



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PUBLICA
CIES- UNAN Managua**



**Maestría en Administración en Salud
2017 – 2019.**

**Informe final para optar el Título de
Máster en Administración en Salud.**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS.
HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DÁVILA
BOLAÑOS, MANAGUA, NICARAGUA, MARZO – ABRIL 2019.**

Autora:

**Mariana Esmeralda Acosta Mora
Licenciada en Enfermería, mención
Atención al Paciente.**

Tutor:

**MSc. Francisco Mayorga Marín
Docente e Investigador.**

Managua, Nicaragua, Agosto 2019.

ÍNDICE

RESUMEN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	2
III. JUSTIFICACIÓN	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO TEÓRICO	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	18
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	24
IX. CONCLUSIONES	33
X. RECOMENDACIONES	34
XI. BIBLIOGRAFIA	35
ANEXOS	39

RESUMEN

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis del hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo-Abril 2019.

Diseño Metodológico: Estudio descriptivo de corte transversal. La muestra y el Universo estuvo constituida por 101 usuarios, las variables por objetivos características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL. Fuente de información primaria. La información se recolectó por 2 Licenciadas en Enfermería. El procesamiento de la información se realizó en Open Data Kit (ODK).

Resultados: Se realizaron 101 encuestas, de las cuales, se observó que hubo un equilibrio en las cuatro categorías de edades una población activa laboralmente y llegando a la adultez el 54.45% fueron Hombres, el 37.6% son bachilleres y universitarias 26.7% y el 77.2% procedentes del área urbana. Las brechas por dimensión fueron las siguientes: Bienes Tangibles 0.03, Confiabilidad -0.03, Responsabilidad 0.01, Seguridad 0.04, Empatía -0.16. El índice de calidad del servicio fue -0.02

Conclusiones: Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero, fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron seguridad seguidos por los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por hemodiálisis, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

Palabras claves: Calidad, Satisfacción, hemodiálisis, SERVQUAL.

Contacto: marianaesmeraldaacostamora@gmail.com

DEDICATORIA

A mi señor Jesucristo que me dio el mejor regalo la salvación

A mi esposo Larry Antonio Ortiz López por todo su apoyo incondicional

A mi hija Mariana Abigail Ortiz Acosta por ser mi principal motivación, inspiración, y orgullo de mi vida.

A mi madre Rosario Mora por ser el pilar fundamental de mi vida

Lic. Mariana Esmeralda Acosta Mora

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por darme sabiduría, fuerza, fortaleza y perseverancia para poder lograr culminar con esta meta propuesta.

A mis docentes del CIES por haber compartido sus conocimientos en especial a la MSc. Rosario Hernández, por su dedicación y su entrega que mostraba en cada módulo recibido.

MSc. Francisco Mayorga Marín por todo el esfuerzo, paciencia y empeño en guiarme para poder culminar con este informe final.

Al I director MSc. Miguel Orozco por haberme apoyado en todo estos dos años.

A las autoridades del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños y en especial a la jefa del servicio de Hemodiálisis MSc. Casaya por brindarme la oportunidad de realizar este estudio.

A los pacientes de la Unidad de Hemodiálisis que dispusieron de su tiempo para recoger información y llevar a cabo este estudio.

A los encuestadores por todo el apoyo y disponibilidad de su tiempo.

Lic. Mariana Esmeralda Acosta Mora

I. INTRODUCCIÓN

El ofrecer atención de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud los cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas. Uno de los objetivos en los que está basada la Calidad de los Servicios de Salud es el otorgar trato digno y atención medica efectiva, ética, y segura como elementos que definen la calidad. (Toledo N.C. 2006).

La Hemodiálisis es una técnica que sustituye las funciones principales del riñón, haciendo pasar la sangre a través de un filtro (funcionando como riñón artificial) donde se realiza su depuración, retornando nuevamente al paciente libre de impurezas. Existen servicios de hemodiálisis en diferentes hospitales del país, el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, cuenta con servicio de hemodiálisis que atiende a la población de diferentes zonas geográficas, reportando que los egresos por insuficiencia renal crónica (IRC) 114 fueron de casos, entre nuevos ingresos¹² y pacientes conocidos por el servicio, de los cuales 8 pacientes fallecieron. Los grupos etéreos más afectados son: mayores de 50 años (46.4%), de 35-49 años (38.2%) y de 20-34 años (14.7%), estos datos estadísticos demuestran que esta patología afecta a personas económicamente activas, lo cual disminuye la esperanza de vida y aumenta los costos en el sistema de salud. (Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2018, Nicaragua, Unidad de hemodiálisis).

El presente estudio evaluó el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis del hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo-Abril 2019 evidenciando la calidad de la atención percibida, con el propósito de dar respuesta a sugerencias según las dimensiones de la calidad evaluadas, para potencial modificación que repercutan positivamente en la calidad de atención recibida en el servicio de Hemodiálisis.

II. ANTECEDENTES

Álvarez, Reyna de los Ángeles, (2017). Nicaragua, Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017 /TESIS CIES UNAN para optar al Master en Administración en Salud. Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 36 usuarios hospitalizados, las variables por objetivos, características socio demográficas y 5 dimensiones de la encuesta los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. La expectativa de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 –4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08.

López Rivera, Maribel. (2017). Nicaragua, Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida, unidad de cuidados intensivos pediátricos. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero-Marzo 2017 / Tesis CIES UNAN para optar al Master en Administración en Salud. Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 23 padres o tutores de los pacientes, Las expectativas de los padres o tutores de los pacientes se encontraron entre un índice 4.16 –4.25 para todas las dimensiones, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción; para percepción de 4.14 –4.41, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a satisfacción El índice de calidad del servicio fue de -0.05. Por lo que la calidad a consideración es buena, aun teniendo el signo negativo -.

Orozco Urbina Juana Francisca (2017). Nicaragua, Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017 / s. estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 364 usuarios, las variables por objetivos características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS)-0.23 se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

Valdés García, Tatiana María. (2012), Nicaragua, Satisfacción de los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Escuela Antonio Lenin Fonseca de Managua en el período comprendido de enero a marzo del Año 2012 /Estudio cualitativo cuantitativo de corte transversal. En lo relacionado a los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción los siguientes ocuparon el primer lugar: el tratamiento recibido, 95.2% el trato cortés y respetuoso, 100% que el personal utiliza todos los medios para reducir las molestias durante las sesiones de hemodiálisis, que sienten confianza y seguridad en los procedimientos que se le realizan 96%.

III. JUSTIFICACIÓN

Los pacientes con enfermedad renal crónica necesitan de una terapia renal sustitutiva, hemodiálisis uno de los elementos de mayor importancia vinculados no solo en la intensidad en el uso de los servicios de salud , si no en la adherencia al tratamiento, el apego a indicaciones de orden preventivo está relacionada con la satisfacción que el usuario manifiesta del servicio recibido; si bien es cierto que está asociada con la calidad que se percibe del servicio otorgado es importante identificar los elementos vinculados a la presencia de la satisfacción a la calidad en la prestación de los servicios en esta unidad.

La calidad del servicio de salud se mejora cuando se puede ofrecer una mejor variedad de insumos disponibles en cuanto mayor número de insumos mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente por lo cual con este estudio se pretende conocer el nivel de satisfacción que tienen estos usuarios, en el servicio brindado, con el fin de llegar a ser una unidad que no solo presta cuidados de enfermería si no también que lo hace con calidad y calidez.

Esta investigación se llevó a cabo en el servicio de hemodiálisis del hospital militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños con el fin de aportar información valiosa sobre la satisfacción de los usuarios externos de este servicios de tal manera que los tomadores de decisiones identifiquen e implementen estrategias de mejora de calidad de atención a estos pacientes para que ellos puedan tener una mejor sobrevivencia de vida.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Enfermedad Renal Crónica se considera el destino final común a una constelación de patologías que afectan al riñón de forma crónica e irreversible. Esta enfermedad requiere de tratamientos como son la hemodiálisis y un trasplante renal para poder sobrevivir, es por eso que existen las unidades de hemodiálisis es el lugar donde el paciente acude a realizarse su tratamiento de sustitución renal, por ende se pretende dar una mejor calidad de atención a los usuarios, tomando esto en cuenta se considera de vital importancia saber:

¿Cómo es el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis del hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo-Abril 2019. ?

Asimismo las siguientes interrogantes

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas de los usuarios del servicio de Hemodiálisis del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños?
2. ¿Qué expectativas del servicio, tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis?
3. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis?
4. ¿Cómo son los niveles de calidad, en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hemodiálisis?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis del hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo-Abril 2019.

Objetivos Específicos

1. Describir las características socio demográficas de los usuarios que asisten al servicio de Hemodiálisis del Nuevo Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños.
2. Identificar las expectativas del servicio, que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis.
3. Reconocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis.
4. Categorizar los niveles de calidad, en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hemodiálisis.

VI. MARCO TEÓRICO

Insuficiencia renal crónica

La insuficiencia renal crónica es la situación clínica resultante de la reducción crónica del filtrado glomerular, que supone la pérdida para mantener la homeostasis fisiológica del organismo. La insuficiencia renal crónica, una vez establecida, suele progresar de forma irremediable hacia el fallo renal terminal independientemente de la terapéutica e incluso aunque se haya eliminado la causa que dio origen a dicha enfermedad. La existencia de hipertensión arterial, proteinuria, hiperlipidemia, ingesta excesiva de proteínas y fósforo son factores de riesgo que se relacionan con la progresión de la insuficiencia renal crónica y se suman a la propia actividad de la enfermedad renal primaria y al efecto de fármacos neurotóxicos el fallo renal terminal obliga. A recurrir a técnicas dialíticas o al trasplante renal. (Alvarado Robles 2014)

Las causas más frecuentes según la Sociedad Española de Nefrología es la nefropatía intersticial mayoritariamente asociada a alopátia, seguida de las enfermedades congénitas y hereditarias con inicio precoz de tratamiento renal sustitutivo en los pacientes y también el glomérulo nefritis. (Alvarado Robles 2014)

¿Cómo funciona la hemodiálisis?

La hemodiálisis utiliza un filtro especial llamado dializador que funciona como un riñón artificial para filtrar la sangre. El dializador es un cilindro conectado a la máquina de hemodiálisis. Durante el tratamiento, su sangre llega a través de unos tubos hasta el dializador, el cual filtra los desechos y elimina el exceso de sal y agua. Luego, la sangre limpia fluye a través de otro conjunto de tubos y vuelve a entrar en su cuerpo. La máquina de hemodiálisis vigila el flujo de sangre y elimina los desechos del dializador.

La hemodiálisis por lo general se realiza tres veces a la semana. Cada tratamiento dura de 3 a 5 horas o más. Durante el tratamiento, usted puede leer, escribir, dormir, conversar o mirar televisión.

Será necesario crear un acceso a su torrente sanguíneo varios meses antes de su primer tratamiento de hemodiálisis. Podría tener que permanecer una noche en el hospital, pero a muchos pacientes se les realiza el acceso sin hospitalización. Este acceso proporciona una manera eficaz para que la sangre se transporte desde su cuerpo hasta el dializador y de vuelta al cuerpo sin causar molestias. Los dos tipos principales de acceso son una fístula, injerto, y catéter. (A Villacis - 2015)

Fístula Arterio venosa (FAV)

Es el acceso vascular más utilizado actualmente para la realización de una sesión de hemodiálisis. Consiste en establecer una unión entre una arteria y una vena, que dará lugar a un gran flujo de sangre (thrill). La cicatrización de la unión y el desarrollo de las venas requieren cierto tiempo (mínimo 1 mes) para su utilización, está situada en el antebrazo de la mano no dominante, aunque puede localizarse en otra zona dependiendo de las características individuales de cada paciente. (A Villacis - 2015)

Injerto

Es aquel que se realiza, uniendo una arteria y una vena del brazo con un tubo plástico. El tubo plástico se coloca de manera de formar un puente en forma de U debajo de la piel, para unir la arteria radial a una vena cerca del codo. El injerto típicamente puede comenzar a usarse unas tres semanas después de la intervención quirúrgica. Los injertos arteriovenosos (AV), generalmente no son tan duraderos como las fístulas Arteriovenosa (AV), pero un injerto bien cuidado puede durar varios años. (A Villacis - 2015).

Catéter

Es aquel que se introduce en una vena del cuello o debajo de la clavícula para uso transitorio, hasta que la fístula AV o el injerto AV estén en condiciones de usarse. El catéter no se usa como un acceso permanente. (A Villacis - 2015)

Calidad.

La Calidad es definida como una filosofía entendida como un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dimensión de resultado de la atención. (NC Toledo - 2006)

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que el espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio. (NC Toledo - 2006)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad. (NC Toledo - 2006)

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado

a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (NC Toledo - 2006)

La definición de calidad creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) abarca las perspectivas de todos estos grupos: La calidad de atención consiste en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición. (NC Toledo - 2006)

El adoptar un enfoque centrado en el usuario suele requerir un cambio de actitud. Aun cuando tratan de prestar servicios de buena calidad, la mayoría de los prestadores de servicios y demás miembros del personal de salud han dado por sentado que ellos, como expertos en el campo de la salud, saben lo que más le conviene al usuario. Al orientarse hacia el usuario, se reconoce que las inquietudes y preferencias del usuario también son válidas e importantes. (NC Toledo - 2006)

El servicio de Hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños es una institución prestadora de servicios de salud, especializada en la atención a pacientes que padecen enfermedad renal crónica, la actividad inicio en el año 2003 con 2 máquinas surdial, se pretendía utilizar la sala para pacientes con protocolo de trasplante y posteriormente, ampliar su capacidad hasta lograr tener actualmente 25 máquinas surdial, funciona exclusivamente como una unidad de diálisis en atención a los requerimientos de la población afectada.

Su enfoque para mejorar la atención de cada uno de los pacientes es realizar estudios especializados como: PTH, (paratohormona), hemoglobina exige la incorporación de profesionales de salud especialistas en el tratamiento de la enfermedad. Este desarrollo permite incursionar en la prestación del servicio a entidades públicas de salud. En la actualidad atiende los Pacientes INSS (Instituto

Nacional de Seguridad Social) Paciente privados, cobertura Militar autorizada, con un modelo de atención integral.

Propósitos fundamentales son: proveer una atención de calidad en salud sustentada en la aplicación de conceptos científicos actualizados y la respuesta inmediata a los requerimientos de servicio de los pacientes, tanto en la prevención de la progresión de la Enfermedad Renal Crónica como en el tratamiento de la Insuficiencia Renal Crónica.

Servicios:

El servicio de Hemodiálisis brinda atención a 111 pacientes con Insuficiencia Renal Crónica en tratamiento Hemodialítico y Atención Integral. Con ampliación en la unidad de cuidados intensivos para la atención de pacientes en Emergencia y procedentes de otras entidades como hospitales del país.

Actualmente cuenta con los siguientes servicios:

- Planta de tratamiento de agua con ósmosis inversa con doble pasó para agua ultra pura.
- Mezcladora para la preparación de bicarbonato.
 - Banco de Batería conectado directamente al panel solar
 - Salas con ambiente climatizado
 - Servicio de tratamiento Integral que conlleva: exámenes de laboratorio, medicinas mensuales.
 - Atención por médicos especialistas en: nefrología, cirugía vascular, cardiología y endocrinología, urología y psiquiatría.

El servicio de Hemodiálisis con su estructura por procesos, orienta sus esfuerzos para mejorar y aumentar la satisfacción de nuestros pacientes con tratamiento sustitutivo renal, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de calidad (SGC). Estos procesos han sido diseñados, estandarizados, implementados, y verificados, con miras al mejoramiento continuo del nivel de vida de los pacientes, siguiendo el ciclo P-D-C-A (Planear, Ejecutar, Verificar y Actuar); y cumpliendo con

los requisitos legales, las leyes y los reglamentos internos y externos. (Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2018)

Políticas de calidad:

Nuestro compromiso es la mejora continua del servicio para alcanzar la satisfacción de nuestros pacientes, mediante la atención especializada y confiable que se logra con la aplicación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con la capacitación del personal y el estricto cumplimiento de los protocolos para tratamientos renales y las normas de Bioseguridad. (Instituto médico san Martín)

Concepción de la Calidad del SERVQUAL

Define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.

En el año 2014 se publicó un estudio sobre la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos en México; Un estudio comparativo realizado por Luis Ibarra y Belén Espinoza, en donde se utilizó una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad con un modelo SERVQUAL modificado.

El estudio concluyó que los cuestionarios SERVQUAL modificados, para su uso en los servicios de salud, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que los hacen recomendables para su uso en otras áreas o servicios de salud con características similares y, poder así, monitorear y medir la calidad de los servicios, permite a los administradores o personal directivo identificar las áreas de oportunidad que necesitan mejorar desde la perspectiva de los paciente. (Álvarez 2017)

Este modelo establece la medición de la calidad como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos. Esta

medición expone el déficit de calidad del servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Dimensiones de SERVQUAL: En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

I. Elementos tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación; son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

II. Confiabilidad: Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

III. Capacidad de Respuesta: La buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar Un servicio rápido.

IV. Seguridad: como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

V. Empatía: La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

(ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

El cuestionario SERVQUAL se inicia con la descripción de los servicios que brinda y da una breve explicación al usuario para que puntúen una escala para expectativa y otra para percepción que ha tenido del servicio, la escala va del 1 a 7, y es la conocida¹² como escala Likert, usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo. En el caso de la presente investigación, se utilizara una escala con 5 puntuaciones según grado de satisfacción en cuanto a las expectativas. Percepciones.

Escala de Likert para Medir la Satisfacción del Usuario.

Escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Totalmente en desacuerdo	0-20
2	En desacuerdo	21-40
3	Indiferente	41-60
4	De acuerdo	61-80
5	Totalmente de acuerdo	81-100

Fuente: Hernández., Fernández, C, Baptista, P. Adaptado: Duarte, C.

La escala de medición Likert es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo Positivo como lo negativo de cada enunciado y posee ventajas y desventajas en el Análisis:

Ventajas: permite medir el sentido e intensidad de las actitudes, es fácil de administrar.

Desventajas: Necesita de la ponderación de las respuestas.

El modelo de las brechas de la calidad de servicio.

La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al "Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio", desarrollado por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner

La idea central de este modelo es que las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con ellos, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe; se conoce también como el modelo¹³ de las cinco brechas ya que contempla la posible existencia de cinco tipos de discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización, mediante la identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente.

Con ello se refieren a no saber lo que el cliente (usuario) espera, no seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos, no entregar el servicio con los estándares adecuados, no igualar el desempeño con las promesas.

Tratamiento estadístico de datos de SERVQUAL

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, se calculan las respectivas medias para cada afirmación y dimensión; se procede a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones.

(PE). Si dicho valor es positivo ($P >$), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ESTE ITEM, por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción, si el resultado es igual a cero indica que se cumplen con las expectativas de los clientes. Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, ésta medición no ayuda a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los

recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente, para solucionar ese impasse, se calcula lo que se denomina brechas relativas, éstas se calculan multiplicando los resultados de (PE) de cada dimensión y factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo), de ésta forma, la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos prioritariamente. (Alvares 2017)

Cálculo del Índice de Calidad del Servicio:

Una vez que se obtiene en las diferencias de las expectativas y las percepciones de los usuarios por cada dimensión, se realiza un análisis aplicando la metodología utilizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Puntuación de SERVQUAL: Percepciones del Servicio –Expectativas del Servicio	
Puntuación	=0 Existe Calidad en el servicio.
Puntuación	>0 Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad
Puntuación	<0 Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

Fuente: A partir de Parasuraman, Zeithaml & Berry.

En la actualidad SERVQUAL es el modelo de investigación más usado para medir la calidad de servicios, sin embargo, esta metodología no está exenta de críticas, las cuales son resumidas por BUTTLE (1996).

Open Data Kit.

Open Data Kit (ODK):es una aplicación desarrollada por investigadores del Departamento de Computación e ingeniería de la Universidad de Washington, que sirve para recolectar información mediante teléfonos Móviles (o Tablet) con sistema operativo Android. La información recogida con los dispositivos móviles se envía a un sistema centralizado que permite realizar informes con los datos agregados.

ODK permite generar un formulario adaptado que facilite la toma de datos de forma itinerante. Además, se permite adjuntar fotografías realizadas con el mismo dispositivo, así como la información relativa a la ubicación haciendo uso del GPS.

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a. Tipo de Estudio

Estudio descriptivo de corte transversal.

b. Área de Estudio

El estudio se realizó en el servicio de hemodiálisis del nuevo hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua, Nicaragua.

c. Universo y muestra

El universo estuvo constituido por los 101 pacientes que asisten a sus sesiones de hemodiálisis las 3 veces por semana al servicio de Hemodiálisis del nuevo Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, durante el periodo comprendido marzo – abril de 2019.

d. Unidad de Análisis.

Los pacientes que asisten a su sesión de hemodiálisis del nuevo Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños durante el período en estudio, que cumplan con los criterios de inclusión.

e. Criterios de Selección.

Criterios de inclusión

- Todos los pacientes que asistieron al servicio de hemodiálisis del nuevo Hospital Militar.
- Los pacientes que acepten participar en el estudio y que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes del servicio que decidieron a no participar.
- Pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos.
- Pacientes que no pertenecen al programa de Hemodiálisis del nuevo hospital Militar.

f. Variables por objetivo

Objetivo 1. Describir las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de Hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

- Edad
- Sexo
- Escolaridad
- Procedencia

Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Hemodiálisis.

- Bienes tangibles.
- Confiabilidad.
- Responsabilidad/capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

Objetivo 3. Reconocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Hemodiálisis

- Bienes tangibles.
- confiabilidad.
- Responsabilidad/capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

Objetivo 4. Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de Hemodiálisis.

- Bienes Tangibles.
- Confiabilidad.
- Responsabilidad/ Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Índice de calidad del servicio (ICS)

g. Fuente de la información.

Primaria. Se recolectó a través de encuestas directas a los pacientes que asistieron a sus sesiones de hemodiálisis.

h. Técnica de recolección de información.

Se realizaron entrevistas dirigidas a los pacientes del servicio de hemodiálisis del nuevo hospital militar, una antes de entrar a sus sesión de hemodiálisis y la otra después de haber recibido su tratamiento de sustitución renal, mediante encuestas electrónicas en dispositivos móviles (celular), con una duración estimada de 15-20 minutos por encuesta, en el período marzo - abril 2019.

i. Instrumento de recolección de la información.

El instrumento que se utilizó mediante la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en áreas de servicios de salud. Este instrumento incluye 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de Percepción, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.
- Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 9. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- Responsabilidad (Capacidad de respuesta): Preguntas de la 10 a la 13. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad: Preguntas de la 14 a la 17. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- Empatía: Preguntas de la 15 a la 22. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

j. Procesamiento de la información.

La información se procesó en Open Data Kit (ODK). ODK es una aplicación que sirve para recolectar información mediante teléfonos móviles (o Tablet) con sistema operativo Android. La información recogida con los dispositivos móviles se

envió a un servidor creado en Google App Engine que permitió realizar informes con los datos agregados.

Los componentes generales de ODK, utilizados para el procesamiento de la información:

1. ODK Build o XLSForm, para diseñar formularios.
2. ODK Collect, para la recolección de datos mediante un dispositivo Android.
3. ODK Aggregate, para almacenar los formularios una vez llenos y recoger los resultados de los formularios.

El procesamiento de la información se realizó utilizando la herramienta electrónica ODK adaptado para SERVQUAL, en la cual se digitaron y reportaron los resultados de los dos cuestionarios que se le realizaron a cada usuario, una para determinar la percepción del servicio y otro para las expectativas. Los datos recolectados se enviaron a un servidor hacia una base de datos llamada ODK aggregate. Al tener todos los datos en el servidor, se descargaron las matrices de datos en formatos. CSV para analizarlos en Excel, el cálculo de las brechas que fueron la resta de la percepción y la expectativa, si esta es igual a cero hay un servicio de calidad, si el valor es negativo hay un servicio deficiente y si es positivo es un servicio de calidad excelente. Microsoft Office Word para el informe, Microsoft Office Power Point para la presentación de la información.

k. Consideraciones éticas.

La información fue manejada confidencialmente y sólo para efectos del estudio. Se realizó carta de consentimiento informado. Dadas las características de este estudio los cuestionarios fueron identificados con número y no con el nombre del paciente, por lo que se garantizó la confidencialidad de la información. Se obtuvo la autorización para la realización de este estudio por parte de las autoridades correspondientes del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

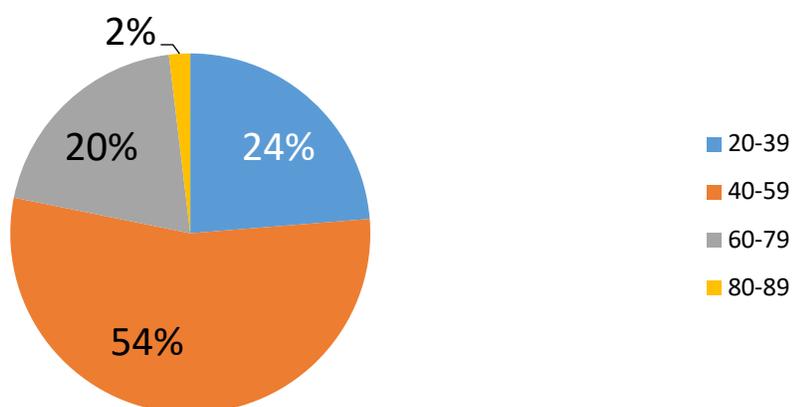
l. Trabajo de campo.

El trabajo de campo se inició con la elaboración de los cuestionarios, la encuesta fue realizada por 2 licenciadas en Enfermería y se aplicó de lunes a viernes de las 8 de la mañana hasta las 4 de la tarde, horas laborales de los encuestadores. Las preguntas fueron realizadas y digitalizadas por los encuestadores en el formulario electrónico en ODK. Una vez terminada la encuesta, los digitadores enviaron formularios completos al servidor vía conexión internet, los mismos fueron descargados usando el ODK aggregate, exportados y analizados para luego ser analizados.

VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Objetivo 1: Características sociodemográficas de los usuarios que asisten al servicio de Hemodiálisis del Nuevo Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

Gráfico. 1. Grupo de edades de los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.



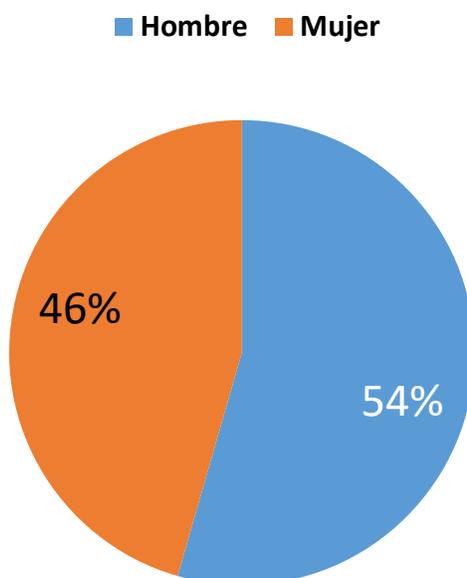
Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

En relación a los grupos etáreos, del total de pacientes, 55 (54%) tuvieron entre 40 – 59 años, entre 20-39 años fueron 24 (24%), entre 60-79 años 20 (20%) y entre 80-89 años 2 (2%). (Ver Anexo 6, Tabla 1).

En relación a la distribución de las edades de los pacientes entrevistados se observó que el rango de edades más predominante fue de 40 a 59 años, los de 40 a 59 siendo población activa laboralmente y llegando a la adultez. Con relación al estudio de Valdés Tatiana (2012), también se observaron grupos etareos mayores de 30 a 49 años (47.6%) debido a que la Enfermedad renal crónica, es una

enfermedad no transmisible crónica que afecta mayormente a personas con edades mayores.

Gráfico 2. Sexo de los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.

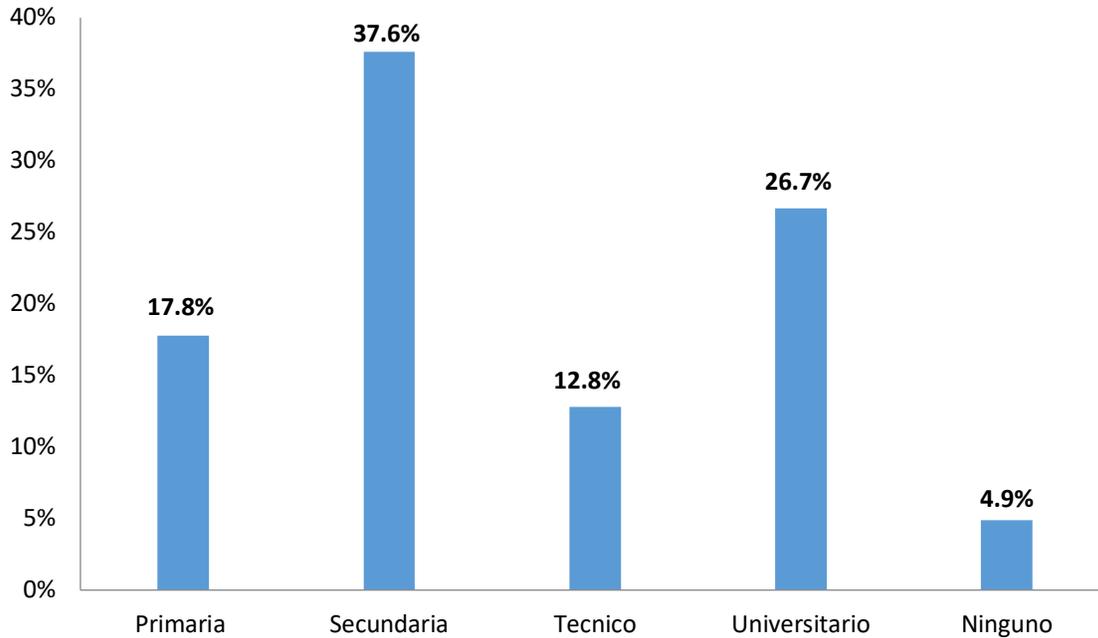


Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

De los 101 entrevistados se observó que el (54%) 55 corresponden al sexo hombres y el (46%) 45.54 corresponden al sexo mujer. (Ver Anexo 6, Tabla 2).

Con relación al estudio realizado por Valdés Tatiana (2012) hay una relación en que la mayoría de los pacientes son varones (66.7%), Estos resultados difieren del estudio realizado por Orozco Urbina (2016) en donde se encontraron en su mayoría mujeres con un (57%).

Gráfico 3. Nivel académico de los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.



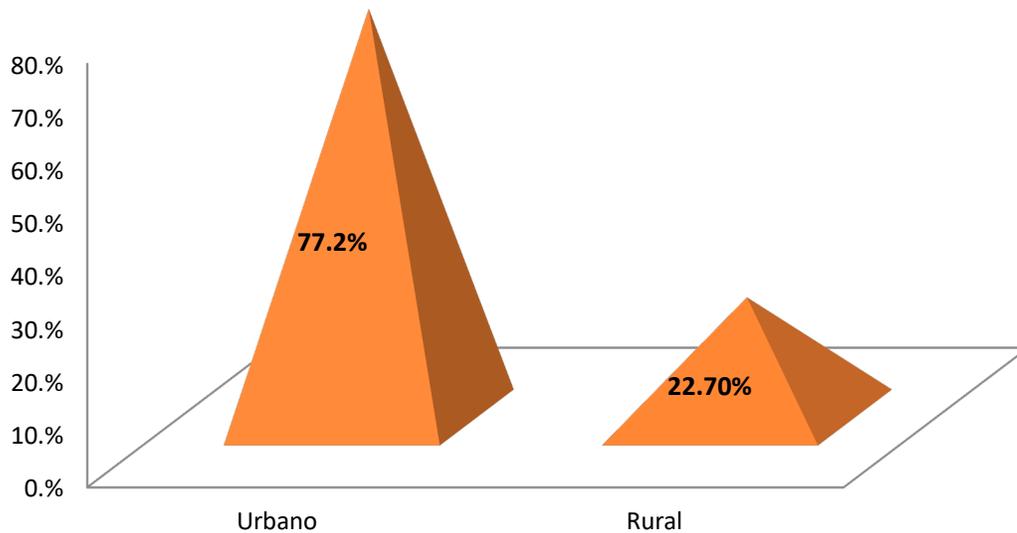
Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

En la variable escolaridad los resultados obtenidos fueron los siguientes; ninguna (4.9%) 5, primaria 18 (17.8%), secundaria 13 (37.6%), técnico 38 (12.8%), universitaria 27 (26.7%). (Ver Anexo 6 tabla 3).

Observando predominio de la escolaridad de secundaria, seguidamente la universitaria. En comparación con el estudio de Orozco Urbina (2016) el 34.7% son de educación superior y en relación al estudio de Valdés Tatiana (2012) el 40.5% tuvieron una escolaridad a nivel primaria.

Se observa que más de la mitad de los pacientes tuvieron hasta escolaridad secundaria.

Gráfico 4. Lugar de procedencia de los usuarios del servicio de hemodiálisis, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.



Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

En la variable procedencia del área Urbana 78 (77.20%) principalmente y Rural 23 (22.7%). (Ver Anexo 6 tabla 4).

En relación a la variable procedencia se determina que mayoritariamente la población que asiste a sus hemodiálisis vive en la zona Urbana del país e incluso de Managua. Se observa un patrón vinculado a la escolaridad y el empleo formal, con relación al estudio realizado por Valdés Tatiana en (2012) los datos son relativamente iguales con un (64.3%) provienen de Managua.

Objetivo 2. Expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis.

Tabla 5. Expectativas que tienen los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio de hemodiálisis Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.

Dimensiones		Promedio por respuestas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Equipamiento Moderno	4.35	4.44	88.7
	Las instalaciones atractivo	4.44		
	Buena presentación	4.50		
	Materiales visibles	4.47		
CONFIABILIDAD	Promete hacer algo lo cumple	4.45	4.50	89.9
	Interés sincero por solucionar algún problema	4.53		
	Se lleva acabo el servicio bien a la primera	4.44		
	Procedimientos en el momento que lo promete.	4.58		
	Registros exentos de errores	4.48		
RESPONSABILIDAD	Explican con exactitud procedimientos	4.48	4.50	89.9
	Servicio rápido	4.51		
	Empleados dispuesto ayudarles	4.53		
	Nunca ocupados para responder a sus dudas	4.40		
SEGURIDAD	Los empleados Inspira confianza	4.46	4.46	89.1
	Seguridad Transacciones de la consulta	4.43		
	Cortesía de los empleados	4.54		
	Poseen conocimientos para responder a sus preguntas	4.46		
EMPATÍA	Atención individualizada	4.51	4.46	89.3
	Horarios adecuados	4.62		
	Empleados atención personalizadas	4.62		
	Interés actuar conveniente al usuario	4.58		
	Comprender necesidades específicas	4.07		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

Las promedios según dimensión para las expectativas encontradas, fueron las siguientes:

Bienes tangibles: 4.44: Equipamiento moderno: 4.35 Instalación atractivas: 4.44, Presencia de los empleados: 4.50, Material asociado: 4.47; para un valor porcentual de satisfacción de toda la dimensión de bienes tangibles de 88.7%.

Confiabilidad: 4.50, promete hacer algo lo cumple: 4.45, interés por solucionar problema: 4.53, Servicio bien a la primera: 4.44, Llevar a cabo el servicio en el momento que lo prometió: 4.58, Registros exentos de errores, 4.48. Para un total de la dimensión de confiabilidad fue de: 89.9%,

Responsabilidad: 4.50, Empleados explican con exactitud procedimientos: 4.53, Servicio rápido: 4.51, Empleados dispuestos a ayudarle: 4.53, Empleados nunca ocupados para responder a sus preguntas: 4.40 para un total de toda dimensión de confiabilidad fueron: 89.9%,

Seguridad: 4.46, Empleados inspiran confianza: 4.46, Seguridad con las transacciones de la consulta: 4.43, Cortesía de los empleados: 4.54, Poseen conocimiento para responder a sus preguntas: 4.46 para un total de la dimensión de responsabilidad fue de: 89.1%, Empatía: 4.46, Atención individualizada: 4.51, horarios adecuados: 4,62.

Atención personalizada: 4.62, Conveniencia al usuario: 4.58, Comprensión de las necesidades.4.07 para un total de toda la dimensión de empatía fue: 89.3%

En relación a las expectativas la dimensión mejor evaluada fueron confiabilidad y responsabilidad, la dimensión con promedio más bajo fue bienes tangibles ya que la unidad de diálisis es pequeña pero cómoda, por lo que se pretende en un futuro agrandar nuestra unidad y poder establecer las expectativas esperadas. Con relación al estudio realizado por Orozco Urbina (2016) las expectativas tuvieron mayor puntuación en la dimensión de bienes tangibles con un 85.8% estos datos nos indica que partiendo con la teoría que la cúspide en la excelencia es la calidad ideal o idónea (lo que debe ser) es que cubre todos los atributos en un producto o servicio que el cliente puede percibir las expectativas son las esperadas.

Objetivo 3. Percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis.

Tabla 6. Percepciones que tienen los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.

Dimensiones		Promedio por respuestas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Equipamiento Moderno	4.45	4.46	89.26
	Las instalaciones atractivo	4.43		
	Buena presentación	4.53		
	Materiales visibles	4.45		
CONFIABILIDAD	Promete hacer algo lo cumple	4.48	4.47	89.31
	Interés sincero por solucionar algún problema	4.43		
	Se lleva acabo el servicio bien a la primera	4.50		
	Procedimientos en el momento que lo promete	4.53		
	Registros exentos de errores	4.39		
RESPONSABILIDAD	Explican con exactitud procedimientos	4.51	4.51	90.15
	Servicio rápido	4.51		
	Empleados dispuesto ayudarles	4.53		
	Nunca ocupados para responder a sus dudas	4.47		
SEGURIDAD	Los empleados Inspira confianza	4.49	4.51	90.15
	Seguridad Transacciones de la consulta	4.49		
	Cortesía de los empleados	4.53		
	Poseen conocimientos para responder a sus preguntas	4.52		
EMPATÍA	Atención individualizada	4.46	4.30	86.02
	Horarios adecuados	4.46		
	Empleados atención personalizadas	4.46		
	Interés actuar conveniente al usuario	4.07		
	Comprender necesidades especificas	4.07		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

Percepciones del servicio:

Los resultados según promedios encontrados para cada dimensión fueron:

Bienes Tangibles: 4.46 Equipamiento Moderno 4.45, Instalaciones atractivas 4.43, Presencia de los empleados 4.53, Material asociado 4,45; para un total de toda la dimensión de bienes tangibles: 89.26%.

Confiabilidad: 4.47 Promete hacer algo lo cumple: 4.48, interés por solucionar problema: 4.43, Servicio bien a la primera: 4.50, Llevar a cabo el servicio en el momento que lo prometió: 4.53, Registros exentos de errores, 4.39 para un total de: 89.31%.

Responsabilidad: 4.51 Empleados explican con exactitud procedimientos,4.51, Servicio rápido:4.51,Empleados dispuestos a ayudarles:4.53, Empleados nunca ocupados para responder a sus preguntas :4.47 para un total de :90.15%.

Seguridad: 4.51 Empleados inspiran confianza: 4.49, Seguridad con las transacciones de la consulta:4.49, Cortesía de los empleados :4.53, Poseen conocimiento para responder a sus preguntas :4.52. Para un total de seguridad de 89.1%

Empatía: 4.30 atención individualizada: 4.46 Horarios adecuados: 4.46, atención personalizada: 4.46, Conveniencia al Usuario 4.46 Comprensión de las Necesidades: 4.07 para un total de la dimensión de empatía: 86.02%

En cuanto a la percepción la calificación asignada por los usuarios encuestados que se les explicó en su momento que evaluaran de acuerdo a la experiencia real que estaban recibiendo, la dimensión con promedio más alto fue de seguridad y Responsabilidad reafirmando que estamos con personal calificado que sabe atender con calidad y calidez. El promedio más bajo lo obtuvo la Empatía tomando en cuenta que hay usuarios que no recibieron el servicio con mayor naturalidad en comparación al estudio de Valdés Tatiana (2012) se obtuvo un 50% de las expectativas y percepciones de esos usuarios.

Objetivo: 4 Categorización de los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hemodiálisis.

Tabla 7. Brecha de las dimensiones de calidad según las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio de hemodiálisis Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.

Dimensiones	expectativas	percepciones	brecha
Bienes Tangibles	4.44	4.46	0.02
confiabilidad	4.50	4.47	-0.03
Responsabilidad	4.50	4.51	0.01
Seguridad	4.46	4.51	0.05
Empatía	4.46	4.30	-0.16
Índice de calidad del servicio			-0.02

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

Las brechas para cada dimensión de calidad se calculan por la fórmula:
PERCEPCIÓN –EXPECTATIVAS = BRECHA

Una vez calculadas las brechas absolutas por cada una de las dimensiones y la media promedio de la percepción y expectativas, se realizó el cálculo de índice calidad del servicio (ICS) donde se posiciona en la escala de puntuación SERVQUAL y se determinó el nivel de calidad en el servicio que brinda actualmente hemodiálisis obteniendo con ICS= -0.02 este dato indica que la percepción fue menor que las expectativas, sin embargo hubo satisfacción moderada por parte de los usuarios.

En relación al estudio realizado por Orozco Urbina (2016) el nivel de calidad que brindó ese servicio en ese año fue de ICS=-0.23.

IX. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a las características sociodemográficas, la mayoría de los usuarios del área de hemodiálisis fueron hombres con el 54%, con nivel académico secundario, proveniente del área urbana.
2. Las cinco dimensiones, según expectativas de la calidad de atención recibida en el servicio, fueron satisfactorias para el área de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. El aspecto con mayor expectativa fue el de confiabilidad y responsabilidad, el aspecto que los encuestados tienen menor expectativa es de bienes tangibles.
3. De acuerdo a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida, la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción fue la de seguridad y la de menor calificación fue la empatía, se concluye que los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños perciben como satisfactorio el servicio que se les brinda.
4. Al clasificar los niveles de calidad del servicio según brechas de percepción menos expectativas, la dimensión catalogada con menor calidad es responsabilidad, mientras que seguridad es la dimensión catalogada con mayor calidad. El índice de calidad del servicio es tomado en cuenta como moderadamente satisfactorio, ya que está levemente alejado de cero. Se concluye que la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis es moderadamente satisfactoria según los usuarios.

X. RECOMENDACIONES

A las Autoridades del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños:

1. Con el fin de mejorar la atención sanitaria y empoderar a los usuarios, utilizar modelos de medición como SERVQUAL, ya que es una herramienta que permite evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que se mediría la satisfacción de los usuarios de acuerdo a un servicio, priorizando el resultado para tomar en cuenta el mejoramiento continuo de la calidad de atención en los diferentes servicios de salud del Hospital.
2. Elaborar un plan de mejora continua enfocado en aquellas dimensiones de calidad, priorizando según el resultado de la encuesta.
3. Socializar los resultados de esta investigación a las autoridades correspondientes para poder tener el apoyo necesario y desarrollar un plan de mejora continuo de calidad.

Al servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños:

1. Crear un buzón de quejas y sugerencias en pos de mejorar la atención recibida en el servicio de hemodiálisis.
2. Una vez elaborado el plan de mejora por parte del hospital militar dar a conocer a los subordinados del servicio de hemodiálisis.
3. Sociabilizar los resultados del presente estudio con el personal del servicio de hemodiálisis.
4. Sensibilizarse con los pacientes del área de hemodiálisis y brindarles un trato más humano, informándoles acerca de su enfermedad y el tratamiento.

XI. BIBLIOGRAFÍA

Alvarado Robles, L. E., & Angulo de León, D. G. (2014). Impacto del rol de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica en el Instituto de Riñón y Diálisis INRRSI San Martín de la Ciudad de Guayaquil (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas Escuela de Enfermería).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8728/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Álvarez, R. D. L. Á. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017 (Doctoral dissertation, CIES UNAN-Managua).

BUTTLE, F. (1996): "SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda", European Journal of Marketing, vol. 30, núm. 1, pp. 8-32.

Cabello Emilio, Jesús. Chirinos (2014) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered, 2012; 23(2): 88-95.

Disponible

[http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view
File/1037/1003.](http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view/File/1037/1003)

CIES, B. V. (12 de 03 de 2019). *satisfaccion delos usuarios*. Obtenido de <http://cies.edu.ni/cedoc/digitaliza/t987/t987.pdf>.

Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2018 Norma de organización y funciones de enfermería unidad de hemodiálisis.HM-DEF-NOR-08.

Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2018 manuales y procedimientos Managua, HM-SEF-MAN-01.

Hospital de poniente España (2009) Recomendaciones generales al paciente portador de fistula arteriovenosa. Disponible en:

[http://www.ephpo.es/Consejos_ utiles/Recomendaciones_Generales_al_paciente Portador de una Fístula Arteriovenosa.pdf.](http://www.ephpo.es/Consejos_ utiles/Recomendaciones_Generales_al_paciente_Portador_de_una_Fístula_Arteriovenosa.pdf)

Ministerio de salud MINSA. (05 de 05 de 2003). → *Ley General de Salud y su Reglamento (Ley 423). 2003. Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua.* Obtenido de http://www.ley_general_de_salud.com.

Ministerio de Salud (MINSA). (Sima -Perú, Agosto del 2002) Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las persona.

Monteagudo O., Navarro C, Alonso P., Casas R., Rodríguez L. (2013) y otros “Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción.” Disponible en:

[http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf.](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)

Orozco Urbina, J. F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila

Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017 (Doctoral dissertation, CIES UNAN-Managua).

Parasuraman, a., Zeithaml, v. a. y Berry, I. I. (1988). "servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", journal of retailing, vol64 (nº1), pp.1240.

Sáenz Luis N (2013) Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica.

Disponible en: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>.

Solís Roa Heiry (2015) Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. Mayo-junio2015.

Disponible en: <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t853/doc-contenido.pdf>.

Sociedad Española de Nefrología (2005) Guías de acceso vascular en Hemodiálisis. Nefrología; 25(Supl.1):1-174. Disponible en [:https://www.revista-com/revistamedica/recomendaciones-fistula-arterio-venosa-favi-hemodialisis/](https://www.revista-com/revistamedica/recomendaciones-fistula-arterio-venosa-favi-hemodialisis/)

Toledo, N. C., Muñoz, D. D. C. P., Arias, L. C., Contreras, I. Á., Olvera, M. G. C., Rosales, A. G.,... & Del Rosal, R. H. (2006). Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de los hospitales públicos de IXMILQUILPAN HGO

https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf.

Villacis, A., & Jaqueline, L. (2015). *Efectividad del Entrenamiento del Acondicionamiento Físico en Pacientes que reciben Hemodiálisis* (Bachelor's thesis).

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/15858/2/Alulema%20Villacis%2C%20Libia%20Jaqueline...pdf> <https://inridi.com.ec/>

Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner Encuesta servqual-medición-calidad-servicio
Disponibile en:

[https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1.](https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1)

ANEXOS

ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo 1. Describir las características socio demográficas de los usuarios que asisten al servicio de Hemodiálisis del Nuevo Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
Edad	% de los pacientes entrevistados por grupos de edades	Edad en años cumplidos	Mayor de 20 20—39 40—59 60—79 80—89	Numérica continua
Sexo	%de los pacientes entrevistados según sexo	Condición biológica con la que se nace	Mujer Hombre	Nominal Dicotómica
Escolaridad	%de los pacientes entrevistados según escolaridad alcanzada	Nivel académico alcanzado	Ninguno Primaria secundaria Técnico Universitaria	Ordinal
Procedencia	%de los pacientes entrevistados según su procedencia	Lugar donde procede la persona entrevistada	Urbanas Rural	Nominal

Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio, que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis.

Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativas del servicio en el elemento tangible	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el servicio de hospitalización.	. 1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Numérica Continua
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.	Numérica

			Totalmente de acuerdo	
Respuesta/Capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Numérica
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en seguridad	Es el conocimiento del personal de enfermería sobre el trabajo que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Numérica
Empatía	Rango de % de	Es la	1.Totalmente	Numérica

	satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en empatía	capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	<p>en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo.</p> <p>3. Indiferente.</p> <p>4. De acuerdo.</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	
--	---	--	--	--

Objetivo 3. Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis.

Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativas del servicio en el elemento tangible	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el servicio de hospitalización.	.1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Likert
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Likert
Respuesta/Capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y	1.Totalmente en desacuerdo	Likert

	del usuario a la Expectativa del servicio en la capacidad de respuesta	brindar un servicio rápido	2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en seguridad	Es el conocimiento del personal de enfermería sobre el trabajo que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Likert
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Likert

Objetivo 4. Categorizar los niveles de calidad, en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hemodiálisis.

Valores	Indicadores	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a los elementos tangibles.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el laboratorio	De 0 a 100	Numérica
Confiabilidad	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la confiabilidad.	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el laboratorio	De 0 a 100 Puntos.	Numérica
Respuesta/Capacidad de respuesta	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	De 0 a 100 Puntos.	Numérica
Seguridad	Nivel de	Es el	De 0 a 100	Numérica

	importancia que atribuyen los usuarios a la seguridad	conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	Puntos.	
Empatía	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuario	De 0 a 100 Puntos.	Numérica
Índice de Calidad del Servicio (ICS)	Resultado de la Brecha absoluta igual a (P-E)	Es el grado de discrepancia entre las expectativas de los usuarios antes de usar el servicio y su percepción sobre el servicio recibido	De 0 a 100 Puntos.	Numérica

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
CIES- UNAN Managua



HOSPITAL MILITAR ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS MANAGUA NICARAGUA

Encuesta sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención por parte del personal de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Doctor Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua.

Encuesta N°----- Fecha de encuesta-----

I. Datos sociodemográficos de los usuarios.

1-Edad-----años

2-Sexo: F----- M-----

3-Escolaridad: Ninguno----- Primaria----- Secundaria-----Universitario-----
Maestría-----

4-Procedencia: Urbano-----Rural-----

II. Expectativas de un servicio de calidad.

Instrucciones

Basado en su experiencia como paciente piense en un servicio que brindaría una excelente calidad en el servicio en una unidad hospitalaria. Piense en el servicio con lo que usted estaría complacido al ser atendido.

a) Por favor, indique el grado que usted piensa que un servicio excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

b) Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, encierre el número 1.

c) Si cree que la característica es absolutamente esencial para un servicio excelente, encierre el número 7.

d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios. No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que brinda el personal de enfermería del servicio de hemodiálisis. No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que brinda el personal de enfermería del servicio de hemodiálisis.

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1	El servicio cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas.					
3	El personal del servicio tiene buena presencia.					
4	El material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
5	El personal cuando prometen hacer algo en un momento determinada, lo cumplen.					
6	Cuando tiene un problema, el personal muestra interés sincero por solucionarlo.					
7	El personal lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	El personal lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	El personal pone énfasis en registros exentos de errores.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
10	El personal de salud le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo sus procedimientos.					
11	El personal del servicio le proporciona servicio rápido.					
12	El personal del servicio siempre está dispuesto a ayudarle.					
13	El personal del servicio nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
14	El comportamiento del personal del servicio le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con el personal.					
16	El personal del servicio suele ser corteses con usted.					
17	El personal del servicio posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
18	El personal le proporciona atención individualizada.					
19	El personal tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
20	El servicio cuenta con el personal que le proporciona una atención personalizada.					
21	El personal se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	El personal del servicio comprende sus necesidades específicas.					

III. Percepción del servicio que brinda el personal de enfermería de hemodialisis Hospital Militar Dr. Alejandro Davila Bolaños.

Introducción

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo el servicio en estudio brinda sus servicios a los pacientes de la Unidad de salud y tome en cuenta sus experiencias en el uso del servicio.

- a) Por favor, indique el grado que usted piensa que el servicio tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

- b) Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1.

- c) Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por el servicio de hemodiálisis, encierre el número 7.

- d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que brinda la unidad de hemodiálisis.

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1	El servicio cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas.					
3	El personal del servicio tiene buena presencia.					
4	El material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
5	El personal cuando prometen hacer algo en un momento determinada, lo cumplen.					
6	Cuando tiene un problema, el personal muestra interés sincero por solucionarlo.					
7	El personal lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	El personal lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	El personal pone énfasis en registros exentos de errores.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
10	El personal de salud le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo sus procedimientos.					
11	El personal del servicio le proporciona servicio rápido.					
12	El personal del servicio siempre está dispuesto a ayudarle.					
13	El personal del servicio nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
14	El comportamiento del personal del servicio le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con el personal.					
16	El personal del servicio suele ser corteses con usted.					
17	El personal del servicio posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	Desacuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
18	El personal le proporciona atención individualizada.					
19	El personal tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
20	El servicio cuenta con el personal que le proporciona una atención personalizada.					
21	El personal se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	El personal del servicio comprende sus necesidades específicas.					

ANEXO 3: CUESTIONARIO SOBRE LA PREPONDERANCIA DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS

Instrucciones

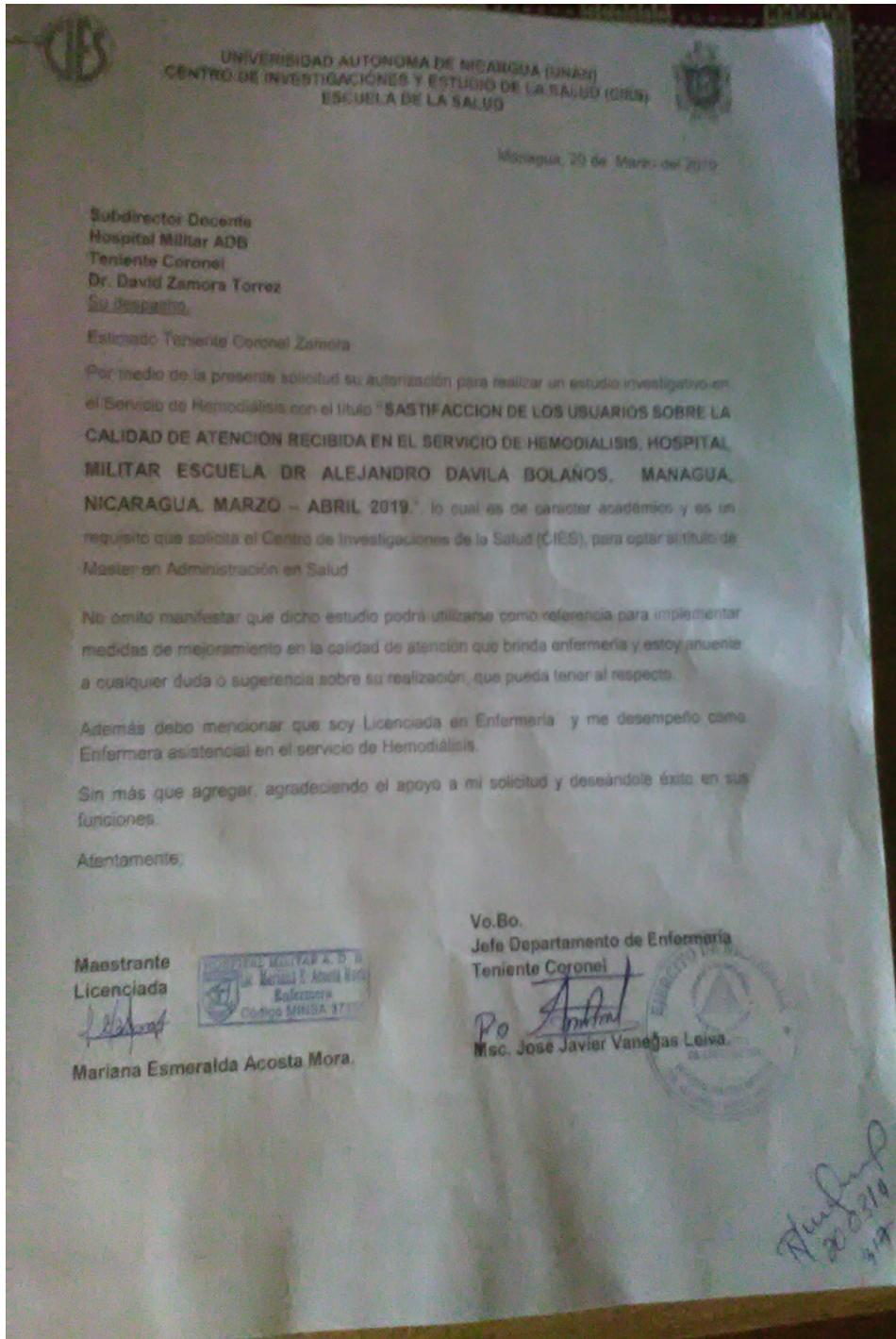
A continuación, se listan cinco características que ofrece el servicio.

Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando al personal de enfermería.

Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100 Puntos.

Concepto		Puntaje
1	La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación en el servicio de hemodiálisis.	
2	La habilidad del personal que desempeña en el servicio prometido es confiable y correctamente	
3	La disponibilidad del personal para ayudar a los pacientes y proveer un pronto servicio	
4	El conocimiento, cortesía del personal y su habilidad para inspirar confianza.	
5	El cuidado y la atención personalizada que el personal brinda a sus pacientes.	
		100

ANEXO 4: CARTA DE AUTORIZACIÓN POR LA DIRECCION DEL HOSPITAL



ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO.



**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PUBLICA
CIES- UNAN Managua**



DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante, usted ha sido elegido e incluido al azar para participar en el estudio satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis del hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Marzo – abril 2019, por lo tanto, nos gustaría entrevistarle.

Se le comparte que la información provista por usted es de uso meramente investigativo y sin otro fin, que será manejada por su servidor de manera confidencial (se eliminará su nombre y se emplearán códigos solamente) y que ésta es muy valiosa para nosotros, ya que el estudio se realizará en aras de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad que brinda el servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua marzo – abril 2019.

La información solicitada contiene algunos datos personales, se utilizará la encuesta SERVQUAL modificada este instrumento consta de 22 pregunta de percepción y 22 de expectativas, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios, las cuales son.

- I. Elementos tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación; son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

- II. Confiabilidad: Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- III. Capacidad de Respuesta: La buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- IV. Seguridad: como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- V. Empatía: La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

Su participación es voluntaria y usted tiene toda la libertad de negarse a participar. Con la firma del consentimiento refleja que usted ha comprendido el objeto de estudio, que está dispuesto a participar y que está contribuyendo y ayudando a comprender las causas.

I. Firma del entrevistado

Código

ANEXO 6. TABLAS

Tabla 1. Grupo de edades de los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Marzo - abril 2019.

Grupo etario	Frecuencia	Porcentajes validos
20-39	24	24%
40-59	55	54%
60-79	20	20%
80-89	2	2
Total	101	100%

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

Tabla 2. Sexo de los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Nicaragua. Marzo - abril 2019.

Sexo	Frecuencia	Porcentajes Validos
Hombre	55	54.%
Mujer	46	46%
Total	101	100%

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

Tabla 3. Nivel académico de los usuarios del servicio de hemodiálisis del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentajes validos
Ninguno	5	5%
Primaria	18	18%
Secundaria	13	37.6%
Técnico	38	12.8
Universitario	27	26.7%
Total	101	100%

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.

Tabla 4. Lugar de procedencia de los usuarios del servicio de hemodiálisis, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

Procedencia	Frecuencia	Porcentajes validos
Urbano	78	77
Rural	23	23%
Total	101	100%

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de hemodiálisis.