis treatment in a private clinic, and the sample was 44 users. Regarding the satisfaction variable of users in hemodialysis treatment, it was shown that 36.36% of the population presented deficiencies in the communication dimension; 40.91%, in the type of care. The conclusion that there is a high positive significant correlation between the quality of nursing care and user satisfaction in hemodialysis treatment in a private clinic in Chiclayo (Rho de Spearman 0.707), which indicates that the higher the quality of nursing care, the greater the satisfaction of users in hemodialysis treatment.

**Keywords:** Quality of nursing care, Satisfaction of users in hemodialysis treatment, Timely service and Empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención refiere a las diversas valoraciones que los pacientes se crean como consecuencia del tipo de servicio que recibieron por parte de algún proveedor médico. Dicho aspecto, en la actualidad, ha tomado mucha importancia en el mundo ya que permite que los pacientes se sientan satisfechos con el servicio de atención de enfermería que se les brinda. En esa línea encontramos que la variable de satisfacción se avizora como su componente. Esta última se refiere a la medida de cómo el servicio de enfermería cumple y/o supera las expectativas de sus pacientes (Kiwanuka et al., 2021). En esta línea, notamos que existen muchas deficiencias en estas variables en el área de enfermería, pues tratamientos como la hemodiálisis, que se realiza para extraer el agua y las toxinas de la sangre de pacientes enfermos de los riñones, presentan serias deficiencias (Rajabpour & Rayyani, 2019).

A nivel mundial, se observa que hay un crecimiento del 3.5% anual y que, actualmente, más del 10% de la población sufre de estas enfermedades, al mismo tiempo más del 60% de los pacientes de hospitales públicos refieren que la atención que se les brindó para esta enfermedad fue defectuosa (Romero, 2019). En Europa las personas con enfermedades renales representan del 12% al 13% de la población. De dicho grupo, se sabe que la gran mayoría cuenta con un seguro de trabajo debido a que la ley lo exige, pero todavía existe un 23% aproximado que recurre a los servicios públicos, en los cuales alrededor del 27% de ese grupo afirma que la calidad de atención es defectuosa por temas de trato, efectividad y demora (Salmeri et al., 2022).

El país no es ajeno a la realidad mundial comentada en el párrafo anterior, pues un reporte del MINSA (2022) reveló que un 11% de los peruanos presenta o presentó en alguna etapa de su vida un tipo de enfermedad renal, y se especifica que las provincias que mayor prevalencia presentan son Lima, Callao, Lambayeque, Piura y La Libertad. Al mismo tiempo se afirma que la gran mayoría acude a la atención en centros de salud públicos, donde las mismas personas califican como decepcionante la calidad de atención debido a que la atención

demora mucho tiempo y es realizada de mala gana por el personal médico y de enfermería (Guerrero, 2021).

Otro estudio realizado, específicamente en Puno, revela que la mortalidad por enfermedades renales tiene un índice de 4.1%, y a su vez, en otras zonas como la Amazonía, presenta un crecimiento ascendente de más de 10% anual. Además, la gran mayoría de pacientes recurre al tratamiento público por razones de dinero. Estos pacientes del sector público califican la atención como mala debido a la actitud del personal frente a ellos. A su vez, el 60% afirma que su experiencia fue desagradable como consecuencia de una buena calidad de atención recibida (Oliva & del Rocío, 2021).

La región de Chiclayo se ubica dentro del territorio peruano y tiene una problemática muy similar a la que se describió para el caso de Puno y Lima. Un estudio encontró que 1 de cada 10 personas que residen en Lambayeque sufren de enfermedades renales, de las cuales 450 se encuentran cursando un tratamiento de diálisis. De dicho grupo se sabe que más del 70% recurre a la atención de enfermería pública, a la vez que estos afirman que la calidad de atención es altamente deficiente por temas de tiempo y actitud del personal médico. A su vez, los autores mencionan que más del 80% de la población, que califica negativamente la atención, afirma no haber tenido una satisfacción aceptable durante su tratamiento (Nuñez & Giraldo, 2020). El estudio de Carrasco (2021) reveló que la mortalidad para enfermedades renales en dicha ciudad, en los últimos años, tiene un promedio del 15% de los casos, pero presenta un crecimiento anual de un 1%, lo cual debe ser considerado como un indicador de una problemática existente y que va en aumento.

Debido a todo lo mencionado, se hace evidente que en los diversos centros de salud presentan deficiencias en materia de calidad de atención y, en consecuencia, en la satisfacción de usuario, razón que hace notar la importancia y necesidad de estudiar las variables con miras a la resolución de futuros problemas. En ese sentido el problema de investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo?

Se ha considerado como propósito general analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. Como objetivos específicos se tiene i) determinar la calidad de atención en enfermería según sus dimensiones en una clínica privada de Chiclayo; ii) determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo; e iii) identificar la relación existente entre la empatía con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.

Este estudio tiene varias justificaciones que explican su necesidad a distintos niveles. Por el lado teórico, se tomó como análisis las teorías e investigaciones realizadas por Ghignatti et al. (2019), Jiménez (2018) y Quijada y Nario (2018) en lo que refiere a calidad de atención de enfermería. Así mismo, aportará con la experiencia concreta de un estudio de caso a los trabajos realizados por Improta et al. (2020), Esperidião y Viera-da-Silva (2018) y Osmanovic et al. (2022) en lo referente a la satisfacción de los usuarios. La metodológica se encuentra en la serie de estrategias con el fin de conseguir los objetivos de investigación. Estos son la revisión de fuentes secundarias, la instrumentalización de variables, la creación de indicadores y la validación de los datos de campo. La justificación práctica se enfoca en que el estudio ayudará a identificar los puntos críticos de la calidad de la atención para luego poder diseñar soluciones directas y enfocadas a problemas concretos (Jussupow et al., 2021).

Finalmente, la hipótesis principal de este trabajo es: La calidad de la atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. Al mismo tiempo, se maneja como hipótesis específicas a las siguientes premisas: i) existe un nivel bajo en la calidad de atención en enfermería según sus dimensiones en una clínica privada de Chiclayo. ii) Existe un nivel bajo en la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. iii) La empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes hallados para esta investigación comienzan con el trabajo de Mero et al. (2021), en Cuba, quienes tuvieron el fin de precisar la calidad de atención de cuidado en la zona de enfermería. Dicho estudio tuvo una metodología descriptiva con un corte transversal y se realizó en el interior de un hospital público mediante la ejecución de un cuestionario. Los resultados arrojaron que, del total de 318 individuos, el 83,1% considera que el servicio se caracterizó por la constancia; el 80%, por la accesibilidad; el 78.2% destaca la confianza; y el 74.2%, la constancia. Además de ello, los encuestados catalogaron como positivo el tipo de cuidado que el área de enfermería ofrecía a sus hijos. Los autores llegaron a concluir que la calidad del servicio cuidado se destaca por cumplir las necesidades de los pacientes y tener diversas valoraciones positivas como la perseverancia. Al mismo tiempo de que la variable principal influye directamente en la secundaria para su caso concreto de análisis.

Torres et al. (2022) desarrollaron un estudio en Colombia para hallar los factores de calidad de atención en enfermería que repercuten en la satisfacción del paciente. Para ello realizan un estudio cualitativo y transversal. Para recopilar información aplicaron una encuesta a 15 pacientes y evaluaron la información utilizando el método de análisis relacional gris. En sus resultados, observaron que los factores que los pacientes puntúan más alto en promedio son la amabilidad (60%), la seguridad (55%) y la accesibilidad (47%), mientras que los factores que puntúan más bajo son la comprensión, fiabilidad y comunicación. También notaron que los factores más influyentes para la satisfacción son la seguridad y la competencia o habilidad, mientras que para la calidad de atención son la competencia o habilidad y la amabilidad; por otro lado, el factor menos relevante para ambas variables es la accesibilidad. Con esta información, los autores concluyen que la calidad del servicio afecta positivamente a la satisfacción de los pacientes

Bowen y Fosado (2020), en Ecuador, hicieron un estudio con el propósito de identificar las brechas existentes entre la variable de satisfacción de pacientes y

el índice de calidad de atención en un hospital. fue cualitativo, transversal, no experimental, las toxinas y se analizaron 13 centros a través de la aplicación de una encuesta a 3063 usuarios. Los autores identificaron cinco áreas de la variable principal asociadas con la satisfacción: fiabilidad, que hace referencia a la habilidad para prestar el servicio según lo esperado y sin errores; capacidad o rapidez de respuesta, entendida como habilidad para satisfacer necesidades eficientemente; elementos tangibles, que incluye la apariencia de la institución, máquinas, empleados, entre otros; seguridad, que hace referencia a la capacidad de transmitir confianza por el nivel de conocimiento y la amabilidad mostrada; y empatía o atención personalizada. A partir de su análisis determinaron que la única dimensión en la que se cumplían las expectativas en cierta medida era la empatía (58%) y en la dimensión de elementos tangibles había una mayor diferencia entre la expectativa y la realidad (36%). Los autores concluyen afirmando que la satisfacción de los pacientes presenta deficiencias como consecuencia de la poca empatía del personal.

Mero et al. (2021) hicieron un estudio con el fin de exponer los factores que condicionan la calidad de atención que reciben los pacientes de un hospital público en Ecuador. El trabajo fue cuantitativo, con corte transversal y fundamentado en el análisis documental. En total los autores revisaron 19 artículos científicos y tuvieron como resultado que, positivamente, los factores más influyentes son la confianza transmitida y disposición del personal (47%), el trato personalizado (43%), la amabilidad y seguridad (43%), la destreza de enfermería (40%), el interés por la solución de problemas asociados (35%) y la rapidez de respuesta (31%); por otra parte, los factores que influyeron negativamente incluyeron la falta capacitación del personal, el tiempo de espera y la escasa información brindada en relación a la dieta y la medicación. Los autores concluyen diciendo que satisfacción de los usuarios presentó déficit en diferentes áreas, al mismo tiempo que dicha variable guarda relación con la variable de calidad de atención.

En Ecuador, Montenegro (2022) desarrolló su investigación con la intención de medir la implicancia de calidad de atención con la satisfacción de usuario en un hospital público de Ecuador. La estrategia metodológica fue cuantitativa, con

un diseño transeccional, no experimental y descriptivo. El grupo de trabajo fue de 326 pacientes del mencionado hospital y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. El estudio posterior de los datos recolectados arrojó un alfa de Cronbach de 0.7 y un  $p < 0.05$  de significación. Con toda la información, el autor concluye que la satisfacción de los usuarios presentó un nivel alto en el grupo atareo conformado por jóvenes de 18 a 23 (45% de la muestra).

El Perú es un país que no es ajeno a la problemática que se viene describiendo, así tenemos que en Cusco, un estudio realizado por Medina (2022) tuvo la intención de medir la implicancia entre la variable satisfacción de los clientes y calidad de servicio de enfermería. La metodología fue correlacional, no experimental y transeccional. Se trabajó con 136 usuarios, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo probabilístico aleatorio. Los resultados mostraron que el 55.8% de la muestra dice estar satisfecha con el servicio y el 73.5%, señala como bueno el nivel de servicio que se le ofreció. Asimismo, se halló una relación estadística significativa alta entre las variables (Chi-cuadrado de 7,439). Con todos los datos, el autor concluye que existe una relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad servicio que se les ofrece en el establecimiento médico estudiado.

Saavedra (2022) desarrolló una investigación con el fin de relacionar la calidad en la atención de enfermería con la variable satisfacción que tienen los padres usuarios del servicio del área de neonatos de un hospital de Lima norte. El diseño metodológico fue cuantitativo, no experimental y de corte transversal. La muestra la integraron 53 padres. Los resultados arrojaron que, en las tres dimensiones de la variable independiente, la calidad de atención se categorizó como baja en un 43.4%; en la dimensión de técnica, el 62.3% de los padres afirmó sentirse seguros en los diferentes procesos; y en lo referente al entorno, el 50.9% de los usuarios consideraron que el aspecto de privacidad es destacable. Con dicha data, los autores concluyen que la relación estudiada es significativa y alta, lo cual se traduce en que a mejor sea el nivel de calidad, el nivel de la satisfacción se incrementará.

En Trujillo, Pizarro (2019) tuvo el interés en determinar la satisfacción de los usuarios de una unidad de Hemodiálisis en Trujillo a través de la calificación a la calidad de atención ofrecida. Dicho trabajo fue de tipo exploratorio, transversal y cuantitativo. El mismo contó con una población de 67 con quienes se usó el cuestionario a modo de instrumento para la recolección de datos. Los resultados mostraron que el 83.58% de los pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alta con el cuidado que reciben, mientras que 13.43% tienen un nivel medio y 2.99% un nivel bajo. Por otra parte, se encontró que, la calidad de cuidado era adecuado en un 80% e inadecuado en un 20%. Toda la información señalada, llevó a que el autor concluya su trabajo afirmando que la satisfacción del centro médico analizado se caracteriza principalmente por presentar un nivel alto, lo cual se traduce en que la mayoría de los usuarios afirma que durante su experiencia no presentó mayores complicaciones ni insatisfacciones.

En Chimbote, Cano (2020) tuvo la intención de medir la relación entre las variables de la calidad de atención y la satisfacción del usuario. El estudio fue cuantitativo, no experimental. La muestra fue de 234 madres a las cuales se les aplicó una ficha de preguntas. Los datos mostraron que el 87.5% de la muestra se encuentra conforme con el servicio de atención que se les ofrece; a la vez, que la satisfacción supera el 60% de los casos. Con la información señalada, la autora concluye que el grupo de estudio se encuentra conforme con la calidad de la atención que se les brindó por parte del personal de enfermería del hospital estudiado.

En Lima, Gutiérrez y Melo (2021) realizaron una investigación para describir la relación existente entre la variable de calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes frente al servicio de hemodiálisis en un hospital de EsSalud. El mismo trabajo fue cuantitativo, transversal de diseño - alcance descriptivo y correlacional. Durante el recojo de datos se aplicó un cuestionario de satisfacción que evaluaba la percepción de 60 pacientes que recibían el tratamiento de hemodiálisis. Los investigadores observaron que el 3.3% de los encuestados estaban completamente insatisfechos con la calidad de atención y que el 1.7% consideró que el nivel de satisfacción era malo. Además, notaron que la mayoría de los usuarios consideraron adecuados los

aspectos tangibles y la capacidad de respuesta. Mientras las dimensiones por mejorar son la accesibilidad, empatía, confianza y seguridad. Finalmente, en base al análisis correlacional confirman la relación significativa que tienen las variables. Los autores concluyen afirmando que la satisfacción de los pacientes presenta deficiencias significativas en temas como calidad, a la vez que esta guarda una relación con la variable de calidad de atención.

La región de Chiclayo no es ajena a las problemáticas que se vienen señalando, así tenemos Mija (2019) desarrolló un estudio con la intención de medir la relación de la medir la satisfacción en diversos pacientes de un hospital de Lambayeque frente a la calidad de atención que se les dieron en su estadía. El estudio fue descriptivo y transversal en el que se llegó a recopilar las respuestas de 70 pacientes con un cuestionario. Los resultados mostraron que los sujetos de estudios se caracterizan porque un 91.4% lo califica como excelente. En ese sentido, el investigador concluye diciendo que la variable de calidad del servicio se caracteriza por estar a la par de las necesidades y umbrales de los clientes.

Falioc (2020) realizó una investigación en Chiclayo a modo de diagnóstico para terminar proponiendo un modelo de atención que mejore la satisfacción en pacientes de un hospital público local. Para ello realizó un trabajo proyectivo con diseño de triangulación concurrente. El autor recopiló mucha información a través de dos encuestas, una centrada en la calidad de atención y conformada por 16 preguntas; y otra, de satisfacción compuesta por 22 ítems. Los instrumentos se aplicaron a 348 pacientes. El investigador concluyó que la calidad de atención se caracteriza por ser mayoritariamente regular (92.2%). Al mismo tiempo, el 82.7% de usuarios se encuentran insatisfechos, por lo que menciona la necesidad de aplicar un modelo integral que ayude a mejorar la calidad de atención, a la vez que aumente la satisfacción y reduzca las brechas entre la expectativa de los usuarios y el servicio que se les otorga.

Gómez (2020) realizó una investigación en la misma ciudad que los autores anteriores con la intención de evaluar la relación entre las variables de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el caso concreto de un hospital público

local. El trabajo fue cuantitativo, de diseño correlacional, no experimental y de corte transversal. La población la integraron 862 pacientes con los cuales se aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que el 26.3% evidencia haber sentido una deficiente calidad de atención; el 59.4%, una regular satisfacción. A toda la información, el autor agrega que 70 del total de sujetos de estudio, menciona que la atención es muy deficiente; a la vez que 158 la consideran regular. Finalmente, el autor recomienda que se mejoren las gestiones de la salud para que la satisfacción de los clientes presente una mejora en la calificación que los usuarios tienen. El autor concluye afirmando que la satisfacción de los pacientes presenta deficiencias y se relaciona con calidad de atención.

Finalmente, se encontró el trabajo de Puicón (2022), quien hizo su investigación con la intención de precisar la relación de la variable gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermeras en un hospital de Lambayeque. El trabajo fue correlacional, con diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. El grupo de estudio fueron 35 trabajadoras de la salud del área de neonatología, a las mismas a ellas se les dio un cuestionario. Los datos procesados mostraron que un 42,9% de los estudiados calificaron de regular a la gestión del cuidado; el 31,4%, de inadecuado. En lo referente a la correlación, se halló una correlación de 0.7 Rho-spearman entre las variables estudiadas. Con toda la información, el autor concluye que la gestión del cuidado tiene una relación significativamente alta.

Ahora es necesario pasar a la definición de las variables que se usan en este trabajo. Las mismas que son la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los usuarios. Por calidad de atención se puede comenzar diciendo que, según la OMS (2022), la variable hace referencia al grado de valoración que los servicios de salud obtienen por parte de los usuarios directos como pacientes asegurados u foráneos. Se sabe también que la calidad de atención tiene una estrecha relación con la atención sanitaria oportuna y de calidad, la cual, en teoría se debe caracterizar por ser eficaz, seguro y ayudar a la mitigación de los daños propios de la actividad de enfermería; enfocado en los usuarios (Boada-Niño et al., 2019).

Dentro de los fundamentos teóricos se encuentra la teoría de la calidad planteados por Deming (2019), se contempla que esta debe permitir medir la satisfacción de un cliente o público en específico sobre un producto o servicio en específico. En el ámbito médico, se observa que la teoría de la calidad de Morocho (2019) cobra mucha más relevancia debido a que la salud de un paciente depende de la calidad del servicio. En ese sentido, la teoría de la calidad se basa en que se debe buscar la máxima calidad deseable (Moran, 2021). Cabe resaltar que diversos autores sostienen que la calidad máxima es un ideal que ayuda a buscar mejoras constantes para los servicios o productos que una empresa ofrece, y en el caso médico, ayuda a mejorar la calidad de atención y de servicios prestados a un paciente para el mejoramiento de su salud (Nava, 2019).

La calidad de atención en enfermería, se puede ver que según Inga-Berrosipi y Arosquipa (2019) la calidad de atención se entiende como la capacidad de un proveedor de cumplir de manera óptima con las expectativas del cliente. A partir de esa definición, se puede afirmar que la calidad de atención no se limita al trato de la organización con los usuarios o clientes, sino a todos aquellos factores que impactan en que la experiencia que tienen sea placentera (Ghignatti et al., 2019). En la misma línea, los investigadores Campos et al. (2019) afirman que estos factores incluyen la infraestructura, el orden y limpieza, la puntualidad, el compromiso, la preocupación, la amabilidad, la rapidez de los trámites y pagos, la comodidad, la seguridad y confianza que se transmite, el conocimiento y experiencia del personal a cargo, la información que se brinda, entre otros.

A todo lo señalado, es necesario considerar que la calidad de atención, independientemente del área que sea evaluada, tiene un componente muy contextual. En ese sentido, autores como Gröndahl et al. (2019) y Kalánková et al. (2019) afirman que, en el contexto médico puede definirse como la atención que se brinda, de manera óptima, con el objetivo de conservar o restaurar la salud de un paciente, tomando en cuenta las posibles consecuencias y beneficios implicados en los procesos que se apliquen. En la misma línea, Ghignatti et al. (2019) afirma que los factores que los pacientes evalúan pueden

ser clasificados en tres grandes temas: aspectos estructurales, proceso de cuidado y capacidad para resolver problemas.

El estudio publicado por Suárez et al. (2019) se pueden considerar las siguientes dimensiones: confianza en el servicio, servicio oportuno, y empatía. Por la primera se entiende a la confianza que el profesionalismo de trabajadores de un área de enfermería le genera a un paciente. Esta dimensión puede entenderse mejor a través de los indicadores de constancia del servicio y el servicio integral que este ofrece. Se espera que la atención que un paciente recibe por parte del personal se caracterice por ser fiable en base a los ambientes y a la calidad humana del personal, por eso es importante que los trabajadores garanticen la fiabilidad como una dimensión de la calidad de atención.

Finalmente, se considera a la empatía como última dimensión, la misma refiere al grado de consideración que los trabajadores del área de enfermería tienen para con sus pacientes. Se espera que la atención sea empática y comprenda la dimensión de los problemas que los usuarios presentan. A modo de cierre para la problematización de la variable de calidad de atención de enfermería, se puede decir que esta refiere a la capacidad de un trabajador para cumplir con las expectativas del cliente (Suárez et al., 2019). A la vez, la variable se conforma por las dimensiones de constancia del servicio, servicio oportuno y empatía. Dichas dimensiones ayudan a que el estudio de la variable sea más detallado y aborde más áreas específicas.

La otra variable a estudiar es la satisfacción del usuario refiere al grado de cumplimiento de expectativas de un usuario frente al servicio de enfermería que recibe en un centro de salud (Mero et al., 2021). En ese sentido, una teoría relevante para este caso es la de la satisfacción, ya que esta sostiene que la satisfacción mide el grado de cumplimiento de las expectativas que un cliente se formó luego de usar un bien o servicio. Precisamente esta satisfacción puede ser medida de varias formas, pero la más usual es a través del cuestionario y la escala de Likert (Espejo, 2018). En el ámbito médico, se observa que la teoría de la satisfacción cobra mucha más relevancia que en otros espacios debido a

que, al igual que el caso anterior, una buena satisfacción va de la mano con la adecuada atención a un paciente (Haming et al., 2019). Pero bien, ahora se hace necesario ver a detalle las variables a las cuales las teorías mencionadas le dan sustento (Ramírez, 2017).

Para satisfacción de los usuarios hay que mencionar que existen muchas definiciones para la misma, como la que ofrecen Improta et al. (2020), quienes mencionan que la misma puede ser entendida como una experiencia en el que un conjunto de necesidades se acorde a las expectativas que la persona tenía. Según Rita et al. (2019) las dimensiones son biológica, emocional, social y espiritual. Cabe señalar que la satisfacción es una variable subjetiva porque depende de la percepción y las expectativas de una persona; además, la satisfacción se relaciona con factores que influyen en las expectativas, estos incluyen el estilo de vida, el nivel educativo grupo socioeconómico, las experiencias previas, el contexto social, los valores individuales y sociales (Esperidião y Viera-da-Silva, 2018).

En la misma línea, Battisti et al. (2019) agregan que satisfacción es una categoría muy susceptible a las emociones de la persona, principalmente miedo y enojo, las cuales pueden llegar a distorsionar la percepción que un usuario puede formar frente a un determinado servicio. Por otro lado, los pacientes que tienen enfermedades o tratamientos crónicos tienen mayor probabilidad de estar insatisfechos por el tiempo prolongado, las adaptaciones del estilo de vida, la dificultad para ver mejoras, el deterioro progresivo y el sentimiento constante de malestar. Amorim et al. (2019) agregan que la satisfacción es uno de los mejores indicadores que tiene una empresa para medir la excelencia.

Por su parte, Osmani (2021) asevera que hay muchos factores que repercuten en la satisfacción, dentro de ellos el tratamiento a las enfermedades o condiciones crónicas que se le brinda a un paciente. Ello quiere decir que uno de los aspectos más valorados para que se esté satisfecho con el tratamiento es el resultado que se le genera a un paciente. Asimismo, el autor matiza afirmando que una buena satisfacción también es posible a través del buen servicio y que para lograrlo se debe tener en cuenta los siguientes pasos: identificar los puntos

críticos de los pacientes y procurar darles solución; medir constantemente la opinión de los pacientes para manejar sus expectativas; ganar la confianza de las personas; brindar la información adecuada y oportuna a los pacientes; y diseñar sistemas de apoyo, tanto con el personal como con los familiares que sea posible (Gishu et al., 2019).

Por otro lado, Pramita (2019) comenta que para que se generen una buena satisfacción por parte de los usuarios es necesario que se vincule a la satisfacción con el concepto de “cuidados centrados en el paciente”, en el cual se reconoce al paciente como un agente activo en su cuidado que es capaz de tomar decisiones beneficiosas para su salud e integridad. Esto abre la comunicación entre la institución y el paciente, permite que el usuario comprenda las bases del tratamiento y sus beneficios lo que permite que tenga una mirada más objetiva a su proceso, que asuma responsabilidades y que ajuste sus expectativas lo que favorece la satisfacción (Al-Mhasnah et al., 2018).

Como se puede ir viendo desde los párrafos anteriores, existen diversas formas que entender la idea satisfacción de los usuarios. Las definiciones que se han mostrado van en una línea muy similar que apunta a ver a la variable como un indicador que mide una experiencia que cierto grupo de usuarios tuvo de un servicio que consumieron para satisfacer un conjunto de necesidades. El estudio publicado por Osmanovic et al. (2022) se pueden considerar las siguientes dimensiones: comunicación y tipo de atención. Por la primera se entiende a que el paciente califica los aspectos del tipo de comunicación que recibió. Por la segunda, a las actitudes que tuvo el personal de enfermería durante su estadía. A modo de cierre para la problematización de la variable de satisfacción de los usuarios, se puede decir que esta refiere la experiencia que cierto grupo de usuarios tuvo de un servicio (Osmanovic et al., 2022). A la vez que presenta las siguientes dimensiones de estudio: comunicación y tipo de atención.

### III. METODOLOGÍA

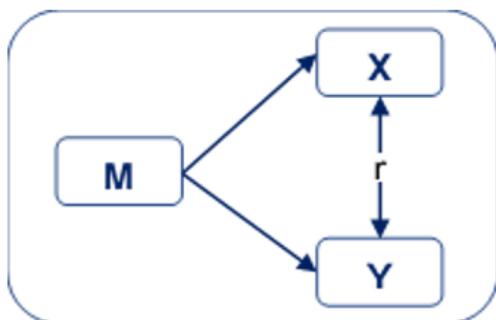
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación que se presenta fue básica debido a que se desarrolló en base a una problemática concreta y objetiva que se presentan a través de las variables de estudio (Mata, 2020). Se espera que tal característica ayude a aumentar los saberes científicos en lo que refiere a la correlación de las variables. La investigación tuvo un diseño no experimental, por lo cual se entiende que no pretenderá la alteración deliberada de variables (Conejero, 2020). En otras palabras, la información de las variables se recolectará tal como se desarrolla de forma natural.

La investigación tuvo un carácter cuantitativo, ya que se desea obtener información cuantificable de las variables, la misma que será proceda a través de un software estadístico (Massoni, 2018). Como último aspecto se tiene que la investigación es correlacional debido a que se buscó la correlación de las 2 variables a través de la medición de sus indicadores (Hernández y Mendoza, 2018). Se detalla el esquema del diseño en la siguiente imagen.

Figura 1.

Diseño de investigación



*Nota.* La Figura representa el diseño e la investigación

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1: Calidad de intención de enfermería

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

#### **Definición conceptual de las variables**

La calidad de atención en enfermería se entiende como la capacidad de un enfermero de cumplir de manera óptima con las expectativas del cliente, sin limitar el trato empático para todos los pacientes independientemente de su condición (Ghignatti et al., 2019).

La satisfacción de los usuarios se entiende como una experiencia en el que un conjunto de necesidades estén acorde a las expectativas que los pacientes ya tenían previamente (Osmanovic et al., 2022).

#### **Definición operacional de las variables**

La calidad de atención en enfermería es la capacidad del área mencionada para cumplir de manera óptima con las expectativas de los pacientes en base a las dimensiones de profesionalismo, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

La satisfacción se puede medir en función de su dimensión de comunicación, profesionalismo y el tipo de atención.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

El grupo para este estudio lo integran 50 pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Lambayeque.

Los criterios para la selección de inclusión de la población fueron: (i) ser paciente con tratamiento en hemodiálisis dentro de una clínica de Lambayeque, (ii) haber recibido tratamiento en hemodiálisis en el mes de octubre del 2022 con antigüedad de por lo menos 3 meses, (iii) ser paciente con edad de entre 20 y 80 años.

Los criterios definidos para la exclusión serán: (i) ser paciente con tratamiento diferente a hemodiálisis dentro de clínica de Lambayeque, (ii) Ser paciente con el tratamiento de hemodiálisis completo. (iii) Ser paciente eventual en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.

Teniendo definida la ecuación pertinente para el cálculo de la muestra, se pasa a precisar los valores de cada parte componente, la muestra es de 44 pacientes.

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

La técnica adecuada para el estudio de la variable factores de Calidad de atención será la encuesta. Con el uso de tal técnica se desea poder conseguir una información detallada de un grupo de (Casasempere-Satorres & Vercher-Ferrándiz, 2020). En lo que respecta a la variable de satisfacción de usuario, se procederá al uso de la misma técnica para el recojo de la información pertinente en la misma muestra (Tejero, 2021).

El instrumento usado para la variable de calidad de atención fue el cuestionario de calidad de atención de enfermería, el mismo que se le aplicará a toda la muestra contemplada con el objetivo de recolectar la información pertinente para medir la variable. La misma consta de 12 ítem y fue realizada en un plazo de 20 minutos a través de la plataforma Google Forms. Al mismo tiempo, para la otra variable, también se usará el cuestionario de satisfacción de los usuarios. La misma consta de 10 ítem y fue realizada en un plazo de 20 minutos a través de la plataforma Google Forms (Sayki et al., 2020). La validez de los dos instrumentos se obtendrá a través de la validación de expertos, a la vez que la confiabilidad se dará en base al alfa de Cronbach (Ma et al., 2020).

### **3.5 Procedimientos**

La investigación se ha diseñado en la siguiente secuencia de pasos lógicos: (i) la identificación de un problema concreto en una clínica de Chiclayo; (ii) la definición conceptual de las variables “Calidad de atención” y “Satisfacción de usuario”; (iii) el diseño de una matriz de operacionalización para las variables; (iv) la materialización de un problema, objetivos y una hipótesis de trabajo. (v) El

diseño y evaluación de los instrumentos necesarios para el desarrollo de la investigación. (vi) La aplicación de los instrumentos para la obtención de los datos. (vii) El procesamiento de datos a través de un software de análisis. (ix) Y se terminará con la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y la redacción de una propuesta (Vasileiou et al., 2018).

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Este trabajo pretende apoyarse de los siguientes métodos: (i) El método inductivo debido a que se quiere generalizar regularidades de las variables en base a observaciones detalladas. (ii) El método deductivo, debido a que se desea llegar al descubrimiento de generalidades partiendo de detalles particulares. (iii) El método analítico debido a que se hará la descomposición de las variables en función de las dimensiones contempladas. (iv) El método estadístico basado en el procesamiento de datos a través del programa SPSS v.25 (Mata, 2020).

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación ha sido pensada teniendo en cuenta las consideraciones éticas de tipo fundamental necesarias para garantizar la integridad social, psicológica y física del colectivo de personas involucradas en esta investigación. Se espera que pueda adherirse a los procesos, estándares y niveles éticos establecidos por la UCV en la Resolución de Consejo 0262-2020 - UCV. Establece que, como máxima, debe garantizarse el buen uso de los datos confidenciales, el principio de transparencia sobre la finalidad y la fiabilidad de la información. Además, se considera importante señalar que el autor asume la responsabilidad y compromiso con una política de uso ético y legal de toda la información recopilada (Kosorok y Laber, 2019).

En otras palabras, se espera poder garantizar la privacidad y anonimidad de los sujetos de estudio. Finalmente, una obligación moral también se refiere a la validez de la información que se proporcionará durante el proceso de verificación de Turnitin (UCV, 2020).

#### IV. RESULTADOS

Después de recolectados los datos sobre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis a través de sus instrumentos pertinentes, se procede a presentar los datos procesados.

**4.1 Objetivo General:** Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

**Tabla 1.**

*Relación entre calidad de atención en enfermería y satisfacción de los usuarios*

Calidad de atención en enfermería	Satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	18	40.91	18	40.91	0	0.0	18	40.91
Poco eficiente	0	0.0	5	11.36	13	29.55	3	6.82
Eficiente	5	11.36	0	0.0	13	29.55	23	52.27
Total	23	52.27	44	52.27	26	59	44	100.00

#### Interpretación

De acuerdo con la tabla 1, se aprecia que la calidad de atención en enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en la medida de que la primera variable es poco eficiente, en relación a la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. Estos datos dan luz de que la calidad de atención en enfermería es mayoritariamente deficiente.

**Tabla 2.**

*Medidas simétricas de la relación entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los usuarios*

		Medidas Simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.707	0.119	2.388	0.006

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla 2, se observa que la significancia bilateral es menor que 0,006 (Sig.(bilateral)<0,05), por lo que se acepta la hipótesis de trabajo planteada en la introducción, es decir, que existe una correlación entre las variables de estudio. La cual se sustenta en la Rho-spearman de 0.707. Ello quiere que la relación entre la Calidad de atención en enfermería y la Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo es positiva y alta.

## 4.2 Objetivos específicos

### 4.2.1 Objetivo específico 1: Determinar la calidad de atención en enfermería según sus dimensiones en una clínica privada de Chiclayo

**Tabla 3.**

*Calidad de atención en enfermería en una clínica privada de Chiclayo.*

	Calidad de atención en enfermería		Dimensiones de Calidad de atención en enfermería					
			Confianza del servicio		Servicio Oportuno		Empatía	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	18	40.91	18	40.91	18	40.91	18	40.91
Poco Eficiente	3	6.82	3	6.82	5	11.36	13	29.55
Eficiente	23	52.27	23	52.27	21	47.73	13	29.55
Total	44	100	44	100	44	100	44	100

### Interpretación

En la tabla 3, se observa que en la dimensión de confianza del servicio el 52.27%, de los usuarios de una clínica privada de Chiclayo consideran como eficiente la confianza en el servicio. Los datos reflejan que para cerca de la mitad de los usuarios de dicha clínica existe un grado eficiente en la dimensión mencionada. En la dimensión de servicio oportuno, se observó que el 47.73% de los usuarios de una clínica privada de Chiclayo consideran como eficiente el servicio oportuno. Esto quiere decir que cerca de la mitad de los usuarios de dicha clínica afirman que existe un grado eficiente en la dimensión de servicio oportuno. En la dimensión de empatía, se observó que el 40.91% de los usuarios de una clínica privada de Chiclayo consideran como deficiente el servicio oportuno. La información revela que cerca de la mitad de los usuarios de dicha clínica afirman que existe un grado deficiente en la dimensión de empatía. En la variable de calidad de atención en enfermería, se observó que el 52.27% de los usuarios de una clínica privada de Chiclayo consideran como eficiente el servicio oportuno.

**4.2.2 Objetivo específico 2:** Determinar la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

**Tabla 4.**

*Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.*

	Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis		Dimensiones de la Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis			
			Comunicación		Tipo de atención	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	35	79.55	16	36.36	18	40.91
Poco Eficiente	9	20.45	21	47.73	13	29.55
Eficiente	0	0.00	7	15.91	13	29.55
Total	44	100	44	100	44	100

**Interpretación**

En la tabla 4, se observa que en la dimensión de comunicación el 47.73% de los usuarios de una clínica privada de Chiclayo consideran como poco eficiente la comunicación. Cerca de la mitad de los usuarios de dicha clínica afirman que existe un grado poco eficiente en la dimensión de comunicación. En la variable de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis, se observó que el 79.55% de los usuarios de una clínica privada de Chiclayo consideran como deficiente la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis. Más de la mitad de los usuarios de dicha clínica afirman que existe un grado deficiente en la variable de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis. Los datos revelan que todavía existe un grado deficiente mayor al 30%, lo cual se explica debido a que la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis no se aborda adecuadamente por el personal de enfermería ni por los encargados de la clínica.

**4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:** Identificar la relación existente entre la empatía con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.

**Tabla 5.**  
*Relación entre Empatía y Satisfacción de los usuarios*

Empatía	Satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Deficiente	0	0.0	18	40.91	16	36.3	35	79.55
Poco eficiente	13	29.55	0	0.0	21	47.7	9	20.45
Eficiente	13	29.55	5	11.36	0	0	0	0
Total	26	59	23	52.27	37	84.0	44	100

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 5, se aprecia que la dimensión de empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en la medida de que la primera es mayoritariamente poco eficiente, en relación a la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. Estos datos dan luz de que la empatía que ofrece el área de enfermería es mayoritariamente deficiente.

**Tabla 6.**  
*Medidas simétricas de la relación entre empatía y satisfacción de los usuarios*

		Medidas Simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.610	0.119	2.388	0.006

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 6, se observa que la significancia bilateral es menor que 0,006 (Sig.(bilateral)<0,05), por lo que se acepta la hipótesis de trabajo planteada en la introducción, es decir, que existe una correlación entre la dimensión de empatía y la variable de satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis. La misma tuvo como Rho-spearman en valor de 0.610. Ello quiere que la relación entre la dimensión y la variable es positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general: Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. Los resultados analizados previamente mostraron que la situación de las variables es muy alarmante en el sentido de que diversos estudios médicos señalan que la calidad de atención en enfermería es fundamental en la salud de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis (Nuñez & Giraldo, 2020). Lo mencionado se encuentra en relación con lo que Torres et al. (2022) encontró en su trabajo sobre la calidad de atención en enfermería y calidad de atención de las enfermeras en un hospital de Lambayeque.

Dicho autor halló que la calidad de atención en enfermería es un tipo de variable que ayuda a que los pacientes puedan afrontar con la mejor actitud su tratamiento en hemodiálisis, sus números demuestran que en su caso estudiado la calidad de atención en enfermería también tuvo un resultado preocupante de 38% en el nivel deficiente. Los resultados descritos anteriormente, se sustentan en la relación determinada entre la variable de calidad de atención en enfermería y la de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis (Rhospearman 0.707), que se asemejan con los estudios de Gutiérrez y Melo (2021) y Mija (2019) en el sentido que, al existir poca calidad de atención en enfermería, la satisfacción de los usuarios disminuye considerablemente.

Todo lo descrito, se basa en las teorías de Osmani (2021) y Gonzalez (2019) quienes en su oportunidad han establecido que calidad de atención en enfermería es una arista relevante en los estudios de satisfacción de usuarios en el ámbito de los servicios médicos y de enfermería. A la luz de los datos expuestos, se puede concluir, que calidad de atención en enfermería es una variable necesaria a tener en cuenta en los estudios de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis, a su vez, esta dimensión no debe quedar en el estudio académico, pues si se trabaja con un enfoque integral se puede encontrar que en la misma variable se adhieren otras dimensiones que

influyen en las percepciones que los usuarios del tratamiento de hemodiálisis sobre la satisfacción que tienen.

Respecto del primer objetivo específico: Determinar la calidad de atención en enfermería según sus dimensiones en una clínica privada de Chiclayo. De acuerdo a la tabla 1, en los datos descriptivos, queda evidenciado que el 40.91% de los pacientes presentó un nivel deficiente en la confianza del servicio; a su vez que un 6.82%, un nivel poco eficiente; y un 52.27%, un nivel eficiente. Esto se entiende como que alrededor de 4 de cada 10 pacientes de la mencionada clínica encontraron como deficiente la confianza que el área de enfermería ofrecía. La alta presencia del nivel deficiente se entiende porque muchos de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis consideraron que el servicio que se les ofreció era muy directo.

La situación señalada es muy alarmante en el sentido de que diversos estudios médicos señalan que el estado de ánimo y los aspectos de cuidado son fundamentales en la salud de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis (Moran, 2021). Los resultados analizados previamente en el marco teórico mostraron que la relación entre las variables estudiadas fue positiva y alta en la mayoría de los casos, destacando el del autor Medina (2022) quien encontró un valor estadístico de 0.74.

Los resultados analizados previamente en el marco teórico mostraron que la situación de la calidad de atención en enfermería era muy alarmante para el caso de otras clínica diferentes a la estudiada, con un valor mayor al 30%, en el sentido de que diversos estudios médicos, como el de Gutiérrez y Melo (2021), señalan que el estado de la variable es fundamental para la salud de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Lo mencionado se encuentra en relación con lo que Puicón (2022) encontró en su trabajo sobre la gestión del cuidado y calidad de atención de las enfermeras en un hospital de Lambayeque. Dicho autor encontró que la calidad de atención en enfermería era altamente deficiente para más del 35% de su población.

Suárez et al. (2019) muestra que en su investigación la variable mencionada presentó un nivel poco eficiente, debido a que los pacientes afirmaban que la

atención era buena pero irregular. Asimismo, los números de los dos autores muestran que, en sus casos estudiados, la calidad de atención tuvo un resultado preocupante de alrededor del 30% en el nivel deficiente. Los resultados descritos anteriormente, se sustentan en los datos descriptivos que se encontraron para esta variable, los mismos que se asemejan también a los que Cano (2020) y Pizarro (2019) encontraron, en el sentido que existe un nivel deficiente generalizado en la calidad de atención de enfermería en sus zonas de estudio.

Todo lo descrito, se basa en las teorías de Deming (2019) y Morocho (2019) quienes en su oportunidad han establecido que la calidad de atención en enfermería es una arista relevante en los estudios de satisfacción de usuarios en el ámbito de los servicios médicos y de enfermería. A la luz de los datos expuestos, se puede concluir, que la calidad de atención en enfermería es una variable necesaria a tener en cuenta en los estudios de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis, a su vez, esta dimensión no debe quedar en el estudio académico, pues si se trabaja con un enfoque integral se puede encontrar que la misma dimensión forma parte de un sistema de dimensiones que influyen en las percepciones que los usuarios del tratamiento de hemodiálisis sobre la satisfacción que tienen.

Respecto del segundo objetivo específico: Determinar la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. De acuerdo a la tabla 3, en los datos descriptivos, queda evidenciado que el 40.91% de los pacientes observó un nivel deficiente en el servicio oportuno; a su vez que un 11.36%, un nivel poco eficiente; y un 47.73%, un nivel eficiente. Esto se entiende como que alrededor de 4 de cada 10 pacientes de la mencionada clínica encontraron como deficiente el servicio oportuno que el área de enfermería ofreció. La alta presencia del nivel deficiente se entiende porque muchos de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis consideraron que el servicio que se les ofreció era muy directo.

La situación señalada es muy alarmante en el sentido de que diversos estudios médicos señalan que la satisfacción de los usuarios es fundamental en la salud de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis (Kalánková et al.,

2019). Lo mencionado se encuentra en relación con lo que Gómez (2020) encontró en su trabajo sobre la gestión del cuidado y calidad de atención de las enfermeras en un hospital de Lambayeque.

Los resultados analizados previamente en el marco teórico mostraron que la situación de la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis era muy alarmante para el caso de otras clínica diferentes a la estudiada, como la que estudio Cano (2020), en el que más del 30% catalogó de deficiente la satisfacción. Dicha realidad es muy alarmante en el sentido de que diversos estudios médicos señalan que satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis es fundamental para que los pacientes puedan sentirse seguros y conformes con las indicaciones y acciones que se toma para mejorar su situación (Kalánková et al., 2019). Lo mencionado se encuentra en relación con lo que Gómez (2020) encontró en su trabajo sobre la gestión del cuidado y calidad de atención de las enfermeras en un hospital de Lambayeque. Dicho autor encontró que satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis era un aspecto crítico de su centro de estudio, a la vez que era casi nulo la valoración de eficiente. Asimismo, sus números demuestran el 68% afirmó que había un nivel eficiente, mientras que solo el 20% se fue por un nivel poco deficiente. Los resultados descritos anteriormente, se sustentan en los resultados descriptivos que se mostraron en la tabla 3, los mismos que se asemejan con los estudios de Battisti et al. (2019) y Amorim et al. (2019) en el sentido de que, al existir un servicio oportuno, la satisfacción de los usuarios aumenta considerablemente. Todo lo descrito, se basa en las teorías de Deming (2019) y Morocho (2019) quienes en su oportunidad han establecido que satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis es una variable relevante a estudiar en los diagnósticos de servicio a fin de que las empresas prestadoras de servicios de salud puedan mejorar. A la luz de los datos expuestos, se puede concluir, que la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis es una variable necesaria a tener en cuenta en los estudios de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis, a su vez, esta dimensión no debe quedar en el estudio académico, pues si se trabaja con un enfoque integral se puede encontrar que la misma dimensión forma parte de un sistema de dimensiones

que influyen en las percepciones que los usuarios del tratamiento de hemodiálisis sobre la satisfacción que tienen.

Respecto del tercer objetivo específico: Identificar la relación de la empatía con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. De acuerdo con la tabla 4, en los datos descriptivos, queda evidenciado que el 40.91% de los pacientes presentó un nivel deficiente en la dimensión de empatía; a su vez que un 29.55%, un nivel poco eficiente; y un 29.55%, un nivel eficiente. Esto se entiende como que alrededor de 4 de cada 10 pacientes de la mencionada clínica encontraron como deficiente la empatía que el personal de enfermería le ofreció durante sus servicios. La alta presencia del nivel deficiente se entiende porque muchos de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis consideraron que el servicio que se les ofreció era muy directo y con poca empatía.

La situación señalada es muy alarmante en el sentido de que diversos estudios médicos señalan que el estado de ánimo, la empatía y los aspectos de cuidado son fundamentales en la salud de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis (Boada-Niño et al., 2019). Lo mencionado se encuentra en relación con lo que Gómez (2020) encontró en su trabajo sobre la gestión del cuidado y calidad de atención de las enfermeras en un hospital de Lambayeque. Los resultados analizados previamente en el marco teórico mostraron que la de empatía era muy alarmante para el caso de otras clínica diferentes a la estudiada, como el caso de Gómez (2020), quien encontró una valoración de deficiente superior al 30%.

Lo mencionado se encuentra en relación con lo que Gómez (2020) encontró en su trabajo sobre la gestión del cuidado y calidad de atención de las enfermeras en un hospital de Lambayeque. Dicho autor encontró que la empatía que el personal de enfermería tiene con los pacientes es un aspecto clave para que los mismos puedan afrontar con la mejor actitud su tratamiento en hemodiálisis. Asimismo, sus números demuestran que en su caso estudiado el nivel de empatía que el servicio de enfermería daba tenía un valor preocupante de 42% en el nivel deficiente.

Los resultados descritos anteriormente, se sustentan en la relación determinada entre la dimensión de empatía con la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis (Rho-spearman 0.616), que se asemejan con los estudios de Mero et al. (2021) y Torres et al. (2022) en el sentido que al existir poca empatía por parte del área de enfermería en los servicios que ofrecen, la satisfacción de los usuarios disminuye considerablemente. Todo lo descrito, se basa en las teorías de Deming (2019) y Morocho (2019) quienes en su oportunidad han establecido que la empatía es una arista relevante en los estudios de satisfacción de usuarios en el ámbito de los servicios médicos y de enfermería.

A la luz de los datos expuestos, se puede concluir, que la empatía es una dimensión necesaria a tener en cuenta en los estudios de satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis, a su vez, esta dimensión no debe quedar en el estudio académico, pues si se trabaja con un enfoque integral se puede encontrar que la misma dimensión forma parte de un sistema de dimensiones que influyen en las percepciones que los usuarios del tratamiento de hemodiálisis sobre la satisfacción que tienen.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente estudio son las siguientes:

- 1 Se encontró una la correlación significativa positiva y alta entre la variable calidad de atención en enfermería y la variable satisfacción de los usuarios (Rho-spearman de 0.707). La lectura e interpretación de los datos indican que mientras mayor sea la calidad de atención en enfermería que los usuarios tengan, mayor será la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis para el caso particular de una clínica privada de Chiclayo.
- 2 Los valores más alarmantes que se encontraron para la variable calidad de atención en enfermería fueron que el 40.91% de los pacientes presentó un nivel deficiente. La lectura e interpretación de los datos indican existe una situación crítica en la calidad de atención en enfermería en una clínica privada de Chiclayo debido al predominio del nivel deficiente. El mismo se explica por el poco compromiso del personal de enfermería con la confianza en el servicio, el servicio oportuno y la empatía que deben de tener a la hora de realizar sus labores.
- 3 Los valores más alarmantes que se encontraron para la variable satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis fueron que el 40.91% de los pacientes presentó un nivel deficiente. La lectura e interpretación de los datos indican existe una situación crítica en la variable satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo debido al predominio del nivel deficiente. . El mismo se explica por el poco compromiso del personal de enfermería con la comunicación y el tipo de servicio que deben ofrecer a la hora de realizar sus labores.
- 4 Se encontró una la relación significativa positiva y alta entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios (Rho-spearman de 0.610). La lectura e interpretación de los datos indican que mientras mayor sea la empatía que el personal de enfermería tenga con los usuarios, mayor será la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis para el caso particular de una clínica privada de Chiclayo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de la discusión y presentación de conclusiones que permitieron ver la problemática que atraviesan las variables de atención de calidad de atención en enfermería y satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis se procede a presentar una serie de recomendaciones que se creen pertinentes.

- 1 Es pertinente recomendar al personal de enfermería que practiquen los conocimientos necesarios sobre protocolos, prevención y generar empatía con los pacientes. Ello debido a que una buena percepción sobre la calidad de atención en enfermería permite que el usuario o paciente se forme una apreciación positiva sobre su satisfacción como usuario.
- 2 Se recomienda al personal de enfermería que establezcan una buena relación de confianza y respeto con los usuarios. Ello debido a que una buena percepción sobre la confianza en el servicio permite que el usuario o paciente se forme una apreciación positiva sobre su satisfacción como usuario.
- 3 Se recomienda al personal de enfermería que brinden los conocimientos necesarios sobre protocolos y prevención. Ello debido a que una buena percepción sobre el servicio oportuno permite que el usuario o paciente se forme una apreciación positiva sobre su satisfacción como usuario.
- 4 Se recomienda al personal de enfermería establezca una buena relación de confianza y empatía con los usuarios. Ello debido a que una buena percepción sobre la empatía permite que el usuario o paciente se forme una apreciación positiva sobre su satisfacción como usuario.

## REFERENCIAS

- Al-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., y Ghazali, P. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(2), 1413–1420. <https://acortar.link/kMHd0x>
- Amorim, L., Senna, M., Alencar, G., Rodrigues, L., de Paula, J., y Ferreira, R. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC oral health*, 19(1), 1–9. <https://acortar.link/vs3QxN>
- Battisti, G., Branco, A., Caregnato, R., y Oliveira, M. (2019). Profile of service and satisfaction of users of the Mobile Emergency Care Service (SAMU). *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40. <https://acortar.link/q53j2i>
- Boada-Niño, A., Barboda-López, A., y Cobo-Mejía, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1). <https://acortar.link/j93L6Y>
- Bowen, A., y Fosado, O. (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Digital Novasinerгия*, 3(2), 30–39. <https://acortar.link/nPEszv>
- Campos, F., Gálvez, N., y Velásquez, J. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis NEFRO CIX SAC 2018. *Revista Científica de Enfermería Curae*, 2(2), 2–10. <https://acortar.link/BUopCW>
- Cano, C. (2020). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote—2019* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/bYaevU>
- Carrasco, T. (2021). Enfermedades laborales más frecuentes en la Práctica Odontológica. Revisión sistemática. *UDHC*. <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/1288>

- Casasempere-Satorres, A., y Vercher-Ferrándiz, M. (2020). Análisis documental bibliográfico. Obteniendo el máximo rendimiento a la revisión de la literatura en investigaciones cualitativas. *New Trends in Qualitative Research*, 4, 247–257. <https://acortar.link/H23f3s>
- Conejero, J. (2020). Una aproximación a la investigación cualitativa. *Neumología Pediátrica*, 15(1), 242–244. <https://acortar.link/gcsvrb>
- Deming, W. (2019). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. <https://acortar.link/GABYsj>
- Esperidião, M., y Viera-da-Silva, L. (2018). The satisfaction of the user in health services evaluation: Essay on the imposition of problems. *Saúde em Debate*, 42, 331–340. <https://acortar.link/MgE3FT>
- Falioc, D. (2020). *Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43453>
- Ghignatti, D., Shebella, G., Goes, M., Guedes, J., y Muller, A. (2019). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Gishu, T., Weldetsadik, A., y Tekleab, A. (2019). Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC nursing*, 18(1), 1–6. <https://acortar.link/K92od7>
- Gómez, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48096>
- Gröndahl, W., Muurinen, H., Katajisto, J., Suhonen, R., y Leino, H. (2019). Perceived quality of nursing care and patient education: A cross-sectional study of hospitalised surgical patients in Finland. *BMJ open*, 9(4). <https://bmjopen.bmj.com/content/9/4/e023108.abstract>

- Guerrero, M. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://acortar.link/RFzCn3>
- Gutiérrez, M., y Melo, C. (2021). *Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020* [Tesis para optar el grado de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/10046>
- Haming, M., Murdifin, A., Putra, A., y Syaiful, A. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25–34. <https://acortar.link/NS7IZh>
- Hernández, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. <https://acortar.link/0yL1Lo>
- Improta, G., Ponsiglione, A., Parente, G., Romano, M., y Cesarelli, T. (2020). Evaluation of medical training courses satisfaction: Qualitative analysis and analytic hierarchy process. *European medical and biological engineering conference*, 80, 518–526. <https://acortar.link/KTWoBv>
- Inga-Berrosipi, F., y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2). <https://acortar.link/SGVp7w>
- Jiménez, M. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <http://renati.sunedu.gob.pe/>
- Jussupow, E., Spohrer, H., y Gawlitza, J. (2021). Augmenting medical diagnosis decisions? An investigation into physicians' decision-making process with artificial intelligence. *Information Systems Research*, 32(3), 713–735. <https://acortar.link/xkAYDZ>
- Kalánková, D., Kirwan, M., Bartoníčková, D., Cubelo, F., Žiaková, F., y Kurucová, R. (2019). Missed, rationed or unfinished nursing care: A scoping review

- of patient outcomes. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 1783–1797.  
<https://acortar.link/gHIYTD>
- Kiwanuka, R., Nanyonga, R., Sak-Dankosky, N., Muwanguzi, P., y Muwanguzi, T. (2021). Nursing leadership styles and their impact on intensive care unit quality measures: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 29(2), 133–142. <https://acortar.link/mUvemT>
- Kosorok, M., y Laber, E. (2019). Annual review of statistics and its application. *Precision medicine*, 6, 263–286. <https://acortar.link/AGuGCM>
- Ma, L., Wang, Y., y Yang, z. (2020). Methodological quality (risk of bias) assessment tools for primary and secondary medical studies: What are they and which is better? *Military Medical Research*, 7(1), 1–11. <https://acortar.link/PzvXrT>
- Massoni, S. (2018). Investigación enactiva en comunicación, metodologías participativas y asuntos epistemológicos. *revista latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*, 15(28). <http://revista.pubalaic.org/index.php/alaic/article/view/473>
- Mata, L. (2020, marzo 17). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa. *Investigalandía*. <https://acortar.link/fB2e1u>
- Medina, E. (2022). *Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro Médico Essalud Calca, Cusco, 2021* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7741>
- Mero, C., Zambrano, M., y Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(2). <https://acortar.link/2RUguP>
- Mija, S. (2019). *Cuidado humanizado del profesional de enfermería desde la perspectiva del paciente del Centro de Hemodiálisis Nefro Care Lambayeque, 2019* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36806>

- MINSA. (2022). *Día Mundial del Riñón: El 11 % de la población del Perú padece una enfermedad renal crónica*. Nota de prensa. <https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7613363#s-lg-box-24179866>
- Montenegro, P. (2022). *Análisis de la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Básico Huaquillas* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <https://acortar.link/wN4hUZ>
- Moran, A. (2021). *Proceso de atención de enfermería a paciente de enfermedad renal crónica secundario a cáncer de riñón, con enfoque en Jean Watson*. [Universidad Autónoma de México]. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2449>
- Núñez, J., y Giraldo, I. (2020). Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica: Una revisión sistemática. *UPUE*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3995>
- Oliva, J., y del Rocío, P. (2021). Cumplimiento de estándares de acreditación y calidad de atención en servicios de emergencia. *Revista Médica Panacea*, 10(1), 49–53. <https://acortar.link/3Z5w5L>
- OMS. (2022). *Calidad de la atención* [Centro de informes]. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Osmani, F. (2021). Analysis of students satisfaction with virtual education in Medical Science University during the pandemic outbreak of COVID-19. *International Journal of Assessment Tools in Education*, 8(1), 1–8. <https://acortar.link/xkSv46>
- Osmanovic, E., Jagodic, A., Ikanovic, I., Cerkezovic, M., Mahmutbegovic, H., y Jusic, N. (2022). Patient Satisfaction as a Predicative Factor of Treatment Success. *World*, 7(2), 61–66. <https://acortar.link/exQabp>
- Pizarro, F. (2019). *Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11700>
- Pramita, P. (2019). Effect of experience in building satisfaction, trust and loyalty. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), 76–86. <https://acortar.link/0z6mLT>

- Puicón, R. (2022). *Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en hospital público de Lambayeque* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78411>
- Quijada, E., y Nario, j. (2018). *Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3996>
- Rajabpour, S., y Rayyani, M. (2019). The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. *BMC nursing*, 18(1), 1–7. <https://acortar.link/JSR1LF>
- Ramírez, D. (2017). La responsabilidad social de los Hospitales del Estado frente a las teorías de la gerencia del valor. Caso aplicado ESE Hospital Venancio Díaz Díaz. *Revista Geon*, 4(1). <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/issue/view/5>
- Rita, P., Oliveira, T., y Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844019363509>
- Romero, E. (2019). Causas de enfermedad renal entre los pacientes de una unidad de hemodiálisis. *Revista Cubana de Urología*, 8(1), 98–106. <https://acortar.link/OpyLF0>
- Saavedra, E. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en unidades críticas de un Hospital Del Norte De Lima, 2022* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Norbert Winner]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6351>
- Salmeri, E., Elbert, A., Lavallo-Cobo, A., Aranguren, F., y Sanabria, H. (2022). Relación entre enfermedad cardiovascular y renal en una muestra de pacientes con diabetes del mundo real. *Archivos de Cardiología de México*, 92(2), 165. <https://acortar.link/xEUuNw>

- Sayki, K., Musona, D., y Mweshi, G. (2020). Research Methods and Methodology. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(3), 296–302. <https://acortar.link/YOUSzk>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. 38(2), 153–169. <https://acortar.link/Kj88uR>
- Tejero, J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Universidad de Castilla-La Mancha. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, I., Aragón, D., y Rojas, C. (2022). *Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el Hospital Francisco de Paula Santander en la ciudad de Santander de Quilichao, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de julio hasta el 31 de diciembre de 2022* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11899>
- UCV. (2020). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV*. <https://acortar.link/COmGID>
- Vasileiou, K., Barnett, S., Thorpe, S., y Young, T. (2018). Characterising and justifying sample size sufficiency in interview-based studies: Systematic analysis of qualitative health research over a 15-year period. *BMC medical research methodology*, 18(1), 1–18. <https://acortar.link/CQyBCp>

## ANEXOS

### ANEXO A MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>	<b>Hipótesis Principal:</b>				
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo?	Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.	La calidad de la atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.		<b>Unidad de Análisis</b>  Usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.		
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis Específicas:</b>	Calidad de atención de enfermería	<b>Población</b>  50 Usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.	<b>Enfoque de investigación:</b>  Cualitativo	<b>Técnica:</b>  Encuesta
1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería en una clínica privada de Chiclayo?	1. Determinar la calidad de atención en enfermería según sus dimensiones en una clínica privada de Chiclayo.	1. Existe un nivel bajo en la calidad de atención en enfermería según sus dimensiones en una clínica privada de Chiclayo.				<b>Instrumento:</b>  Cuestionario
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en una clínica privada de Chiclayo?	2. Determinar la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.	2. Existe un nivel bajo en la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.			<b>Diseño:</b>  No experimental	<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b>  Estadístico
3. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo?	3. Identificar la relación existente entre la empatía con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.	3. La empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.	<b>V.D.:</b>  Satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis	<b>Muestra</b>  44 Usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.		

**ANEXO B**  
**CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
Calidad de atención de enfermería	Se entiende como la capacidad de un área de enfermería por cumplir de manera óptima con las expectativas de los pacientes, el mismo que debe garantizar la igualdad de derechos y la seguridad (Ghignatti et al., 2019).	Capacidad de un área de enfermería por cumplir de manera óptima con las expectativas de los pacientes en base a las dimensiones de profesionalismo, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Confianza en el servicio	Constancia del servicio	Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo			
				Servicio oportuno		Servicio integral		
			Empatía	Eficiencia				
				Eficacia				
			Satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis	La satisfacción de los usuarios se entiende como una experiencia en el que un conjunto de necesidades esté acorde a las expectativas que los pacientes ya tenían previamente (Osmanovic et al., 2022).		La satisfacción se puede medir en función de su dimensión de comunicación, profesionalismo y el tipo de atención	Comunicación	Lenguaje afable y respetuoso
								Información sobre el tratamiento
Tipo de atención	Destreza en atención de enfermería							
	Actitud disponible de atención de enfermería							
	Frecuencia de la atención							

**ANEXO C**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y BAROMETROS**



**Universidad  
César Vallejo**

**Cuestionario sobre la Calidad de atención de enfermería**

**Autor: Chuquipoma Reyes, Miriam**

Señor (a) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la calidad de la atención de enfermería que reciben los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de una clínica privada de Chiclayo. Agradecemos responder las preguntas, marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente, donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TEDA	EDA	IND	DA	TDA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			TEDA (1)	EDA (2)	IND (3)	DA (4)	TDA (5)
Confianza en el servicio	Constancia en la atención	1. ¿Durante el tratamiento de hemodiálisis, el personal de enfermería controló sus signos vitales en forma continua?					
		2. ¿El personal de enfermería estaba disponible cada vez que usted requería ayuda y/o apoyo por parte de ellos?					
	Servicio integral	3. ¿Considera que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para una atención integral de su tratamiento?					
		4. ¿La atención que recibió del personal enfermería cubrió todas las necesidades que se le presentaron durante el tratamiento?					

Servicio Oportuno	Eficacia	5. ¿La atención que usted recibió de enfermería le ayudó a mejorar su estado general?					
		6. ¿El personal de enfermería logró cumplir con todos los procedimientos contemplados en el tratamiento de hemodiálisis?					
	Eficiencia	7. ¿La atención que usted recibió por el personal de enfermería, se dio en los plazos de tiempo preestablecidos?					
		8. ¿Cree usted que el personal de enfermería solucionó las eventualidades presentadas en su tratamiento?					
Empatía	Atención focalizada	9. ¿El personal de enfermería atendió las complicaciones presentadas durante su tratamiento?					
		10. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue de forma pausada, a fin de evitar contratiempos por su condición de salud?					
	Respuesta del personal	11. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue amable durante el tratamiento en hemodiálisis?					
		12. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue respetuosa durante el tratamiento en hemodiálisis?					

Variable Independiente: Calidad de atención en enfermería

Calidad de atención en enfermería	
Deficiente	12-36
Poco Eficiente	37-48
Eficiente	49-60
Confianza en el servicio	
Deficiente	4-12
Poco Eficiente	13-16
Eficiente	17-20
Servicio oportuno	
Deficiente	4-12
Poco Eficiente	13-16
Eficiente	17-20
Empatía	
Deficiente	4-12
Poco Eficiente	13-16
Eficiente	17-20



## Cuestionario sobre la Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis

**Autor: Chuquipoma Reyes, Miriam**

Señor (a) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis de una clínica privada de Chiclayo. Agradecemos responder las preguntas marcando, con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente, donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TEDA	EDA	IND	DA	TDA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			TEDA 1	EDA 2	IND 3	DA 4	TDA 5
Comunicación	Lenguaje afable y respetuoso	1. ¿Usted está satisfecho/a con la atención del personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?					
		2. ¿Se encuentra satisfecho con el respeto demostrado por el personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?					
	Información sobre el tratamiento	3. ¿Usted está conforme con la información que le brindó el personal de enfermería sobre el tratamiento de hemodiálisis?					
		4. ¿La información recibida del personal de enfermería, cubrió sus expectativas como paciente?					
Tipo de atención	Destreza en atención de enfermería	5. ¿Considera que el personal de enfermería demostró destreza en el tratamiento de hemodiálisis?					
		6. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo los conocimientos técnicos necesarios					

		para atenderlo durante su tratamiento en hemodiálisis?					
		7. ¿Se encuentra conforme con los tiempos y procesos que el personal de enfermería le realizó durante su tratamiento de hemodiálisis?					
	Actitud disponible de atención de enfermería	8. ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a apoyarlo/a oportunamente, durante su tratamiento en hemodiálisis?					
		9. ¿Se encuentra conforme con el interés constante que el personal de enfermería tuvo durante su tratamiento en hemodiálisis?					
		10. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo una actitud comprensiva con usted durante su tratamiento de hemodiálisis?					

Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis

Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis	
Deficiente	10-30
Poco Eficiente	31-40
Eficiente	41-50
Comunicación	
Deficiente	4-12
Poco Eficiente	13-16
Eficiente	17-20
Tipo de atención	
Deficiente	6-18
Poco Eficiente	19-24
Eficiente	25-30

**ANEXO D**  
**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**  
**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención de enfermería	Confianza en el servicio	Constancia del servicio	1. ¿Durante el tratamiento de hemodiálisis, el personal de enfermería controló sus signos vitales en forma continua?	X		X		X		X		
			2. ¿El personal de enfermería estaba disponible cada vez que usted requería ayuda y/o apoyo por parte de ellos?	X		X		X		X		
		Servicio integral	3. ¿Considera que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para una atención integral de su tratamiento?	X		X		X		X		
			4. ¿La atención que recibió del personal enfermería cubrió todas las necesidades que se le presentaron durante el tratamiento?	X		X		X		X		
	Servicio oportuno	Eficacia	5. ¿La atención que usted recibió de enfermería le ayudó a mejorar su estado general?	X		X		X		X		
			6. ¿El personal de enfermería logró cumplir con todos los procedimientos contemplados en el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Eficiencia	7. ¿La atención que usted recibió por el personal de enfermería, se dio en los plazos de tiempo preestablecidos?	X		X		X		X		
			8. ¿Cree usted que el personal de enfermería solucionó las eventualidades presentadas en su tratamiento?	X		X		X		X		
	Empatía	Atención focalizada	9. ¿El personal de enfermería atendió las complicaciones presentadas durante su tratamiento?	X		X		X		X		
			10. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue de forma pausada, a fin de evitar contratiempos por su condición de salud?	X		X		X		X		
		Respuesta del personal	11. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue amable durante el tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			12. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue respetuosa durante el tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis	Comunicación	Lenguaje afable y respetuoso	1. ¿Usted está satisfecho/a con la atención del personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			2. ¿Se encuentra satisfecho con el respeto demostrado por el personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Información sobre el tratamiento	3. ¿Usted está conforme con la información que le brindó el personal de enfermería sobre el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
			4. ¿La información recibida del personal de enfermería, cubrió sus expectativas como paciente?	X		X		X		X		
	Comunicación	Destreza en atención de enfermería	5. ¿Considera que el personal de enfermería demostró destreza en el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
			6. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo los conocimientos técnicos necesarios para atenderlo durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			7. ¿Se encuentra conforme con los tiempos y procesos que el personal de enfermería le realizó durante su tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Actitud disponible de atención de enfermería	8. ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a apoyarlo/a oportunamente, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			9. ¿Se encuentra conforme con el interés constante que el personal de enfermería tuvo durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			10. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo una actitud comprensiva con usted durante su tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Claudia Marrufo Diaz

Firma del experto :



Mg. Claudia Marrufo Diaz  
ENFERMERA ESPECIALISTA  
CEP: 065593 - REE: 017244

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 6. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.

### 7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Calidad de atención de enfermería

Cuestionario sobre la Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis

### 8. TESISISTA:

Br.: Chuquipoma Reyes, Miriam

### 9. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de noviembre del 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MARRUFO DIAZ**  
Nombres **CLAUDIA CRISTINA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **46466484**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**  
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**  
Director De Postgrado (E) **CERVERA VALLEJOS, MIRTHA FLOR**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ENFERMERÍA**  
Fecha de Expedición **06/04/18**  
Resolución/Acta **114-2018-USAT-COUN**  
Diploma **PE069004517**  
Fecha Matrícula **25/04/2016**  
Fecha Egreso **16/12/2017**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000995489

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/11/2022 22:09:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de atención de enfermería	Confianza en el servicio	Constancia del servicio	1. ¿Durante el tratamiento de hemodiálisis, el personal de enfermería controló sus signos vitales en forma continua?	X		X		X		X		
			2. ¿El personal de enfermería estaba disponible cada vez que usted requería ayuda y/o apoyo por parte de ellos?	X		X		X		X		
		Servicio integral	3. ¿Considera que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para una atención integral de su tratamiento?	X		X		X		X		
			4. ¿La atención que recibió del personal enfermería cubrió todas las necesidades que se le presentaron durante el tratamiento?	X		X		X		X		
	Servicio oportuno	Eficacia	5. ¿La atención que usted recibió de enfermería le ayudó a mejorar su estado general?	X		X		X		X		
			6. ¿El personal de enfermería logró cumplir con todos los procedimientos contemplados en el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Eficiencia	7. ¿La atención que usted recibió por el personal de enfermería, se dio en los plazos de tiempo preestablecidos?	X		X		X		X		
			8. ¿Cree usted que el personal de enfermería solucionó las eventualidades presentadas en su tratamiento?	X		X		X		X		
	Empatía	Atención focalizada	9. ¿El personal de enfermería atendió las complicaciones presentadas durante su tratamiento?	X		X		X		X		
			10. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue de forma pausada, a fin de evitar contratiempos por su condición de salud?	X		X		X		X		
		Respuesta del personal	11. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue amable durante el tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			12. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue respetuosa durante el tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		

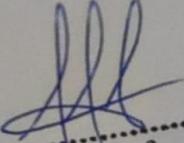
## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis	Comunicación	Lenguaje afable y respetuoso	1. ¿Usted está satisfecho/a con la atención del personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			2. ¿Se encuentra satisfecho con el respeto demostrado por el personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Información sobre el tratamiento	3. ¿Usted está conforme con la información que le brindó el personal de enfermería sobre el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
			4. ¿La información recibida del personal de enfermería, cubrió sus expectativas como paciente?	X		X		X		X		
	Comunicación	Destreza en atención de enfermería	5. ¿Considera que el personal de enfermería demostró destreza en el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
			6. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo los conocimientos técnicos necesarios para atenderlo durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			7. ¿Se encuentra conforme con los tiempos y procesos que el personal de enfermería le realizó durante su tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Actitud disponible de atención de enfermería	8. ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a apoyarlo/a oportunamente, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			9. ¿Se encuentra conforme con el interés constante que el personal de enfermería tuvo durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			10. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo una actitud comprensiva con usted durante su tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Roxana Tafur Rojas

Firma del experto :



Lic. Roxana Tafur Rojas  
CEP 34680

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 6. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.

### 7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Calidad de atención de enfermería

Cuestionario sobre la Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis

### 8. TESISISTA:

Br.: Chuquipoma Reyes, Miriam

### 9. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de noviembre del 2022

 <p>Lic. Roxana Tafar Rojas CP 34680</p> <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TAFUR ROJAS
Nombres	ROXANA HERMELINDA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16791960

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
Rector	CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA
Secretario General	PEREZ URIARTE, JORGE
Director De Postgrado	ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ENFERMERÍA
Fecha de Expedición	20/04/20
Resolución/Acta	092-2020-USAT-COUN
Diploma	PE069009089
Fecha Matrícula	02/05/2017
Fecha Egreso	15/12/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000995484

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/11/2022 22:06:21-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención de enfermería	Confianza en el servicio	Constancia del servicio	1. ¿Durante el tratamiento de hemodiálisis, el personal de enfermería controló sus signos vitales en forma continua?	X		X		X		X		
			2. ¿El personal de enfermería estaba disponible cada vez que usted requería ayuda y/o apoyo por parte de ellos?	X		X		X		X		
		Servicio integral	3. ¿Considera que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para una atención integral de su tratamiento?	X		X		X		X		
			4. ¿La atención que recibió del personal enfermería cubrió todas las necesidades que se le presentaron durante el tratamiento?	X		X		X		X		
	Servicio oportuno	Eficacia	5. ¿La atención que usted recibió de enfermería le ayudó a mejorar su estado general?	X		X		X		X		
			6. ¿El personal de enfermería logró cumplir con todos los procedimientos contemplados en el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Eficiencia	7. ¿La atención que usted recibió por el personal de enfermería, se dio en los plazos de tiempo preestablecidos?	X		X		X		X		
			8. ¿Cree usted que el personal de enfermería solucionó las eventualidades presentadas en su tratamiento?	X		X		X		X		
	Empatía	Atención focalizada	9. ¿El personal de enfermería atendió las complicaciones presentadas durante su tratamiento?	X		X		X		X		
			10. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue de forma pausada, a fin de evitar contratiempos por su condición de salud?	X		X		X		X		
		Respuesta del personal	11. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue amable durante el tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			12. ¿La atención que le brindó el personal de enfermería fue respetuosa durante el tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		

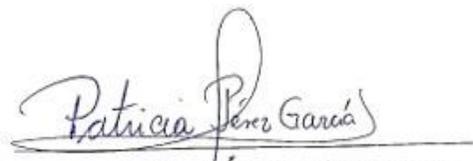
## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis	Comunicación	Lenguaje afable y respetuoso	1. ¿Usted está satisfecho/a con la atención del personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			2. ¿Se encuentra satisfecho con el respeto demostrado por el personal de enfermería, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Información sobre el tratamiento	3. ¿Usted está conforme con la información que le brindó el personal de enfermería sobre el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
			4. ¿La información recibida del personal de enfermería, cubrió sus expectativas como paciente?	X		X		X		X		
	Comunicación	Destreza en atención de enfermería	5. ¿Considera que el personal de enfermería demostró destreza en el tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
			6. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo los conocimientos técnicos necesarios para atenderlo durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			7. ¿Se encuentra conforme con los tiempos y procesos que el personal de enfermería le realizó durante su tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		
		Actitud disponible de atención de enfermería	8. ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a apoyarlo/a oportunamente, durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			9. ¿Se encuentra conforme con el interés constante que el personal de enfermería tuvo durante su tratamiento en hemodiálisis?	X		X		X		X		
			10. ¿Considera que el personal de enfermería tuvo una actitud comprensiva con usted durante su tratamiento de hemodiálisis?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Patricia Marlene Pérez García

Firma del experto :



DRA. PATRICIA MARLENE PÉREZ GARCÍA  
DOCENTE DE CÁTEDRA

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 6. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo.

### 7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario sobre la Calidad de atención de enfermería

Questionario sobre la Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis

### 8. TESISISTA:

Br.: Chuquipoma Reyes, Miriam

### 9. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de noviembre del 2022

 <p>DRA. PATRICIA MARLENE PÉREZ GARCÍA DOCENTE DE CÁTEDRA</p> <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
---	---------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PEREZ GARCIA
Nombres	PATRICIA MARLENE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16659799

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN EDUCACION
Fecha de Expedición	06/05/17
Resolución/Acta	0110-2017-UCV
Diploma	052-009279

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 21 de Octubre de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 0000423243

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## ANEXO E PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Variable 1: Calidad de atención en enfermería

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.78	12	44	100

Variable 2: Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.83	10	44	100

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención en enfermería	0.212	60	0
Satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis	0.166	60	0

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO F

### Determinación de la población y muestra

La población se ha determinado en base a los datos asignadas por una clínica privada de Chiclayo, los mismos que advierten de la presencia de 50 usuarios en tratamiento de hemodiálisis.

En virtud de la aplicación de la fórmula para determinar la muestra para la población finita:

$$= \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Desarrollo

Tamaño de la muestra	<b>n</b>	55
Nivel de confianza	<b>Z</b>	1.96
Variabilidad positiva	<b>p</b>	0.5
Variabilidad negativa	<b>q</b>	0.5
Tamaño de la población	<b>N</b>	<b>70</b>
Precisión o el error	<b>E</b>	0.05
Muestra	<b>n</b>	<b>44</b>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo", cuyo autor es CHUQUIPOMA REYES MIRIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

CHICLAYO, 20 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA <b>DNI:</b> 17412636 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0126-0130	Firmado electrónicamente por: SPARRAGUEZC el 20-01-2023 19:01:05

Código documento Trilce: TRI - 0525249