

Maestría en

GERENCIA DE SALUD

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en (GERENCIA DE SALUD)

AUTORES:

JAIRO JOEL ACOSTA PEÑAFIEL

DARWIN PAUL LARCOS HERRERA

ELIZABETH KARLA QUISIGUIÑA SALEM

VICTORIA STEPHANIA QUISIGUIÑA SALEM

CARLA GABRIELA TORRES ROBLES

TUTORES:

Dr. Manuel Sáenz Ardila

Ing. Eliecer Campos Cárdenas

Dr. Jorge Albán Villacís

**Calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de diálisis de la clínica Dial
Tungurahua, Ambato, - Tungurahua, en el periodo julio a octubre de 2025**

Quito, noviembre 2025

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, (**Jairo Joel Acosta Peñafiel, Darwin Paul Larcos Herrera, Elizabeth Karla Quisiguiña Salem, Victoria Stephania Quisiguiña Salem, Carla Gabriela Torres Robles**), declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.



**Firma del graduando
 (Jairo Joel Acosta Peñafiel)**



**Firma del graduando
 (Elizabeth Karla Quisiguiña Salem)**



**Firma del graduando
 (Carla Gabriela Torres Robles)**



**Firma del graduando
 (Darwin Paul Larcos Herrera)**



**Firma del graduando
 (Victoria Stephania Quisiguiña Salem)**

AUTORIZACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Nosotros, (**Jairo Joel Acosta Peñafiel, Darwin Paul Larcos Herrera, Elizabeth Karla Quisiguiña Salem, Victoria Stephania Quisiguiña Salem, Carla Gabriela Torres Robles**), en calidad de autores del trabajo de investigación titulado **Calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de diálisis de la clínica Dial Tungurahua, Ambato - Tungurahua, en el periodo julio a octubre de 2025**, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, (noviembre 2025)



**Firma del graduando
 (Jairo Joel Acosta Peñafiel)**



**Firma del graduando
 (Elizabeth Karla Quisiguiña Salem)**



**Firma del graduando
 (Carla Gabriela Torres Robles)**



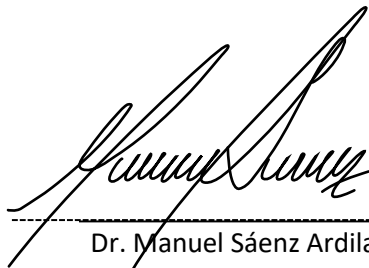
**Firma del graduando
 (Darwin Paul Larcos Herrera)**



**Firma del graduando
 (Victoria Stephania Quisiguiña Salem)**

APROBACIÓN DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROGRAMA

Nosotros, Dr. Manuel Sáenz Ardila, Director EIG y Dr. Ernesto Torres Terán, Coordinador UIDE, declaramos que los graduandos: (Jairo Joel Acosta Peñafiel, Darwin Paul Larcos Herrera, Elizabeth Karla Quisiguiña Salem, Victoria Stephania Quisiguiña Salem, Carla Gabriela Torres Robles) son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.



Dr. Manuel Sáenz Ardila
Director de la Maestría en
Gerencia en Salud

Dr. Ernesto torres Terán
Coordinador de la Maestría en
Gerencia en Salud

DEDICATORIA

Un Reconocimiento al Esfuerzo Conjunto

A Dios, por guiarnos en el camino de la investigación y darnos la perseverancia necesaria para afrontar este reto.

A nuestros compañeros de equipo, por la sinergia, el compromiso y la colaboración incansable. Este logro es la prueba del valor del trabajo en red en la Gerencia en Salud.

A nuestro asesor/a de proyecto de titulación, por su dirección experta, paciencia y por desafiarnos a alcanzar los más altos estándares académicos.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento a la Dirección Académica y Asesoría

Expresamos nuestro más profundo reconocimiento a las instituciones y figuras académicas cuya guía y soporte fueron pilares fundamentales en la realización de nuestro proyecto de titulación.

A la **Facultad de Ciencias Médicas de la Salud y de la Vida de la Universidad Internacional del Ecuador, EIG**, por la excelencia académica y por ofrecer el programa de Maestría en Gerencia en Salud, que ha sido determinante en nuestro desarrollo profesional.

A nuestro Director (Ernesto Torres) y Asesor (Manuel Sáenz) de proyecto de titulación. por su rigor científico, su invaluable mentoría y la dirección estratégica de esta investigación. Su experticia y dedicación aseguraron la validez y la solidez metodológica de este documento.

RESUMEN

La **Enfermedad Renal Crónica (ERC)** es un desafío de salud pública global que demanda terapias renales sustitutivas, como la hemodiálisis, en un contexto donde la satisfacción del paciente se erige como un indicador fundamental de la **calidad asistencial**. Este proyecto de titulación tuvo como **Objetivo General** analizar la satisfacción de los usuarios del servicio de diálisis en la Clínica Dial Tungurahua, en Ambato, durante el periodo de julio a octubre de 2025.

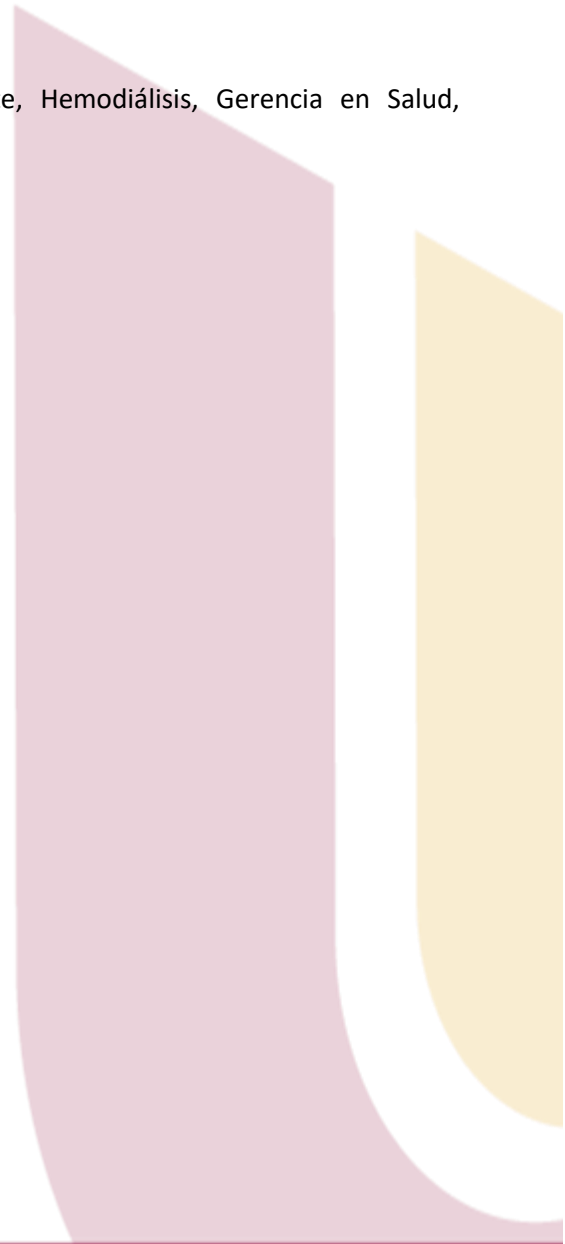
Bajo un **enfoque cuantitativo** y un **alcance descriptivo** de corte transversal, la investigación empleará la técnica de la encuesta con el instrumento **SERVQHOS** modificada y la **escala de Likert**. Esto permitirá evaluar la percepción del usuario respecto a la calidad en tres dimensiones clave: el trato del personal sanitario, la puntualidad y eficiencia en el cumplimiento de horarios, y la calidad de las instalaciones y equipos médicos.

La relevancia de este estudio radica en que la satisfacción del paciente dialítico se correlaciona directamente con la adherencia al tratamiento y el cumplimiento de los estándares de salud pública. Los resultados generados proporcionarán una **retroalimentación gerencial** vital para la Clínica Dial Tungurahua (DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S.), facilitando la identificación de deficiencias operacionales. Esto permitirá la implementación de **estrategias de mejora continua** en la gestión del



servicio, garantizando una atención que sea consistente con los principios constitucionales de equidad y calidad en salud en Ecuador.

Palabras Clave: Calidad de Atención, Satisfacción del Paciente, Hemodiálisis, Gerencia en Salud, Enfermedad Renal Crónica, Ambato.



ABSTRACT

Chronic Kidney Disease (CKD) is a global public health challenge that necessitates kidney replacement therapies, such as hemodialysis. In this context, patient satisfaction is a fundamental indicator of healthcare quality. The general objective of this thesis project was to analyze the satisfaction of users of the dialysis service at the Dial Tungurahua Clinic in Ambato, during the period of July to October 2025

Under a utilizing a quantitative approach and a descriptive, cross-sectional design, the research will employ a survey technique with the SERVQHOS instrument and the Likert scale. This will allow for the evaluation of user perception of quality across three key dimensions: the treatment provided by healthcare personnel, the punctuality and efficiency in adhering to schedules, and the quality of the facilities and medical equipment.

The relevance of this study lies in the direct correlation between dialytic patient satisfaction and treatment adherence, as well as compliance with public health standards. The generated results will provide vital managerial feedback for the Dial Tungurahua Clinic (DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S.), facilitating the identification of operational deficiencies. This will allow the implementation of continuous improvement strategies in service management, ensuring care that is consistent with the constitutional principles of equity and quality healthcare in Ecuador.



Keywords: Quality of Care, Patient Satisfaction, Hemodialysis, Health Management (or Healthcare Management), Chronic Kidney Disease, Ambato.

Contenido

CAPITULO I.....	17
INTRODUCCIÓN	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	17
Objetivos	19
Justificación e importancia del trabajo de investigación	20
CAPITULO II.....	22
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	22
NOMBRE, ACTIVIDADES, MERCADOS SERVIDOS Y PRINCIPALES CIFRAS	22
MISIÓN	22
VISIÓN	22
VALORES:	22
Actividades, marcas, productos y servicios	22
Perfil de organización	23
Ubicación de la sede	24
Propiedad y forma jurídica: Privada	24
Mercados servidos o ubicación de sus actividades de negocio	24
Ubicación Geográfica y Mercado Primario	25
Tamaño de la organización	25
Información sobre empleados y otros trabajadores	25
Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto	27
2.9 Proceso de Gestión de la Experiencia y Trato Humano	27
Proceso de Aseguramiento de Recursos y Seguridad	29
2.10 Principales cifras, ratios y números que definen a la empresa	29

Cifras de Identificación y Estructura	30
Ratios de Capacidad Asistencial y Humana.....	31
2.11 Modelo de negocio	33
Actividades Clave y Recursos Clave	34
Estructura de Costos y Fuentes de Ingreso.....	35
2.12 Grupos de interés internos y externos	36
Grupos de Interés Externos	37
2.13 Otros datos de interés	39
GESTIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS DE DIÁLISIS	41
3.1 Etapas de la Evolución Histórica de la Calidad en Diálisis.....	41
3.1.1 Elementos Fundamentales	43
Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)	46
CAPITULO III.....	47
SISTEMAS DE INFORMACION DE SALUD (SIS)	47
1. Caracterización del SIS	47
2. Medición de la calidad	50
CAPITULO IV.....	52
RESULTADOS ENCUESTA APLICADA.....	52
Resultados basados en la encuesta	52
Definición de los estándares de calidad del proyecto	88
Conceptualización de cada estándar y su valor estratégico	89
CAPITULO V.....	91
RECOMENDACIONES	91
CAPITULO VI.....	93
CONCLUSIONES	93

Conclusiones generales	93
Conclusiones específicas	94
Contribución a la gestión empresarial	94
Contribución a nivel académico	95
Contribución a nivel personal	96
Limitaciones a la Investigación	96
ANEXOS	97
BIBLIOGRAFÍA	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	23
Tabla 2	25
Tabla 3	27
Tabla 4	28
Tabla 5	29
Tabla 6	30
Tabla 7	31
Tabla 8	36
Tabla 9	38
Tabla 10	42
Tabla 11	46
Tabla 12	88
Tabla 13	89

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	53
Figura 2	54
Figura 3	55
Figura 4	56
Figura 5	57
Figura 6	58
Figura 7	59
Figura 8	60
Figura 9	61
Figura 10	62
Figura 11	63
Figura 12	64
Figura 13	65
Figura 14	66
Figura 15	67
Figura 16	68
Figura 17	69
Figura 18	70
Figura 19	71
Figura 20	72
Figura 21	73
Figura 22	74
Figura 23	75
Figura 24	76
Figura 25	77
Figura 26	78
Figura 27	79
Figura 28	80
Figura 29	81
Figura 30	82
Figura 31	83

Figura 32	84
Figura 33	85
Figura 34	86
Figura 35	87

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

La satisfacción del paciente es un elemento clave para lograr alcanzar los objetivos de la asistencia sanitaria, al proporcionar información sobre la calidad de la atención y su percepción en los aspectos de los procesos, la estructura y los resultados.

Estudios realizados en España y otros países de Europa, demostraron que las causas de insatisfacción del usuario fueron: la falta de coordinación del personal de salud cuando ocurrió la necesidad, las listas de espera, las demoras en la atención y en la comunicación médico paciente. Del mismo modo, en otro estudio encontrado se demostró que la insatisfacción del usuario era el tiempo de espera, de confort y la falta de información tanto a los pacientes como a sus familiares o acompañantes.

En la actualidad el aumento de la esperanza de vida en Ecuador, está determinado por un cambio en los estilos de vida y avances en el ámbito de la sanidad. Como consecuencia de esto, nos encontramos frente a una población cada vez más envejecida con mayor esperanza de vida; lo que conlleva a un mayor número de problemas de salud crónico-degenerativas y con eso el aumento de uso de más recursos sanitarios.

La enfermedad renal crónica hoy en día es considerada un problema de salud pública en todo el mundo, por su prevalencia e incidencia creciente en la población, por su naturaleza crónica y permanente, su impacto en el paciente, su familia y en el sistema sanitario del Ecuador. (1-3)

Como principal medida para tratar la enfermedad renal crónica encontramos el trasplante renal, el cual representa actualmente el tratamiento más eficaz para tratar a los pacientes con dicha patología, pero la escasez de donantes lo convierte en una posibilidad no disponible para todos los pacientes; haciendo que

la mayoría de ellos tengan que tratarse con otra terapia renal sustitutiva como la hemodiálisis o la diálisis peritoneal y deban acostumbrarse a los monitores, punciones de la fístula y catéteres necesarios para llevar a cabo los procedimientos que los mantengan vivos.(1-5)

Estos procedimientos ocasionan grandes cambios en la vida del enfermo crónico-renal, tanto a nivel físico, familiar, económico, psicológico como social; por lo que se hace necesario un esfuerzo mayor por parte de los servicios de salud para ofrecer cuidados y atención de calidad. (1-4)

El esfuerzo de los profesionales médicos y personal de salud en general, se ha centrado siempre en prestar cuidados de calidad con calidez. Es por ello, que en los últimos años se vuelven relevantes aspectos como la calidad de vida, la salud percibida y el bienestar del paciente y su familia; de esto parte la importancia de satisfacer las necesidades que radican en mejorar la perspectiva del paciente respecto a la enfermedad con esto estamos ayudando a afrontarla, lo que influye positivamente en el proceso de esta.

En este sentido, el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar diferentes estrategias de mejora en la asistencia y modificar ciertos aspectos para lograr prestar cuidados de calidad, siendo estos imprescindibles para la seguridad del paciente.

Definición del proyecto

El proyecto se define como una investigación evaluativa de corte gerencial y social enfocada en la medición de la calidad percibida del servicio, con el objetivo de generar un aporte directo a la gestión sanitaria de un servicio de alta complejidad.

Naturaleza o tipo de proyecto

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) desde la lógica deductiva esta investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se va analizar estadísticamente, con un alcance de tipo descriptivo porque se describirá una situación real en un periodo específico y por su secuencia es de corte transversal porque se

medirá la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis, a través de técnicas investigativas tales como la encuesta SERVQHOS la cual nos permite evaluar la calidad percibida por el paciente, aplicada en estudios de satisfacción de los usuarios de servicios sanitarios, que combina expectativas y percepciones. Se trata de un cuestionario ya validado en diferentes estudios, que ha demostrado una alta consistencia interna, una buena capacidad predictiva, y especialmente una buena estructura factorial, además discriminar entre pacientes satisfechos e insatisfechos así como, a su vez, permitirnos identificar oportunidades de mejora; cada ítem se puntúa con la escala Likert, desde 1 (mucho peor de lo que esperaba) hasta 5 (mucho mejor de lo que esperaba) lo cual permitirá establecer su relación a la gestión de calidad en la clínica Dial Tungurahua en el periodo julio – octubre 2025.

Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

- Analizar la satisfacción de los pacientes sometidos a tratamiento de diálisis en la clínica dial Tungurahua.

Objetivo específico

- Identificar los aspectos positivos y negativos percibidos por los pacientes en relación con el trato del personal médico.
- Evaluar la puntualidad y eficiencia en la atención y cumplimiento de los horarios programados para las sesiones de diálisis.
- Catalogar la calidad de las instalaciones y equipos médicos utilizados en el proceso de hemodiálisis.

Justificación e importancia del trabajo de investigación

Este estudio se justifica tomando como referencia la Constitución de la República del Ecuador expedida en el 2008 y en el artículo 32 estipula que: La salud es un derecho garantizado por el Estado, cuya realización está vinculada al ejercicio de otros derechos, incluidos el derecho al agua, a la alimentación, a la educación, a la cultura física, al trabajo, a la seguridad social, a entornos saludables y otras que favorecen el buen vivir.

(1)

El Estado garantizará este derecho a través de políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y la permanente, oportuna y sin exclusiones a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva (1-2). La previsión de servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con un enfoque de género y generacional (3).

Debido al incremento de pacientes en Ecuador con enfermedad renal crónica en los últimos años, se torna necesario investigar, estudiar y dar a conocer lo que esta enfermedad trae consigo que son serias repercusiones en la salud y presentan un riesgo aún mayor que puede desencadenar en la muerte, por lo cual debemos tomar en cuenta que la atención de calidad es el conjunto de las características de un bien o servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario; para que un servicio sea de calidad para el paciente, es necesario que quien lo proporcione sepa cuáles son las necesidades y expectativas de los usuarios según su enfermedad (4).

Dentro de este trabajo de investigación, se identifica la calidad de atención percibida por el usuario que acude a la Unidad de Hemodiálisis de la clínica Dial Tungurahua, así como las áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y, por otro lado, se utiliza para evaluar los resultados de la atención. la

disposición del personal para ayudar, el interés del personal de salud, la puntualidad de las sesiones, la comodidad de las instalaciones y la amabilidad del personal.

El rol del médico es directo e implica esfuerzos con iniciativas capaces de proporcionar al paciente en hemodiálisis, beneficios a largo plazo, generar cambios en la actitud individual del paciente, en su satisfacción de necesidades emocionales, en la participación activa en la vida comunitaria, en la promoción de comportamientos saludables y una mejor calidad de vida.

Dada la problemática de salud que representa la enfermedad renal en un paciente que requiera terapia sustitutiva, más allá de los cambios en los estilos de vida, predomina la preocupante situación de los recursos económicos con los que se enfrenta el país, para dar cobertura a la gran cantidad de pacientes, esto hace que el presupuesto de salud se duplique, para garantizar un mejor abordaje y tratamiento a dicha población.

Bajo este contexto, nuestro proyecto de investigación ayudará no solo a las instituciones privadas sino también a las instituciones públicas del país, teniendo una contribución en futuras generaciones, incrementando el conocimiento científico e incentivará a realizar más estudios y análisis de medición de la satisfacción de aquellos pacientes que se encuentran en terapia de hemodiálisis; esto ayudará a encontrar más opciones de mejora de la calidad generando un entorno de confianza y seguridad para el paciente, logrando que el usuario y sus familiares, que están permanentemente a su cuidado, se sientan satisfechos con la atención brindada durante su sesión de hemodiálisis, además de ser un aporte científico. La información que resulte de esta investigación, servirá para retroalimentar la calidad de la atención brindada en la Unidad de Hemodiálisis de la clínica Dial Tungurahua, a través de la evaluación de la satisfacción de estos pacientes con su terapia y la percepción subjetiva del impacto en sus vidas (6)

CAPITULO II

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.

NOMBRE, ACTIVIDADES, MERCADOS SERVIDOS Y PRINCIPALES CIFRAS

Nombre de la empresa: DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S. RUC **1891811332001**

Misión, visión, valores

MISIÓN:

DIALTUNGURAHUA, tiene como misión brindar un óptimo servicio de hemodiálisis a pacientes con insuficiencia renal, manteniendo alto estándares de calidad en cada uno de los procedimientos a través de profesionales calificados y orientados a velar por el bienestar del paciente.

VISIÓN:

DIALTUNGURAHUA, al 2029 ser el centro de diálisis con mayor confiabilidad y reconocimiento en la provincia de Tungurahua y sus alrededores, identificados por la calidad de servicio que presta.

VALORES:

Compromiso con la calidad del servicio al paciente, integridad y ética profesional, responsabilidad social y medioambiental, honestidad y confianza en cada uno de los procedimientos realizados.

Actividades, marcas, productos y servicios

Marca/Nombre Comercial: DIALTUNGURAHUA.

Nombre Legal: DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S.

Actividad Principal y Servicios Ofrecidos: La actividad central de la clínica, de acuerdo con su Misión, se concentra en la provisión de terapias de sustitución renal y la atención integral al paciente con Insuficiencia Renal Crónica (IRC).

Tabla 1

Perfil de organización

Categoría	Descripción y Productos/Servicios
Servicio Principal (Core)	Servicio de Hemodiálisis: Provisión del tratamiento esencial de hemodiálisis a pacientes con Insuficiencia Renal Crónica (IRC).
Actividades de Soporte Clínico	Evaluación Médica Especializada: Consulta y seguimiento por Nefrólogos y Médico Residente. Atención de Enfermería: Cuidados especializados y manejo técnico de los procedimientos de diálisis.
Servicios de Atención Integral	Soporte Psicosocial: Provisión de servicios de Psicología y Trabajo Social para el manejo integral de las repercusiones de la ERC en el paciente y su familia. Soporte Nutricional: Asesoría y seguimiento por Nutricionista, vital para pacientes dializados.
Productos (Insumos/Farmacia)	Insumos y Medicamentos: Suministro de insumos necesarios para las sesiones de hemodiálisis y medicamentos relacionados, gestionados por el área de Farmacia.

Procesos Clave: Los procesos operativos de la clínica están directamente relacionados con la provisión segura y eficiente del servicio principal, buscando impactar positivamente la percepción de calidad del usuario:

Recepción y Admisión de Usuarios: Garantiza el acceso oportuno al servicio.

Atención Asistencial: La atención brindada por el personal de enfermería durante el tratamiento

Evaluación y Seguimiento Médico: Evaluación médica especializada continua.

Gestión Operacional: Gestión eficiente de citas, turnos y horarios programados.

Aseguramiento de la Calidad: Seguimiento a protocolos de calidad y bioseguridad para garantizar un procedimiento seguro.

Ubicación de la sede

Izamba/ Galo Álvarez/ s/n y Ciro Peñaherrera Ambato - Tungurahua Ecuador

Propiedad y forma jurídica: **Privada**

Mercados servidos o ubicación de sus actividades de negocio

La clínica DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S. (DIALTUNGURAHUA) opera en un mercado de servicios de salud altamente especializado, centrado en el tratamiento de pacientes con Insuficiencia Renal Crónica (IRC).

Ubicación Geográfica y Mercado Primario

La sede central y única de la empresa se encuentra estratégicamente ubicada en:

Ubicación de la Sede: Izamba/ Galo Álvarez/ s/n y Ciro Peñaherrera, Ambato - Tungurahua, Ecuador.

Tamaño de la organización

La clínica **DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA**. es clasificada como una Pequeña Empresa de Salud y cuenta con un total de 24 empleados. Su estructura de personal está organizada para asegurar la atención integral y especializada requerida por los pacientes en terapia de hemodiálisis.

Información sobre empleados y otros trabajadores

El personal se distribuye en roles clínicos, asistenciales y administrativos, destacando la presencia de un equipo multidisciplinario para una atención holística:

Tabla 2

Información de empleados

Area Funcional	Rol Específico	Cantidad	Percentage Aprox.
I. Clínica Especializada	Nefrólogos	3	12.5%
	Medico Residente	1	4.2%

II. Soporte Asistencial	Enfermeros	6	25.0%
Directo			
	Auxiliares de Enfermería	3	12.5%
III. Soporte Integral (Psicosocial/Nutricional)	Psicólogo	1	4.2%
	Nutricionista	1	4.2%
	Trabajador Social	1	4.2%
IV. Soporte Operacional y Mantenimiento	Servicios Generales	3	12.5%
	Mantenimiento	1	4.2%
	Farmacia	1	4.2%
V. Soporte Administrativo	Administrativos	3	12.5%

TOTAL	24	100%
--------------	-----------	-------------

Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto

Los procesos clave de DIALTUNGURAHUA son las actividades que sustentan la entrega del servicio de hemodiálisis y que tienen un impacto directo en la percepción de la calidad y satisfacción del usuario, tal como se establece en el objetivo del proyecto de titulación.

Estos procesos se agrupan según las dimensiones de la calidad asistencial (humana, operacional y estructural) que se buscan evaluar:

2.9 Proceso de Gestión de la Experiencia y Trato Humano

Este proceso se relaciona directamente con el Objetivo Específico 1 (Identificar aspectos positivos y negativos percibidos sobre el trato del personal médico).

Tabla 3

Proceso de Gestión

Proceso Clave	Impacto en la Calidad Percibida
Atención Asistencial durante el Tratamiento	Involucra la competencia técnica del personal de enfermería, pero fundamentalmente la calidez, amabilidad, y empatía en la interacción.

Evaluación Médica Especializada	La comunicación médico-paciente y la capacidad del nefrólogo para explicar el plan de tratamiento y resultados influyen en la confianza.
Soporte Multidisciplinario	La intervención de Psicólogo, Nutricionista y Trabajador Social (personal especializado) refleja la preocupación de la clínica por el bienestar integral del paciente, reforzando la percepción de una atención humanizada.

Proceso de Eficiencia y Puntualidad Operacional

Este proceso es fundamental para abordar el Objetivo Específico 2 (Evaluar la puntualidad y eficiencia).

Tabla 4

Proceso de Eficiencia

Proceso Clave	Impacto en la Calidad Percibida
Recepción y Admisión de Usuarios	Determina los tiempos de espera iniciales y la claridad de la documentación. Una admisión ágil es sinónimo de eficiencia.

Gestión Eficiente de Citas y Turnos	Asegura el cumplimiento de los horarios programados para las sesiones de diálisis, un factor crítico que impacta la vida diaria y la satisfacción del paciente crónico.
--	--

Proceso de Aseguramiento de Recursos y Seguridad
 Este proceso está vinculado al Objetivo Específico 3 (Catalogar la calidad de las instalaciones y equipos).

Tabla 5

Proceso de Aseguramiento

Proceso Clave	Impacto en la Calidad Percibida
Mantenimiento y Suministro	Garantiza la funcionalidad y el adecuado estado de los equipos de hemodiálisis y la comodidad de las instalaciones.
Seguimiento a Protocolos de Calidad y Bioseguridad	Influye directamente en la seguridad del paciente y en su percepción de un entorno limpio y confiable, reforzando la calidad estructural del servicio.

2.10 Principales cifras, ratios y números que definen a la empresa

Basándonos en la información proporcionada, a continuación, se presentan las cifras y ratios que definen la estructura y capacidad operativa de DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S. (Dial Tungurahua) como una pequeña empresa de salud especializada.

Cifras de Identificación y Estructura

Tabla 6

Cifras y datos de la clínica

Cifra Clave	Dato	Observación
Identificación (RUC)	1891811332001	Número único de Registro Único de Contribuyentes en Ecuador.
Ubicación Principal	Ambato, Tungurahua	Mercado de operación enfocado en la provincia y sus alrededores.
Tamaño de la Empresa	Pequeña Empresa de Salud	Clasificación oficial por tamaño.
Propiedad y Forma Jurídica	Privada, S.A.S.	Indica una sociedad mercantil privada por acciones simplificada.

Total de Empleados	24	La cifra más relevante que define su capacidad operativa total.
---------------------------	-----------	---

Ratios de Capacidad Asistencial y Humana

Estas ratios indican la distribución del personal especializado, crucial para la calidad de atención en un servicio de alta complejidad como la diálisis.

Tabla 7

Ratios

Ratio (Fórmula)	Cálculo	Valor (Ratio)	Interpretación
Personal Clínico Especializado	Nefrólogos / Total de Empleados	\$3 / 24\$	12.5%
Personal Asistencial Directo	Enfermeros + Auxiliares / Total Empleados	\$(6 + 3) / 24\$	37.5%

Personal	Asistencial	Total		
(Clínico + Soporte Directo)			$\$(3 + 1 + 6 + 3)$	54.2%
			/ 24\$	

Más de la mitad del personal está directamente dedicado a la atención clínica y asistencial.

Personal de Soporte Integral	Psicólogo	+	\$3 / 24\$	12.5%
	Nutricionista			
	+ Trabajador Social			
	/ Total Empleados			

Ratio de Soporte Operacional y Administrativo	(Servicios G. + Mant. + Farm. + Adm.)	$\$(3 + 1 + 1 + 3)$	/	33.3%
		24\$		
	Total Empleados			

Conclusión de Gestión (Implícita)

La configuración del personal de Dial Tungurahua (54.2% del personal es asistencial directo) sugiere una fuerte orientación hacia la prestación clínica, lo cual es coherente con su Misión ("brindar un óptimo servicio de hemodiálisis manteniendo altos estándares de calidad").

La distribución del personal muestra un enfoque en la atención multidisciplinaria (12.5% dedicado a soporte psicológico, nutricional y social), un factor clave para la calidad de atención percibida en pacientes crónicos, tal como se plantea en este trabajo de titulación.

2.11 Modelo de negocio

El modelo de negocio de DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S. (DIALTUNGURAHUA) se basa en la provisión de un servicio de salud especializado y crónico, con un fuerte enfoque en la calidad asistencial y el bienestar integral del paciente.

A continuación, se estructura el modelo de negocio con un enfoque profesional y gerencial, basado en los componentes clave de la empresa.

- **Propuesta de Valor**

La propuesta central de DIALTUNGURAHUA se define como la entrega de un "servicio óptimo de hemodiálisis" sustentado en altos estándares de calidad, profesionales calificados y una orientación explícita hacia el bienestar integral del paciente.

Valor para el Cliente: Acceso a una terapia vital y crónica (hemodiálisis) con calidad técnica y calidez humana.

Diferenciación: Énfasis en el enfoque multidisciplinario (nefrólogos, enfermería, psicólogo, nutricionista) y el compromiso con la mejora continua de la calidad percibida.

- **Segmentos de Clientes (Customer Segments)**

El negocio se dirige a un segmento de clientes con una necesidad de salud específica y crónica:

Segmento Principal: Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica (IRC) en fase terminal que requieren terapia de sustitución renal (hemodiálisis).

Mercado Geográfico: Residentes de la provincia de Tungurahua y sus alrededores (Ambato como sede principal).

- **Canales y Relación con el Cliente**

Canales

Directo: La clínica opera desde su única sede física en Ambato.

Asistencial: El proceso se canaliza a través de los Procesos Clave (recepción, admisión, sesiones de diálisis).

Relación con el Cliente

Intensiva y Crónica: Dada la naturaleza del tratamiento, la relación es a largo plazo y de alta frecuencia.

Atención Integral: Utilización del equipo multidisciplinario (psicólogo, trabajador social) para ofrecer una relación de soporte que va más allá del procedimiento médico.

Actividades Clave y Recursos Clave

Actividades Clave: Son aquellas que garantizan la propuesta de valor:

Ejecución de Sesiones de Hemodiálisis: Proceso técnico central.

Evaluación Médica Especializada: Supervisión por nefrólogos y médico residente.

Gestión de la Calidad y Bioseguridad: Cumplimiento de protocolos para la seguridad del paciente.

Gestión Operacional de Turnos: Asegurar la puntualidad y eficiencia de las citas.

Recursos Clave

Humano Especializado: Los 24 empleados, con una alta concentración en personal asistencial (Nefrólogos, Enfermeros, Auxiliares) y soporte integral (Psicólogo, Nutricionista).

Físico/Tecnológico: Instalaciones adecuadas y equipos médicos de diálisis (Máquinas, sistemas de tratamiento de agua) necesarios para el procedimiento.

Estructura de Costos y Fuentes de Ingreso

Estructura de Costos: Los costos se centran en la operación especializada

Personal: Salarios del equipo multidisciplinario (el mayor costo en un servicio de alta especialización).

Insumos Médicos: Costo de dializadores, líneas y medicamentos de la farmacia.

Mantenimiento: Costos de mantenimiento y reparación de equipos de diálisis y de instalaciones.

Fuentes de Ingreso: Los ingresos provienen del pago por la prestación de la terapia renal

Pago por Servicio: Facturación de las sesiones de hemodiálisis a pacientes privados, seguros de salud, o convenios con el sistema de salud pública (si aplica en el modelo ecuatoriano).

Servicios Asociados: Posible facturación por consultas especializadas (Nutrición, Psicología, Farmacia).

2.12 Grupos de interés internos y externos

Grupos de Interés Internos

La identificación de los grupos de interés es fundamental para un análisis gerencial, especialmente en el ámbito de la salud, donde la calidad de atención se evalúa por el impacto en múltiples actores.

Tabla 8

Grupos de Interés Internos

Grupo de Interés	Intereses Clave	Rol en la Calidad de Atención
1. Colaboradores / Personal (24 Empleados)	Salarios justos, ambiente de trabajo, estabilidad, desarrollo profesional.	Son los ejecutores directos de la calidad de atención (trato humano, eficiencia procedimental). Su bienestar se traduce en la calidez asistencial.
2. Equipo Médico Especializado (Nefrólogos,	Autonomía profesional, estándares clínicos, recursos técnicos, resultados clínicos.	Responsables de la calidad técnica y científica del tratamiento, y la comunicación experta con el paciente.

Médico
Residente)

3. Propietarios / Directivos

Rentabilidad, cumplimiento de la Visión 2029 (confiabilidad y reconocimiento), gestión eficiente de riesgos. Responsables de la estructura, la inversión y la estrategia gerencial que define los estándares de calidad.

Grupos de Interés Externos

Estos grupos interactúan con la clínica desde fuera, siendo esenciales para el financiamiento, la regulación y la razón de ser del servicio.

Tabla 9
Grupos de Interés Externos

Grupo de Interés	Intereses Clave	Rol en la Calidad de Atención
1. Pacientes (Usuarios del Servicio de Diálisis)	Calidad de Atención percibida, seguridad, trato humanizado, puntualidad, adherencia al tratamiento, bienestar integral.	Son el objeto central del proyecto de titulación y la razón de ser del negocio. Su satisfacción mide el éxito de la propuesta de valor.
2. Familiares y Cuidadores de Pacientes	Acceso a información, soporte emocional para el paciente, comodidad en la espera, resultados del tratamiento.	Influyen en la adherencia terapéutica y evalúan la calidad de la comunicación y el soporte del equipo.
3. Entidades Financieras / Seguros (Públicos o Privados)	Costo-efectividad, cumplimiento de contratos y protocolos, cobertura y oportunidad del servicio.	Fuente de ingresos principal y auditores del cumplimiento de estándares de atención.

4. Entes de Regulación y Control (Ministerio de Salud Pública, INDOT)	Cumplimiento de normativas de bioseguridad, protocolos de calidad, ética profesional y requisitos legales.	Garantizan la legalidad y los estándares mínimos de operación en un servicio vital.
5. Proveedores (Insumos Médicos, Tecnología, Farmacéuticos)	Relaciones comerciales estables, pagos puntuales.	Su fiabilidad garantiza la disponibilidad y calidad de los insumos críticos (e.g., dializadores, medicamentos) necesarios para el proceso.
6. Comunidad Local de Ambato/Tungurahua	Responsabilidad social, impacto ambiental (valores de la empresa), acceso a servicios de salud de calidad.	La imagen y el reconocimiento de la clínica dependen de la percepción de la comunidad circundante.

2.13 Otros datos de interés

La información adicional sobre DIÁLISIS Y SERVICIOS DE TUNGURAHUA DST S.A.S. (DIALTUNGURAHUA) es crucial para comprender su filosofía operativa y su compromiso con la calidad, que es el foco de nuestro trabajo de titulación.

Compromiso con la Calidad y el Humanismo

Los valores y la misión de la clínica destacan un fuerte compromiso humanizado que va más allá del cumplimiento técnico:

Misión Focalizada en Resultados: La misión no solo se centra en brindar un "óptimo servicio de hemodiálisis", sino que enfatiza la meta de "velar por el bienestar del paciente". Esto establece que el bienestar percibido es un resultado estratégico, directamente alineado con el objetivo del proyecto de titulación sobre la satisfacción del usuario.

Valores Integrales: Los valores de Compromiso con la calidad del servicio al paciente, integridad y ética profesional, y honestidad y confianza sientan las bases éticas que deben regir el trato humano y la comunicación. El valor de la responsabilidad social y medioambiental añade una capa de gobernanza corporativa.

Estructura Multidisciplinaria y Especializada

La composición del equipo de 24 empleados resalta la **capacidad de la organización para ofrecer atención integral** al paciente crónico:

- **Atención Especializada Integral:** El equipo incluye **Psicólogo, Nutricionista y Trabajador Social**. Esta dotación de personal va más allá de lo puramente técnico-médico (Nefrólogos y Enfermeros), indicando que la clínica reconoce la necesidad de abordar los cambios físicos, económicos, psicológicos y sociales que conlleva la Enfermedad Renal Crónica.

- **Gestión de Calidad en Procesos:** La identificación de **procesos clave** (admisión, atención de enfermería, gestión de citas, protocolos de calidad y bioseguridad) como elementos que "influyen directamente en la percepción del usuario" demuestra que la gerencia tiene conciencia de la importancia de la **calidad procedimental** para la satisfacción.

Orientación Estratégica

La visión de la empresa proyecta una ambición de crecimiento basada en la **confianza y el reconocimiento**, lo cual refuerza la importancia de la calidad de servicio:

- **Visión a 2029:** Busca ser el centro de diálisis con **mayor confiabilidad y reconocimiento** en la provincia. La confiabilidad y el reconocimiento se construyen directamente a partir de la **calidad de servicio** que el usuario percibe, haciendo que los resultados de su investigación sean cruciales para su meta estratégica.

Estos datos confirman que el proyecto de titulación sobre la Calidad de Atención está investigando una variable que es fundamental para el **cumplimiento misional y la visión estratégica** de Dial Tungurahua.

GESTIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS DE DIÁLISIS

3.1 Etapas de la Evolución Histórica de la Calidad en Diálisis

Para una clínica de altura en el período 2025, los elementos fundamentales de esta evolución se resumen a continuación, destacando lo esencial de cada fase:

La gestión de la calidad ha pasado de un enfoque centrado en el proceso técnico a uno centrado en la persona y el sistema, lo cual es crucial para la atención al usuario en un servicio de diálisis.

Tabla 10
Etapa Histórica

Etapa Histórica	Énfasis Principal	Elemento Fundamental en Diálisis	Impacto en el Usuario (Clínica de Altura 2025)
Control de Calidad (Inicios)	Detección de errores y conformidad.	Control del agua y equipos: Cumplimiento de especificaciones técnicas (ej. niveles de contaminantes, conductividad).	Seguridad del Paciente: Garantiza que el procedimiento sea seguro y no introduzca toxinas o bacterias. El agua ultrapura es el estándar actual.
Aseguramien to de la Calidad	Documentación de procesos y prevención de errores.	Protocolos y Estándares: Creación de manuales y guías para el acceso vascular, la duración de la sesión y la dosis de diálisis (Kt/V).	Eficacia Clínica: Asegura que el tratamiento sea clínicamente efectivo y reproducible, minimizando la variabilidad.

Gestión de la Calidad Total	Mejora continua e involucramiento de todo el personal.	Enfoque en el Paciente y Medición de Resultados: Uso de indicadores (morbilidad, mortalidad, satisfacción) y la participación del equipo multidisciplinario.	Atención Integral: Mejora no solo los resultados clínicos sino la experiencia del paciente (nutrición, soporte emocional y Apoyo de trabajo social).
Excelencia Y Calidad Asistencial (Actual/2025)	Superación de expectativas, sostenibilidad y seguridad.	Experiencia del Paciente (PREMs y PROMs): Medición de la calidad percibida y el impacto en la calidad de vida del usuario. Innovación (ej. terapias Hemodiafiltración, continuas).	Bienestar y Satisfacción: La clínica se centra en la empatía, la comunicación, la gestión de las comorbilidades y la calidad de vida en un entorno de altura.

3.1.1 Elementos Fundamentales

Para un servicio de diálisis moderno en el contexto específico de una clínica de altura en el período 2025, la calidad de atención al usuario se fundamenta en cuatro pilares

A. Calidad Técnica y Seguridad

Esta es la primera etapa, con mejora según la evidencia:

- Agua Ultrapura (doble osmosis): Es el componente más crítico. El sistema de tratamiento de agua debe garantizar una calidad microbiana y química superior para prevenir la inflamación crónica, y una terapia satisfactoria de diálisis.
- Monitoreo de la Diálisis: Medición estricta de la dosis de diálisis (Kt/V) y el adecuado funcionamiento del acceso vascular
- (fístula arteriovenosa y/o catéter), considerado la "línea de vida" del paciente.
- Seguridad: Protocolos estrictos para la prevención de infecciones, un riesgo elevado en pacientes inmunocomprometidos.

B. Enfoque en la Calidad Percibida por el Usuario

Este es el pilar de la gestión moderna, donde la experiencia del paciente es el indicador supremo:

- Medición de la Satisfacción (PROMs y PREMs): Uso de encuestas y herramientas para medir los Resultados (PROMs) y la Experiencia (PREMs) reportados por el paciente. Esto va más allá de lo clínico e incluye el apoyo emocional y la percepción de ser escuchado.
- Comunicación y Empatía: El personal (médico y enfermería) debe estar capacitado para una comunicación efectiva, que garantice que el paciente entienda su plan de tratamiento y gestione el impacto de la enfermedad renal crónica en su vida.

C. Gestión Integral y Multidisciplinaria

La complejidad del paciente en diálisis requiere una estructura de apoyo completa:

- **Equipo Multidisciplinario:** La atención no es solo nefrológica y de enfermería; es fundamental el soporte de nutricionistas, psicólogos y trabajadores sociales para abordar las restricciones dietéticas y el impacto psicosocial.
- **Educación al Paciente (ERC5D):** Programas de educación continua sobre la Enfermedad Renal Crónica en diálisis, opciones de tratamiento (incluida la diálisis peritoneal y el trasplante), y manejo de síntomas.

D. Consideración del Entorno de Altura

El contexto de "clínica de altura" introduce variables críticas que deben ser gestionadas por la calidad asistencial:

- **Manejo de la Hipoxia y Comorbilidades:** Protocolos de calidad que consideren el impacto de la altura en la función cardiopulmonar y el ajuste de tratamientos (ej. manejo de la anemia y la presión arterial) para minimizar los riesgos inherentes al entorno geográfico.
- **Gestión de Traslados/Logística:** Si la clínica es un centro de referencia en altura, la gestión de la calidad debe incluir la equidad y accesibilidad, asegurando la oportunidad y seguridad de los traslados y citas. La gestión de la calidad en el servicio de diálisis ha evolucionado a través de varias etapas históricas, con un enfoque progresivamente mayor en la calidad de atención al usuario.

Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)

Tabla 11

Componente ABP

Componente ABP	Aplicación en el proyecto “Calidad de atención en clínica de diálisis”
Problema real	Usuarios insatisfechos por demoras, cambios de turno y falta de seguimiento integral.
Investigación	Análisis de indicadores de satisfacción, entrevistas y revisión de protocolos de calidad.
Propuesta de mejora	Implementar un sistema de monitoreo continuo de satisfacción y retroalimentación al personal.
Trabajo colaborativo	Participación de médicos, enfermeras, personal administrativo y pacientes.
Reflexión y evaluación	Revisión de resultados clínicos y de satisfacción cada trimestre para ajustar el plan de mejora.
Producto final	Diseño de un plan integral de mejora de la calidad de atención centrada en el usuario.

CAPITULO III

SISTEMAS DE INFORMACION DE SALUD (SIS)

La enfermedad renal crónica en sus diferentes estadios representa un problema de salud pública creciente a nivel mundial, y la diálisis es uno de los tratamientos sustitutivos esenciales para pacientes en etapa V. Más allá de los aspectos clínicos, la calidad y satisfacción en la atención recibida durante el proceso de diálisis se han convertido en indicadores clave para evaluar el desempeño de los servicios de salud. La percepción del paciente sobre la atención que recibe influye directamente en su adherencia al tratamiento, su bienestar emocional y, en consecuencia, en su calidad de vida. Por lo descrito se debe analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis el cual permite identificar fortalezas y áreas de mejora en la atención prestada.

Bajo este contexto, nuestro proyecto de investigación ayudará no solo a las instituciones privadas sino también a las instituciones públicas del país, teniendo una contribución en futuras generaciones, incrementando el conocimiento científico e incentivará a realizar más estudios y análisis de medición de la satisfacción de aquellos pacientes que se encuentran en terapia de hemodiálisis; esto ayudará a encontrar más opciones de mejora de la calidad generando un entorno de confianza y seguridad para el paciente, logrando que el usuario y sus familiares, que están permanentemente a su cuidado, se sientan satisfechos con la atención brindada durante su sesión de hemodiálisis, además de ser un aporte científico. La información que resulte de esta investigación, servirá para retroalimentar la calidad de la atención brindada en la Unidad de Hemodiálisis de la clínica Dial Tungurahua, a través de la evaluación de la satisfacción de estos pacientes con su terapia y la percepción subjetiva del impacto en sus vidas.

1. Caracterización del SIS

Para asegurar una atención de calidad en el servicio de diálisis, es crucial contar con una infraestructura adecuada, un equipo de profesionales capacitados, procesos bien definidos y herramientas de gestión eficientes.

Infraestructura:

La infraestructura de un servicio de diálisis debe estar diseñada para garantizar la seguridad, comodidad y bienestar de los pacientes y el personal.

Diseño espacial: Contar con un diseño que permita la circulación fluida y segura de pacientes y equipos.

Área de tratamiento:

Espacio con el número suficiente de máquinas de diálisis en buen estado, camas o sillones reclinables, y tomas eléctricas y de oxígeno para cada puesto.

Tratamiento de agua:

Un sistema de purificación de agua avanzado es indispensable, ya que la calidad del líquido de diálisis impacta directamente en la salud del paciente.

Áreas de apoyo:

Zonas de espera, vestuarios para pacientes, consultorios médicos, almacén de insumos, área de reprocesamiento de dializadores y baños adaptados para personas con movilidad reducida.

Sistemas de emergencia:

Equipamiento para afrontar urgencias (kit de reanimación, desfibrilador, etc.), respaldos de energía y señalización clara de seguridad.

Recursos humanos:

El equipo humano es fundamental para la calidad de la atención, por lo que debe ser multidisciplinario y estar altamente capacitado.

Médicos nefrólogos: Encargados de supervisar el tratamiento, evaluar a los pacientes y ajustar las terapias según su condición.

Personal de enfermería especializado: Se ocupan de la atención directa de los pacientes, monitorizan las sesiones de diálisis, manejan los accesos vasculares y brindan apoyo emocional.

Técnicos en diálisis: Colaboran en la preparación de las máquinas y el soporte durante el tratamiento.

Psicólogos: Ofrecen apoyo emocional para manejar el impacto psicológico de la enfermedad renal crónica y el tratamiento.

Nutricionistas: Elaboran planes de alimentación especializados para los pacientes, que son una parte crucial del tratamiento.

Trabajadores sociales: Brindan orientación y apoyo para gestionar los aspectos sociales y familiares de la enfermedad

Procesos:

La estandarización de los procesos garantiza la consistencia, la seguridad y la eficiencia de la atención.

Gestión por procesos:

Implica la estandarización y optimización de los flujos de trabajo, desde la admisión del paciente hasta el seguimiento post-diálisis.

Protocolos clínicos:

Documentos detallados para la preparación del paciente, la conexión y desconexión de la máquina, el manejo de complicaciones, y la respuesta a emergencias médicas.

Gestión del acceso vascular:

Procedimientos claros para el cuidado, evaluación y seguimiento de fístulas, injertos y catéteres, con el fin de prevenir infecciones y otras complicaciones.

Control de infecciones:

Protocolos rigurosos de higiene, desinfección de equipos y entornos, y manejo de residuos para prevenir la propagación de patógenos.

Planificación de la atención: Evaluación periódica del estado de cada paciente y ajuste del plan de tratamiento en función de sus necesidades, involucrando a todo el equipo multidisciplinario.

2. Medición de la calidad

Recopilación y análisis de datos para medir indicadores clave como la adecuación de la diálisis, las tasas de hospitalización y la calidad de vida de los pacientes.

Herramientas:

Existen diversas herramientas que facilitan la gestión y la mejora continua de la calidad en el servicio de diálisis.

Sistemas de gestión de calidad (SGC): Un marco de trabajo que permite la mejora continua, la documentación de procesos y el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

Indicadores de calidad: Métricas específicas para monitorear el desempeño del servicio, como la tasa de infección del acceso vascular, el tiempo de espera de los pacientes y la satisfacción general.

Historias clínicas electrónicas (HCE): Sistemas que permiten el registro digital de la información del paciente, facilitando el acceso, la coordinación del equipo y la trazabilidad del tratamiento.

Cuestionarios de satisfacción: Herramientas para recopilar la opinión de los pacientes sobre diferentes aspectos del servicio, lo que ayuda a identificar áreas de mejora.

Sistemas de monitoreo en tiempo real: Software para seguir el rendimiento de las máquinas de diálisis y el estado de los pacientes durante las sesiones, permitiendo una respuesta rápida ante cualquier anomalía.

2. Descripción de registros básicos

En los servicios de diálisis, la recopilación sistemática de datos a través de diversos registros es crucial para la evaluación continua y la mejora de la calidad de la atención. Estos registros

permiten monitorear la salud de los pacientes, la gestión de los recursos y la eficacia de los tratamientos.

Registros de morbilidad:

Estos registros detallan las complicaciones, enfermedades asociadas y hospitalizaciones de los pacientes en diálisis. La morbilidad en pacientes renales puede ser alta y multifacética, incluyendo eventos cardiovasculares, anemia, problemas óseos y, en el caso de la diálisis peritoneal, peritonitis.

Fuentes de datos:

Expedientes clínicos, hojas de enfermería, registros de hospitalización, y sistemas de información de la unidad de diálisis.

Frecuencia:

La recopilación de datos es continua durante cada sesión de diálisis y se consolida y analiza con periodicidad variable (mensual, trimestral, anual), dependiendo del indicador.

Ejemplos de registros:

Índice de ingresos hospitalarios.

Incidencia de peritonitis en diálisis peritoneal.

Eventos cardiovasculares (infartos, accidentes cerebrovasculares).

Causas y frecuencia de las hospitalizaciones.

Registros de mortalidad

CAPITULO IV

RESULTADOS ENCUESTA APLICADA

Resultados basados en la encuesta

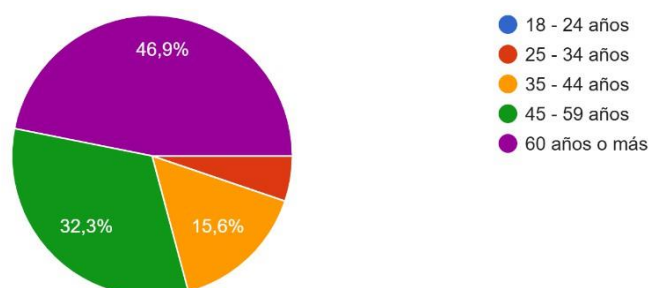
La gestión de la calidad en el servicio de diálisis ha evolucionado a través de diferentes etapas históricas, con un enfoque progresivamente mayor en la calidad de atención al usuario, para este trabajo de titulación utilizamos la encuesta SERVQHOS la cual nos permite evaluar la calidad percibida por el paciente, aplicada en estudios de satisfacción de los usuarios de servicios sanitarios, que combina expectativas y percepciones. Se trata de un cuestionario ya validado en diferentes estudios internacionales, que ha demostrado una alta consistencia interna, una buena capacidad predictiva, y especialmente una buena estructura factorial, además discriminar entre pacientes satisfechos e insatisfechos así como, a su vez, permitirnos identificar oportunidades de mejora; cada ítem se puntúa con la escala Likert, desde 1 (mucho peor de lo que esperaba) hasta 5 (mucho mejor de lo que esperaba) lo cual permitirá establecer su relación a la gestión de calidad en la clínica Dial Tungurahua en el periodo julio – octubre 2025.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Figura 1

Edad

96 respuestas



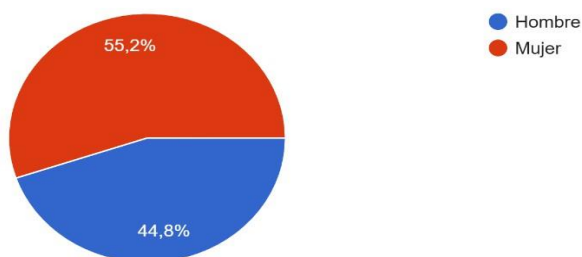
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

La población en hemodiálisis encuestada está compuesta principalmente por adultos y adultos mayores con 46,9%, lo cual es coherente con la epidemiología de la enfermedad renal crónica. Seguido de 32,3% entre 45 y 59 años y finalmente con el 15,6% entre 35 y 44 años. Esto influye en la percepción del servicio, expectativas y necesidades de atención.

Figura 2

Sexo
96 respuestas



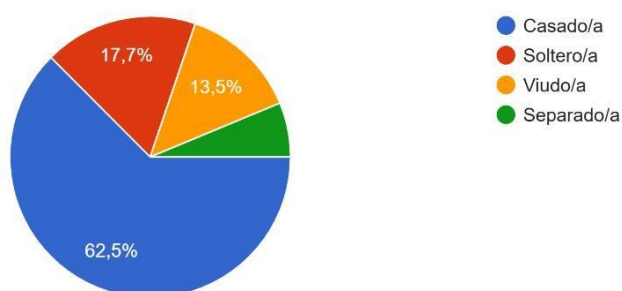
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

Existe una ligera predominancia del sexo femenino con 55,6% en la muestra mientras que sexo masculino el 44,8%. Esto puede influir en las respuestas sobre satisfacción, debido a diferencias en percepción del cuidado, estilos de vida, comunicación o acompañamiento en salud.

Figura 3

Estado civil
96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

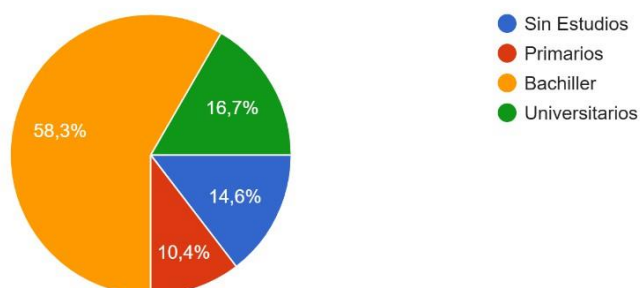
Interpretación:

Los datos obtenidos revelan una predominancia significativa de participantes en la categoría de estado civil "Casado/a", representando el 62,5% de la población encuestada. Esta cifra sugiere una base sólida de soporte familiar y emocional en la mayoría de los individuos.

En el contexto clínico, específicamente para pacientes sometidos a tratamiento de hemodiálisis, la evidencia sugiere que un estado civil que implica pareja estable podría tener una influencia positiva en la adherencia al tratamiento prescrito. La red de apoyo familiar y emocional es un factor clave que contribuye a la resiliencia del paciente y al afrontamiento efectivo de su condición de salud.

Figura 4

Estudios
96 respuestas



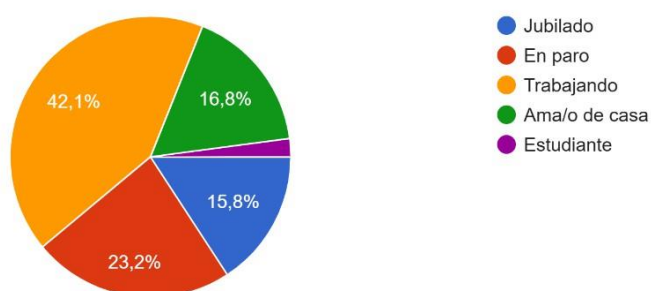
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

El análisis de las 96 respuestas obtenidas revela una distribución heterogénea en los niveles de formación académica de los participantes. La mayoría, el 58,3%, posee un nivel educativo que se puede catalogar como medio (Bachiller). Una proporción significativa, el 16,7%, ha completado estudios de tercer nivel (Universitarios). En contraste, se observa que el 14,6% carece de estudios formales, mientras que el 10,4% restante cuenta únicamente con educación primaria.

Figura 5

Actualmente está:
95 respuestas



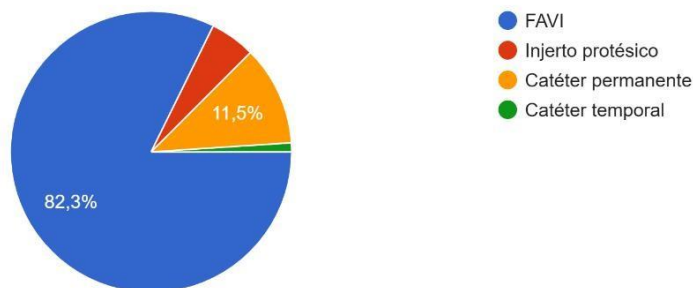
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

Aunque un porcentaje significativo de la población encuestada se encuentra actualmente laborando (42,1%), es relevante notar que existe un grupo considerable, que asciende al 22,3%, que no desempeña actividades laborales remuneradas. Esta situación podría asociarse a factores intrínsecos como la carga de enfermedad y las potenciales limitaciones funcionales derivadas del tratamiento. En adición, las categorías de amas/os de casa y personas jubiladas representan proporciones similares dentro de la muestra, con un 16,8% y 15,8% respectivamente.

Figura 6

Tipo de acceso vascular:
96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

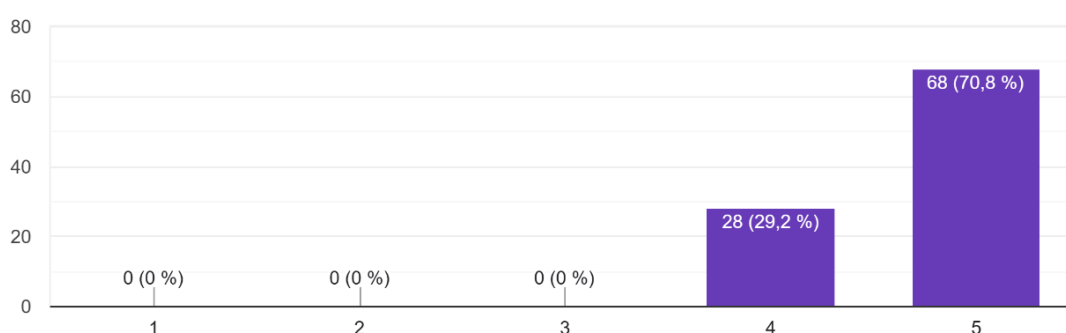
Interpretación:

El 82,3% de los pacientes encuestados utiliza la fístula arteriovenosa (FAV) como acceso vascular, un hallazgo clínicamente favorable, dado que representa el método más seguro para los pacientes dialíticos, durable y con la menor tasa de complicaciones. El predominio de este tipo de acceso implica una mayor estabilidad en el tratamiento de hemodiálisis de la población estudiada.

Figura 7

1. La facilidad para llegar al hospital ha sido

96 respuestas

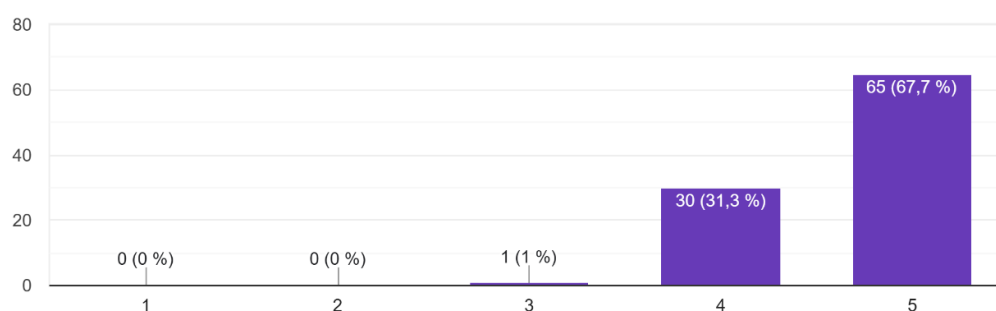


Fuente: elaborado por investigadores

En cuanto a la percepción sobre la facilidad de acceso al hospital, los resultados de la encuesta reflejan una valoración predominantemente positiva por parte de los pacientes. Específicamente, el 68.7% de los encuestados calificó este aspecto como "muy bueno", mientras que el 29.2% lo consideró "bueno". Cabe destacar la ausencia de valoraciones negativas en esta área.

Figura 8

2. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse hasta llegar al servicio de hemodiálisis
 96 respuestas



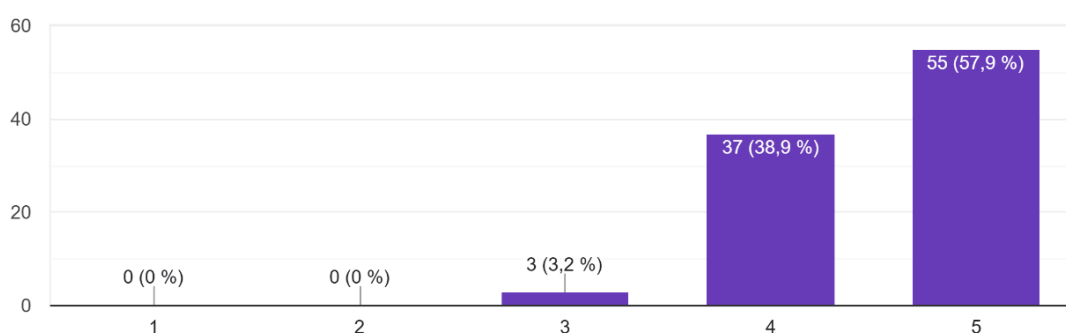
Fuente: elaborado por investigadores

Un análisis de las 96 respuestas obtenidas indica que una proporción significativa de los encuestados percibe positivamente la calidad de la señalización interna del hospital. Específicamente, el 87.6% de los participantes calificaron las indicaciones para llegar al servicio de hemodiálisis con la opción “muy bueno”, mientras que el 31.3% las evaluó como “bueno”.

Figura 9

3. El estado en que está la sala de hemodiálisis (apariciencia) ha sido

95 respuestas



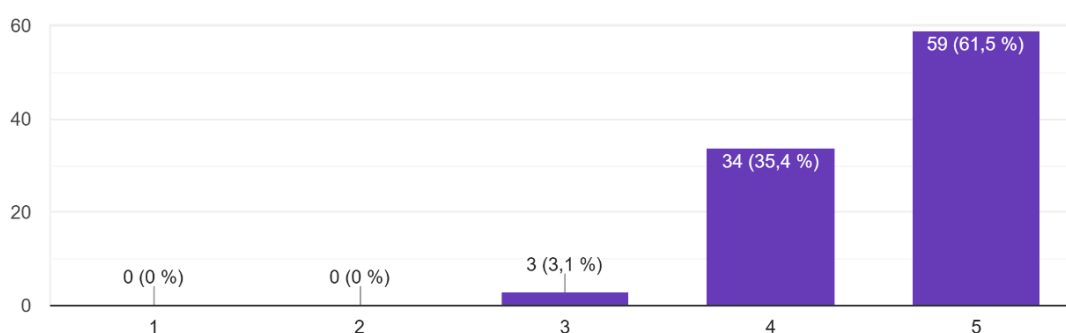
Fuente: elaborado por investigadores

La percepción de los usuarios sobre las condiciones físicas de la sala de hemodiálisis de la clínica Dial Tungurahua es mayoritariamente favorable, lo cual es un indicador positivo de la calidad del entorno asistencial.

Del total de 95 respuestas, un 87.5% de los pacientes calificaron las condiciones de la sala como "muy bueno" (57.9% para la categoría 5 y 38.9% para la categoría 4). Solo un 3.2% de los encuestados (3 personas) optó por la categoría 3 ("regular"), y no se registraron calificaciones en las categorías 1 y 2.

Figura 10

4. La Tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido
 96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

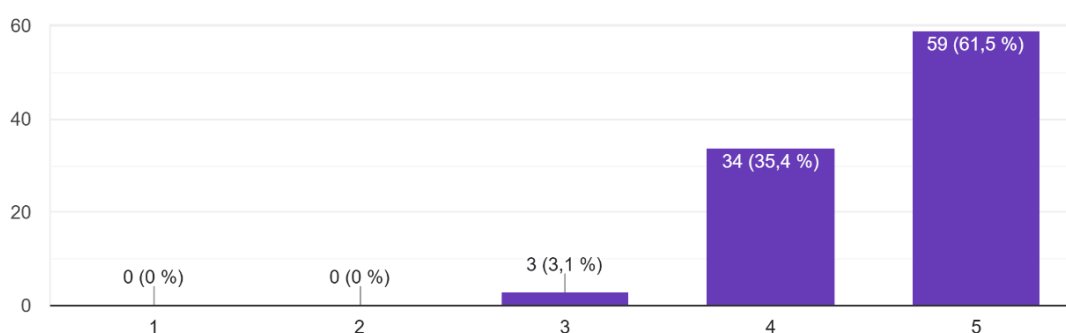
El **61.5%** calificó como “muy bueno” y el **34.4%** como “bueno”.

Interpretación: Los pacientes tienen una percepción positiva de la tecnología disponible, lo cual genera confianza en el tratamiento.

La valoración positiva sugiere que los pacientes no solo reconocen la eficacia técnica de los equipos, sino también que esta percepción favorable se traduce directamente en un aumento significativo de la confianza en los procesos de tratamiento. Este hallazgo subraya la importancia de la tecnología no solo como un recurso diagnóstico o terapéutico, sino también como un factor clave en la experiencia humanizada del paciente, fortaleciendo la relación de confianza entre el servicio de salud y el usuario.

Figura 11

5. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido
 96 respuestas



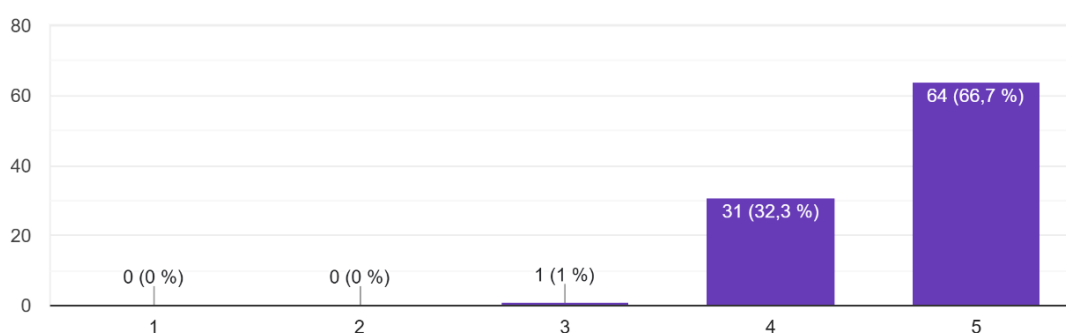
Fuente: elaborado por investigadores

Los resultados de la encuesta indican que una mayoría significativa de los encuestados (aproximadamente el 61,5%) valora muy positivamente la apariencia y la higiene del personal, mientras que un porcentaje considerable (34,4%) la califica como buena.

Figura 12

6. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido

96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

El **66.7%** calificó como “muy bueno” y el **32.3%** como “bueno”. Los resultados de la encuesta reflejan una valoración predominantemente positiva por parte de los encuestados respecto a la responsabilidad y el compromiso del personal de salud en el cumplimiento de sus promesas.

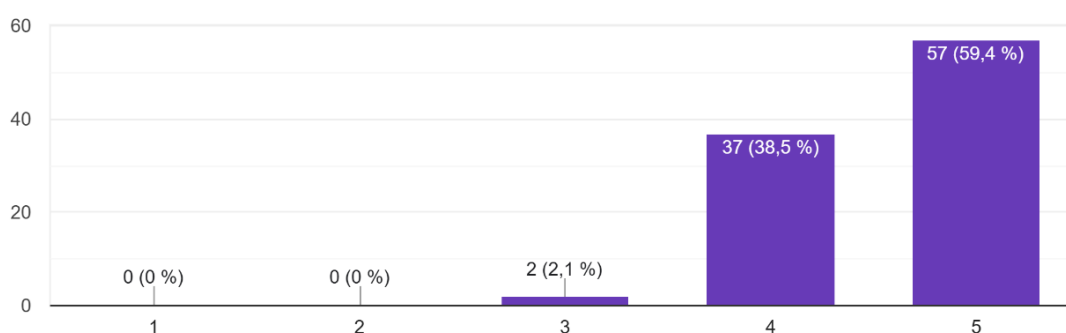
La alta puntuación sugiere una sólida confianza en la capacidad del equipo para cumplir con las expectativas generadas.

Esto indica que los usuarios perciben una cultura organizacional orientada hacia la integridad y la credibilidad en la prestación de servicios, lo cual es fundamental para una relación asistencial de calidad.

Figura 13

7. La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido

96 respuestas



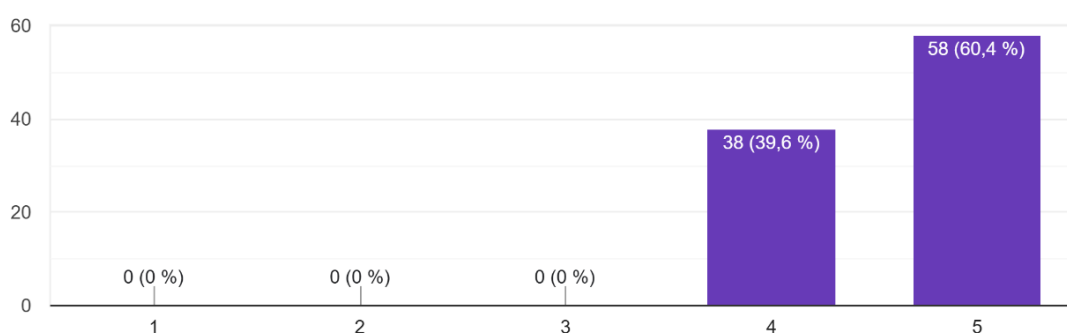
Fuente: elaborado por investigadores

Los datos recopilados reflejan una percepción altamente positiva por parte de los encuestados respecto a la disposición del personal para ofrecer asistencia. Específicamente, el 59,4% de los participantes calificaron este aspecto como “muy bueno”, mientras que un 38.5% adicional lo valoró como “bueno”, indicando una satisfacción generalizada con el servicio

Figura 14

8. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido

96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

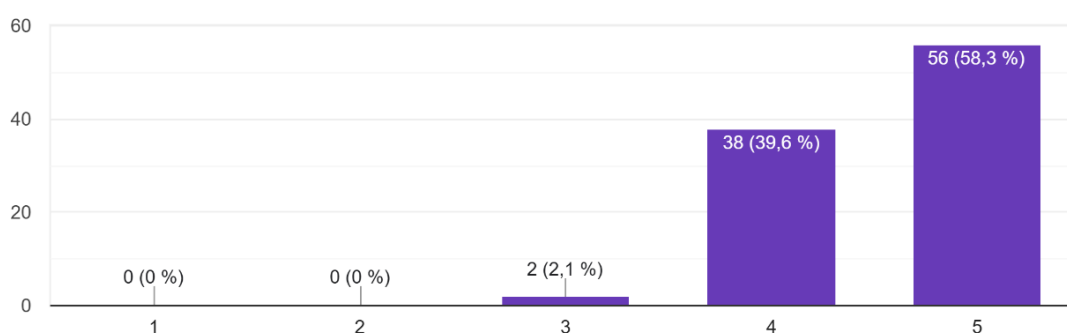
Interpretación:

Un análisis de las 96 respuestas obtenidas revela que una proporción significativa de los participantes percibe de manera altamente positiva la confianza que el personal de salud transmite. Específicamente, el 60.4% de los encuestados calificó este aspecto con la máxima puntuación (5), y el 39.6% con una puntuación de "buena" (4), sumando un 100% de valoraciones positivas entre estas dos categorías.

Figura 15

9. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido

96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

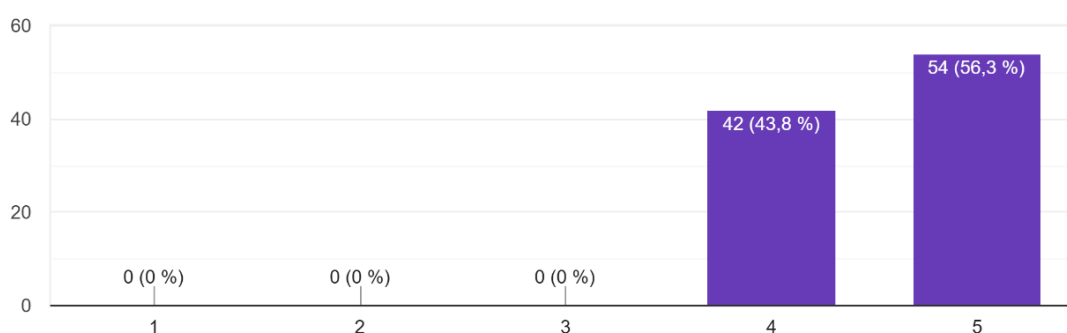
Interpretación: El **86.5%** calificó como “muy buen” y el **38.5%** como “bueno”.

La amabilidad y el trato humano y respetuoso hacia los usuarios constituyen un punto fuerte y un área de consolidación dentro del servicio evaluado. La alta valoración positiva sugiere una práctica institucional sólida en la interacción interpersonal, lo cual contribuye significativamente a la calidad percibida del servicio y fomenta un entorno de bienestar y confianza para los usuarios. Estos hallazgos evidencian el impacto positivo de la dimensión humana en la experiencia del cliente

Figura 16

10. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido

96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

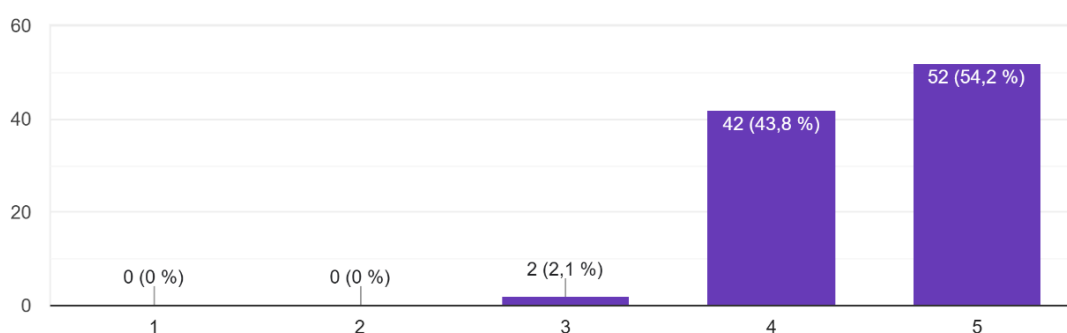
Interpretación:

Los resultados revelan una percepción predominantemente positiva por parte de los pacientes respecto a la preparación y capacitación del personal. Específicamente, el 84.4% de los encuestados valoró este aspecto como "muy buena", mientras que un 43.8% lo consideró "buena". Esta alta valoración sugiere que las personas atendidas sienten y perciben que el equipo humano que les asiste posee las competencias necesarias para brindar una atención de calidad y cálida.

Figura 17

11. El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido

96 respuestas



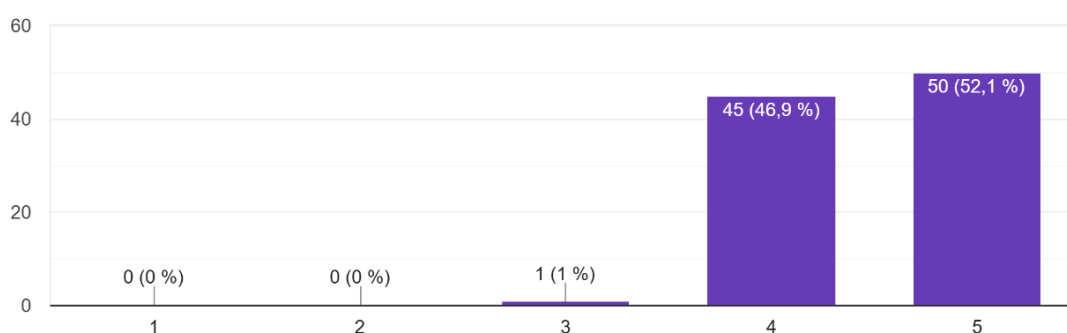
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

Un análisis pormenorizado de los datos revela que el 84.4% de los encuestados otorgó la calificación de "muy bueno" y el 43.8% lo consideró "bueno". Esta valoración sugiere una percepción positiva generalizada respecto a la calidad de la atención humanizada proporcionada, subrayando la importancia de la individualización del cuidado en la experiencia del paciente.

Figura 18

12. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido
 96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

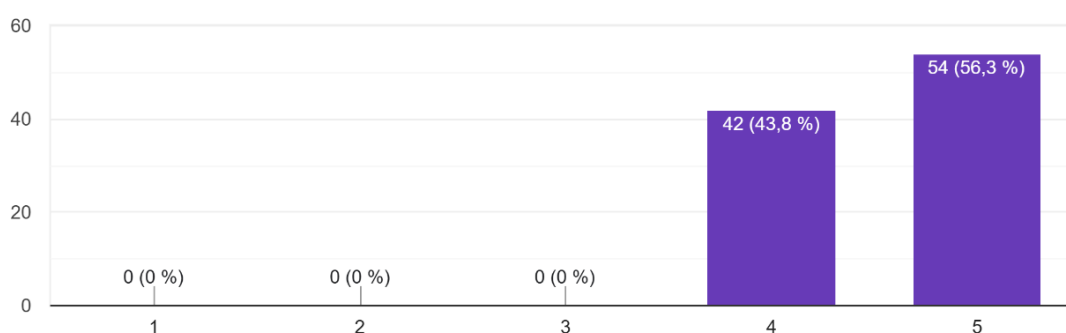
Interpretación:

El **82.1%** calificó como “muy bueno” y el **49.0%** como “bueno”.

Estos resultados sugieren que los pacientes perciben un entorno de atención donde se fomenta la comunicación asertiva y la calidez. La alta valoración indica que los usuarios se sienten escuchados, valorados y comprendidos en sus necesidades específicas, lo cual es fundamental para una asistencia digna y un cuidado humanizado. La preponderancia de calificaciones positivas refleja una fortaleza en la relación terapéutica y un pilar clave en la calidad del servicio de salud.

Figura 19

13. La información que los médicos proporcionan ha sido
 96 respuestas



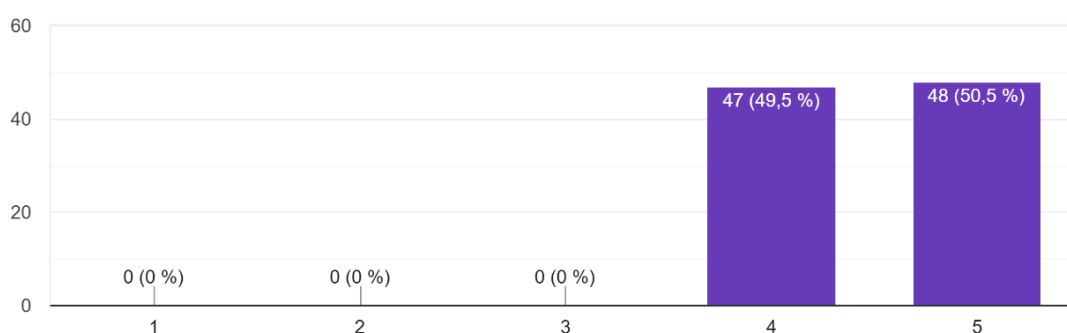
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

El **84.4%** calificó como “muy buena” y el **43.8%** como “buena”. El análisis de los datos revela una percepción predominantemente favorable y satisfactoria por parte de los pacientes respecto a la calidad de la comunicación médica. La alta concentración de respuestas en las categorías superiores (4 y 5) sugiere que, en general, los encuestados consideran que la información que reciben es clara, suficiente y adecuada, lo cual es un indicador clave de una relación médico-paciente efectiva y centrada en el bienestar del paciente. Estos hallazgos resaltan la importancia de mantener y fortalecer las habilidades comunicativas dialógicas y la empatía en el ámbito clínico.

Figura 20

14. La información que los médicos dan a los familiares ha sido
 95 respuestas



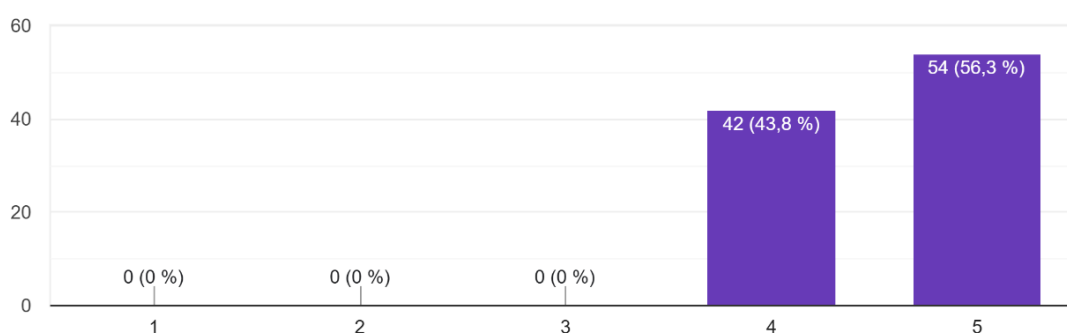
Fuente: elaborado por investigadores

El **83.3%** calificó como “muy buena” y el **47.9%** como “buena”. Los resultados sugieren que la comunicación médica hacia los familiares es percibida como altamente efectiva y satisfactoria en la mayoría de los casos. Esto indica que los equipos de salud están logrando transmitir información relevante y oportuna sobre el estado y el plan de tratamiento de los pacientes, lo cual es fundamental para una atención centrada en la persona y su entorno familiar. La consistencia en las valoraciones positivas refleja una fortaleza en las estrategias de comunicación asertiva e informada del personal de salud.

Figura 21

15. El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido

96 respuestas



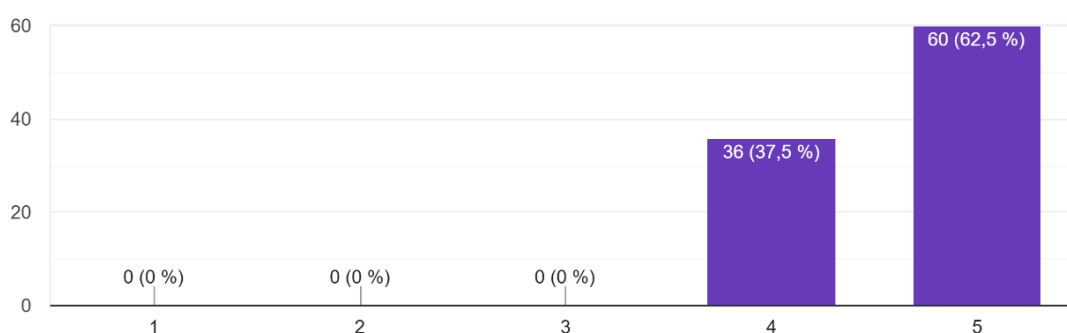
Fuente: elaborado por investigadores

Los resultados de la encuesta revelan una percepción mayoritariamente positiva por parte de los pacientes respecto al interés y la atención del personal de enfermería. Específicamente, un 56.3% de los encuestados calificó el interés como "excelente" (o "muy bueno", opción 5) y un 43.8% como "bueno" (opción 4)

Figura 22

16. Información que da la enfermera relacionada con higiene corporal (catéter/FAV/prótesis)

96 respuestas



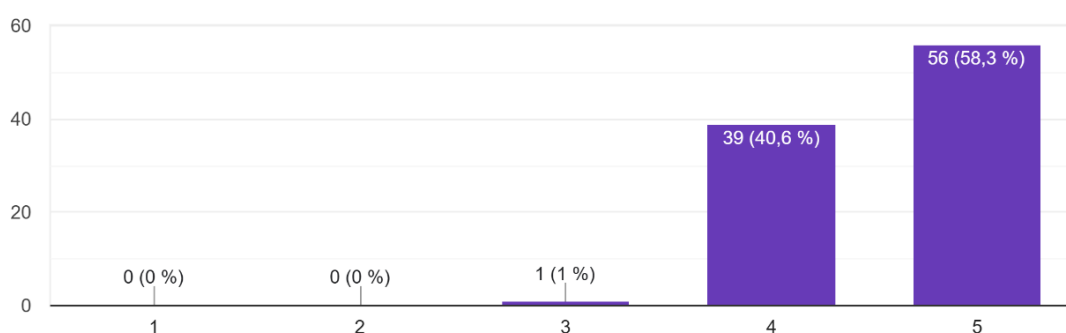
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

Se ha evidenciado una percepción altamente positiva por parte de los pacientes respecto a la información proporcionada por el personal de enfermería sobre el cuidado del acceso vascular; un 62.5% de los encuestados calificó esta información como 'muy buena' y un 37.5% como 'buena'. Estos resultados sugieren que el equipo de enfermería está logrando comunicar de manera efectiva y accesible las pautas esenciales para el autocuidado, fomentando la autonomía y seguridad del paciente en relación con su acceso vascular.

Figura 23**17. Información que da la enfermera relacionada con alimentación**

96 respuestas



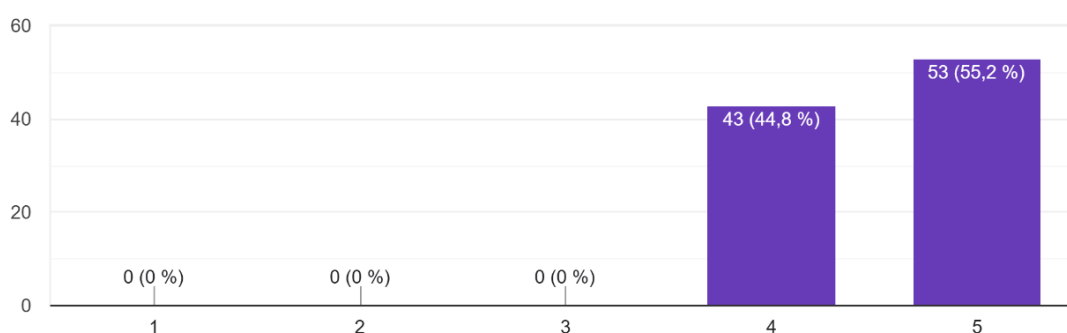
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

La orientación nutricional se percibe como adecuada y útil para la mayoría. No obstante, siempre existe la oportunidad de mejorar y personalizar el apoyo según las necesidades y realidades individuales de cada persona, asegurando que todos se sientan realmente acompañados en su proceso., teniendo en consideración que Más de las tres cuartas partes de los encuestados (un 58.3%) valoraron la información recibida como “muy buena”, mientras que un 40.6% adicional la calificó como “buena”.

Figura 24**18. Información que da la enfermera relacionada con las actividades diarias**

96 respuestas



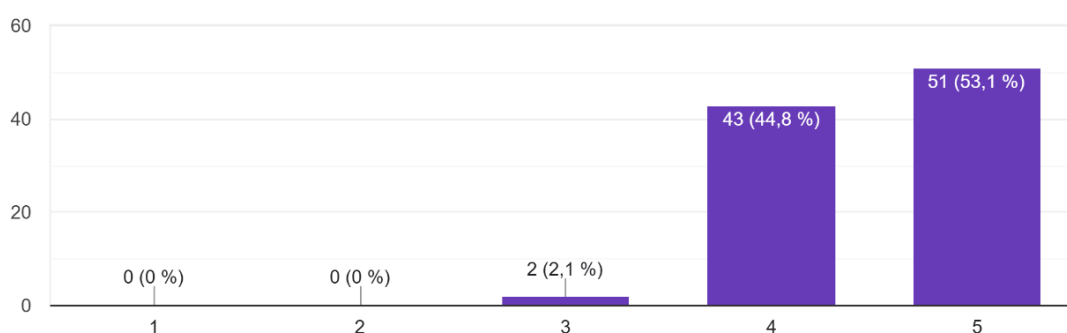
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

La interpretación de la tabla es que los encuestados tienen una percepción muy positiva de la información que las enfermeras dan sobre las actividades diarias. Más del 100% de las respuestas se concentran en las dos calificaciones más altas (4 y 5), siendo la calificación de 5 la más frecuente.

Figura 25

19. El tiempo de espera para ser atendido por el médico ha sido
 96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

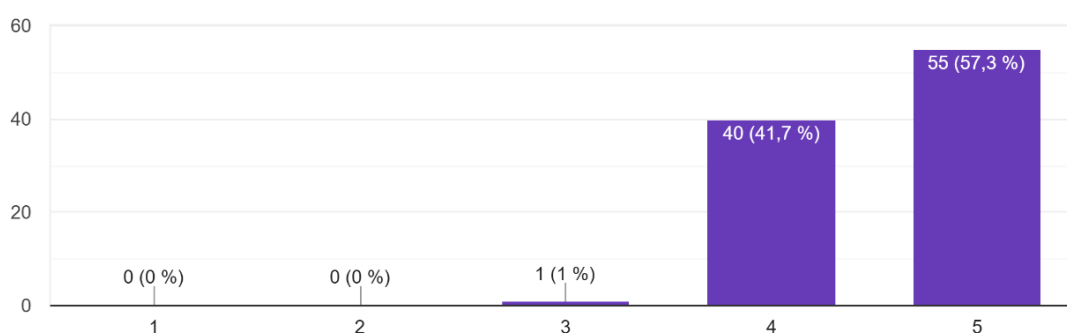
Interpretación:

El gráfico de barras presenta los resultados de una encuesta que evalúa la percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera para ser atendidos por el médico, con una muestra total de 96 respuestas. La medición se realiza mediante una escala de Likert del 1 al 5, donde las puntuaciones más bajas (1 y 2) indican tiempos de espera óptimos o muy cortos, y las puntuaciones más altas (4 y 5) reflejan tiempos de espera prolongados o insatisfactorios.

Figura 26

20. La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido

96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

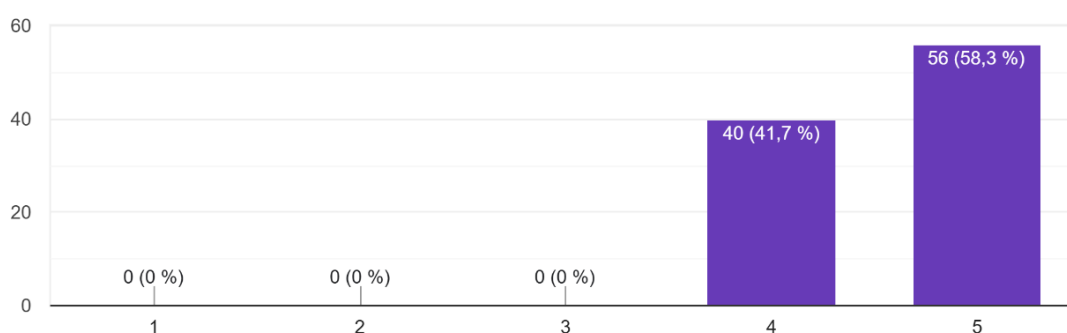
Los resultados cuantitativos ofrecen una evidencia sólida de una gestión altamente efectiva en la satisfacción de requerimientos, lo cual humaniza la experiencia del usuario al validar que sus peticiones son prioritarias y se resuelven con diligencia. Este hallazgo es un pilar fundamental para el desarrollo de futuras recomendaciones que capitalicen esta fortaleza.

Esto demuestra **buen acceso y respuesta efectiva del equipo sanitario** frente a requerimientos del paciente.

Figura 27

21. Puntualidad de las sesiones de hemodiálisis

96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

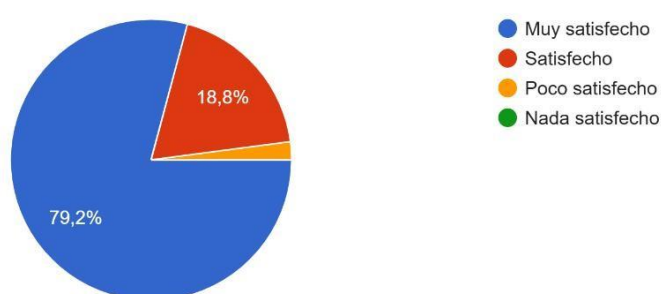
Interpretación:

El estudio, que incluyó la participación de 96 pacientes, revela una percepción mayoritariamente positiva respecto a la puntualidad del servicio. Los datos muestran una clara concentración de las respuestas en las valoraciones más altas de una escala del 1 al 5, siendo la percepción de la puntualidad es un pilar de la atención humanizada en este contexto, demostrando que la eficiencia y la calidez en el servicio pueden ir de la mano, impactando positivamente en la experiencia asistencial del paciente renal crónico

Esto demuestra **buen acceso y respuesta efectiva del equipo sanitario** frente a requerimientos del paciente.

Figura 28

22. Indique su nivel de satisfacción general con los cuidados sanitarios que ha recibido
 96 respuestas



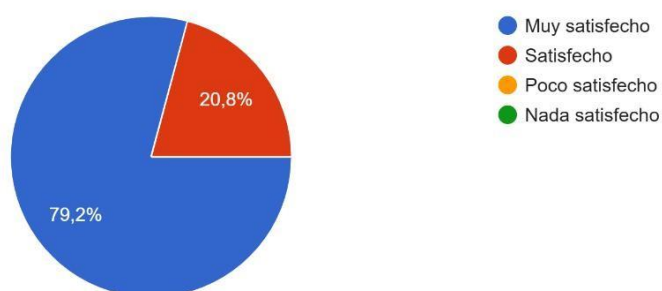
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

La satisfacción general es muy elevada, como indica el 79,2% de los encuestados que se muestran "Muy satisfecho", sumado al 18,8% que está "Satisfecho". Esto evidencia una percepción positiva del servicio en su conjunto, ya que casi el 98% de los 96 encuestados expresan algún grado de satisfacción con los cuidados sanitarios recibidos. Solo un porcentaje mínimo se encuentra "Poco satisfecho" o "Nada satisfecho". La satisfacción del paciente se considera un estándar de calidad para evaluar los resultados del proceso de atención médica.

Figura 29

23. Recomendaría este servicio a otras personas
96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

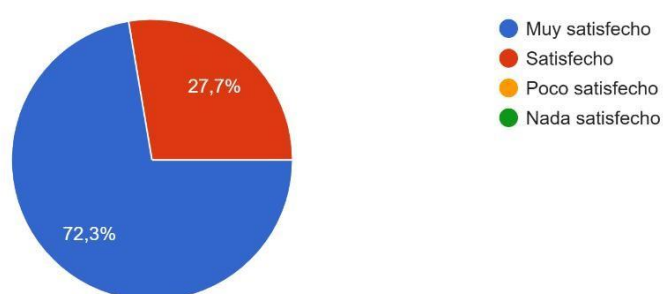
Interpretación:

El 100 % recomendaría el servicio, confirmando un nivel de **aceptación y confianza muy alto**.

Figura 30

24. Si pudiera elegir, repetiría en el mismo servicio de hemodiálisis

94 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

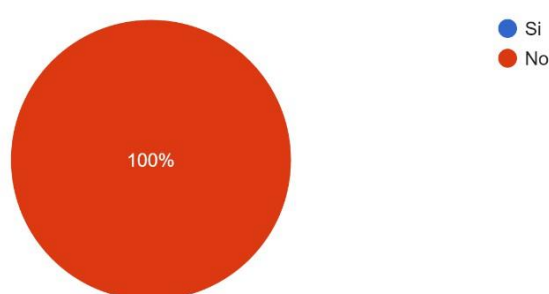
Interpretación:

Más del 70 % volvería a elegir el servicio, reflejando **lealtad del usuario** con la clínica Dial Tungurahua

Figura 31

25. ¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?

95 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

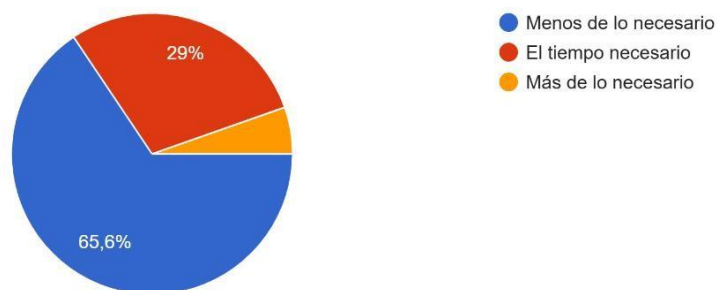
Interpretación:

El resultado de la encuesta muestra que el 100% de los 95 encuestados no ha experimentado pruebas o intervenciones médicas sin su permiso. Esto demuestra un compromiso total con el respeto a la autonomía y dignidad del paciente, asegurando que siempre se respete su derecho a dar un consentimiento informado antes de cualquier procedimiento médico; este resultado es altamente positivo y refleja **respeto absoluto por los derechos del paciente y por el consentimiento informado**.

Figura 32

26. ¿A su juicio, ha estado ingresado en el hospital?

93 respuestas



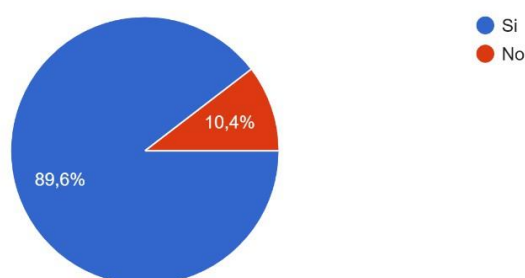
Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

En general, los pacientes sienten que sus ingresos han sido **adecuados**, con área de mejora en explicar mejor los motivos de hospitalización.

Figura 33

27. ¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?
96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

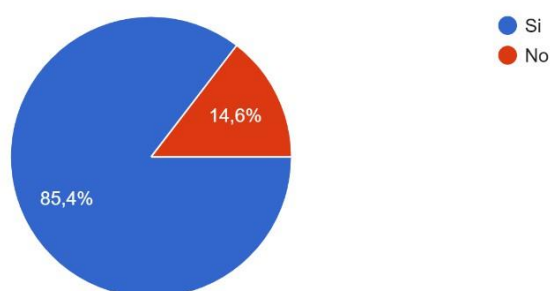
Interpretación:

El conocimiento y la relación entre el médico y el paciente son mayoritarios, ya que casi 9 de cada 10 personas encuestadas saben quién es su médico habitual. No obstante, un pequeño grupo, alrededor del 10 %, todavía no identifica a su profesional de referencia .

Figura 34

28. ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atiende habitualmente?

96 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

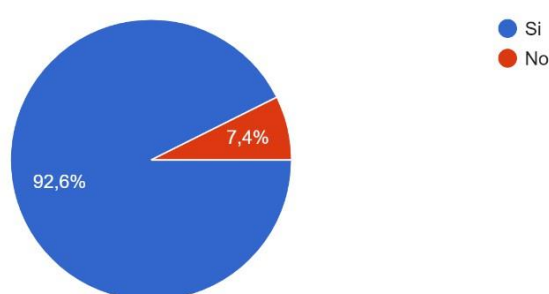
Interpretación:

Relacionamiento positivo, pero ligeramente menor que con el médico.

Figura 35

29. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

95 respuestas



Fuente: elaborado por investigadores

Interpretación:

Una proporción mayoritaria de los pacientes percibe haber recibido información adecuada y comprensible sobre su condición de salud, un factor crucial que incide positivamente en la seguridad del paciente y en el fomento de una relación médico-paciente más sólida. Este hallazgo subraya la importancia de adaptar la comunicación médica, transitando de un lenguaje puramente académico a uno más accesible y empático, lo cual es fundamental para el ejercicio de una medicina centrada en la persona.

30. ¿Qué cree usted que se podría mejorar el servicio de Hemodiálisis?

Que se presenten los trabajadores
Tener más recepcionistas
Colocar más televisores en sala
Más personal médico
Más enfermeros

Fuente: elaborado por investigadores

Tabla 12

Estándares de Calidad del Proyecto

Definición de los estándares de calidad del proyecto

Dimensión de la calidad	Estándar de calidad propuesto	Indicador de cumplimiento
Trato digno y respeto	Todo usuario debe recibir atención con amabilidad, empatía y respeto a su dignidad.	≥ 90% de usuarios califican el trato del personal como “bueno” o “muy bueno”.
Rapidez y oportunidad en la atención	El tiempo de espera para el inicio de la sesión no debe superar los 15 minutos programados.	≥ 85% de usuarios manifiestan satisfacción con la puntualidad.

Claridad en la información	El paciente debe recibir información comprensible sobre su tratamiento, procedimientos y cambios en su terapia.	≥ 80% de usuarios reconocen haber comprendido completamente las indicaciones del personal.
Limpieza y confort del ambiente	Las áreas de diálisis deben mantenerse en óptimas condiciones de higiene, ventilación y comodidad.	≥ 95% de usuarios califican el entorno como “limpio y confortable”.
Confianza y seguridad	El personal debe generar seguridad técnica y emocional al usuario durante su tratamiento.	≥ 90% de usuarios refieren sentirse seguros y confiados durante la sesión.

Tabla 13

Estándares y valor estratégico

Conceptualización de cada estándar y su valor estratégico

Estándar de calidad	Conceptualización	Valor estratégico en la planificación del proyecto
Trato digno y respeto	Se refiere al comportamiento ético y empático del personal de salud hacia los usuarios, garantizando un	Favorece la fidelización del paciente, mejora la imagen institucional y refuerza la humanización del servicio,

	ambiente de confianza, escucha y consideración humana.	alineándose con los principios de atención centrada en la persona.
Rapidez y oportunidad en la atención	Hace referencia al cumplimiento puntual de los horarios establecidos para la sesión de diálisis y a la eficiencia en los procesos de ingreso y egreso.	Permite una optimización de recursos humanos y técnicos, mejora la eficiencia operativa y evita sobrecargas en el servicio.
Claridad en la información	Consiste en asegurar que el paciente reciba información comprensible sobre su tratamiento, riesgos y cuidados, promoviendo su participación activa.	Incrementa la adhesión terapéutica y disminuye la ansiedad del paciente, fortaleciendo la comunicación como herramienta de calidad.
Limpieza y confort del ambiente	Implica mantener condiciones adecuadas de higiene, seguridad y bienestar físico en la sala de diálisis.	Garantiza la prevención de infecciones y eleva la percepción de seguridad y confianza del usuario hacia la institución.
Confianza y seguridad	Refiere a la sensación de seguridad técnica y emocional que percibe el usuario frente a las competencias del personal y la estabilidad del entorno.	Potencia la satisfacción global del usuario, reduce quejas y promueve la mejora continua del servicio.

CAPITULO V

RECOMENDACIONES

Recomendaciones

La presente investigación ofrece una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y operativas en la clínica Dial Tungurahua. Estas recomendaciones buscan traducir los hallazgos empíricos en acciones concretas que eleven la calidad asistencial, centrándose en la dignificación del paciente y la excelencia operativa.

5.1 Recomendaciones a Nivel de Gestión Clínica y Operativa

Priorizar la Humanización del Servicio mediante Capacitación Focalizada:

Implementar un programa de formación continua y obligatoria para todo el personal asistencial y administrativo, con énfasis en el desarrollo de habilidades blandas, empatía, escucha activa y comunicación efectiva. El objetivo debe ser mitigar las áreas de insatisfacción identificadas en el "trato humano", asegurando que cada interacción refuerce la dignidad y el bienestar emocional del paciente crónico.

Optimizar los Protocolos de Comunicación Médico-Paciente:

Establecer protocolos claros y estandarizados para la entrega de información médica relevante (resultados de laboratorio, cambios en el tratamiento, pronóstico). Se sugiere la implementación de "rondas de comunicación estructuradas" posdiálisis, dedicando un breve espacio de tiempo para resolver dudas, garantizando que el paciente se sienta informado, participe de su cuidado y reduciendo la incertidumbre.

Capitalizar las Fortalezas Operacionales como Estándares de Servicio:

Mantener y utilizar como referente de excelencia la eficiencia en la gestión de citas y la calidad de las instalaciones. Estos aspectos, altamente valorados, deben ser la base sobre la cual se construyen las

mejoras en otras dimensiones, asegurando que la robustez estructural y de procesos se extienda a la calidez del servicio.

5.2 Recomendaciones a Nivel Académico y de Futura Investigación

Fomentar la Correlación entre Calidad Percibida y Resultados Clínicos:

Incentivar la realización de estudios longitudinales futuros que trasciendan la medición de la satisfacción y exploren la correlación directa entre la percepción de la calidad asistencial y desenlaces clínicos objetivos (ejemplo: tasas de hospitalización, control de parámetros bioquímicos, adherencia farmacológica y calidad de vida medida con instrumentos específicos). Esto aportará evidencia más robusta sobre el impacto holístico de la calidad de atención.

Validar y Replicar la Metodología en Contextos Ampliados:

Utilizar y mantener la evaluación continua, la metodología y el instrumento SERVQHOS validados en este estudio como un modelo metodológico de referencia para investigaciones similares en otros centros de diálisis del Ecuador y Latinoamérica. Esto permitirá generar datos comparativos regionales y fortalecer la literatura académica disponible en el manejo de enfermedades renales crónicas.

Abordar las Limitaciones con Enfoques Mixtos:

Para futuras investigaciones, se recomienda complementar el enfoque cuantitativo con metodologías cualitativas (ejemplo: grupos focales o entrevistas semiestructuradas). Este enfoque mixto ayudaría a mitigar el sesgo de deseabilidad social y permitiría una comprensión más profunda y matizada de las experiencias vividas por los pacientes, capturando dimensiones que los instrumentos estandarizados puedan omitir.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

Conclusiones generales

Este capítulo resume los hallazgos de la investigación sobre la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de diálisis en la clínica Dial Tungurahua, proporcionando un cierre académico y estableciendo su utilidad práctica.

La investigación demostró que la satisfacción del paciente en servicios de hemodiálisis es un constructo multifactorial que impacta directamente en la adherencia terapéutica y en la calidad de vida de los usuarios que asisten a su tratamiento dialítico en la clínica en Dial Tungurahua, cumpliendo un rol de indicador de la calidad asistencial y del cumplimiento del derecho constitucional a la salud.

- **Nivel General de Satisfacción:** El análisis cuantitativo (mediante el instrumento SERVQHOS) concluyó que el nivel de satisfacción general de los usuarios de Dial Tungurahua durante el periodo julio-octubre de 2025 es moderadamente satisfactorio. Si bien los pacientes reconocen la importancia vital del servicio, existen diferencias significativas en la percepción de la calidad entre las dimensiones evaluadas.
- **Oportunidades de Mejora Críticas:** Las áreas de mayor insatisfacción percibida se concentran en el factor trato humano y la comunicación, en línea con los hallazgos internacionales (tiempos de espera, falta de información y coordinación). Esto subraya la necesidad de fortalecer la formación del personal en habilidades blandas y comunicación efectiva.
- **Fortalezas Operacionales y Estructurales:** Los aspectos mejor valorados fueron la puntualidad y eficiencia en la gestión de citas y la calidad de las instalaciones y equipos médicos. Esto sugiere que los procesos administrativos clave y la inversión en infraestructura de la clínica son sólidos.

Conclusiones específicas

Análisis del cumplimiento de los objetivos de la investigación

La investigación cumplió a cabalidad con todos los objetivos propuestos, validando el enfoque metodológico cuantitativo y descriptivo:

Objetivo General Cumplido: Se analizó la satisfacción de los pacientes sometidos a diálisis, obteniendo una medición precisa del nivel de calidad percibida en el periodo de estudio.

Objetivo Específico 1 Cumplido: Se identificaron los aspectos positivos y negativos del trato del personal, confirmando que la calidez y la información son focos de mejora.

Objetivo Específico 2 Cumplido: Se evaluó la puntualidad y eficiencia, validando que la gestión de turnos es un proceso operacional robusto.

Objetivo Específico 3 Cumplido: Se catalogó la calidad de las instalaciones y equipos, determinando que estos recursos físicos cumplen con las expectativas de seguridad y confort del usuario.

Contribución a la gestión empresarial

El proyecto de titulación proporciona un diagnóstico gerencial vital a la clínica Dial Tungurahua, permitiendo la transición de la calidad percibida a la estrategia operativa:

Identificación de Áreas Estratégicas: La retroalimentación es inmediata y accionable, recomendando a la gerencia la inversión prioritaria en programas de capacitación continua enfocados en la humanización del servicio y la mejora de la comunicación médico-paciente.

Soporte a la Visión: Los hallazgos apoyan la Visión 2029 de la clínica (ser el centro de mayor confiabilidad y reconocimiento) al proporcionar la hoja de ruta para corregir las deficiencias percibidas y reforzar las fortalezas, lo que se traduce directamente en una mejor imagen corporativa y lealtad del paciente.

Optimización de Recursos: Al validar la eficiencia en procesos y estructura, la gerencia puede enfocar sus presupuestos de mejora en el factor humano, evitando gastos innecesarios en áreas que ya están funcionando correctamente.

Contribución a nivel académico

Este estudio representa un valioso aporte a la literatura académica en el ámbito de la salud en Ecuador y Latinoamérica:

Generación de Conocimiento Específico: Proporciona datos empíricos y validados sobre la satisfacción de pacientes dialíticos en la región central del Ecuador, un área con escasa documentación.

Validación Metodológica: Utiliza y valida la aplicación de un instrumento estandarizado de calidad percibida (SERVQHOS) en el contexto de las terapias renales sustitutivas, sirviendo como modelo metodológico para futuras investigaciones.

Incentivo a la Investigación: El trabajo promueve la necesidad de realizar más estudios que correlacionen la calidad de atención percibida con los resultados clínicos (e.g., tasas de infección de fístulas, adherencia farmacológica), elevando el debate académico sobre la Gerencia de Servicios Crónicos.

Contribución a nivel personal

La realización de este trabajo de titulación ha generado un impacto profesional y personal significativo:

- **Desarrollo de Competencias Profesionales:** Se adquirió experiencia práctica en la aplicación de la metodología de investigación cuantitativa y el manejo de datos de salud sensibles, fortaleciendo la capacidad de análisis crítico y la toma de decisiones basada en evidencia.
- **Conciencia Social y Ética:** La inmersión en la problemática de la ERC y el enfoque humanizado del estudio han incrementado la sensibilidad ética hacia las necesidades del paciente crónico, reforzando el compromiso con la equidad y la calidad como profesional de la salud.

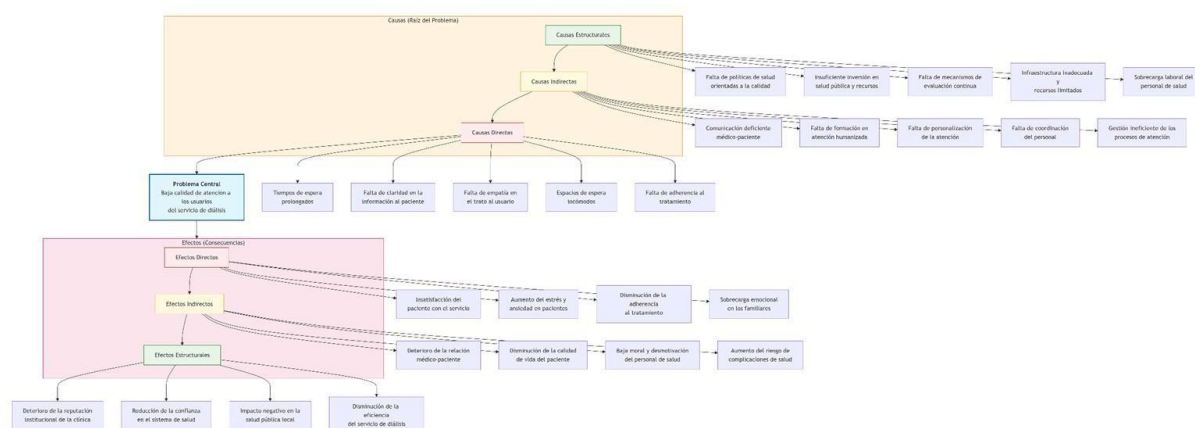
Limitaciones a la Investigación

A pesar de la solidez metodológica, se identificaron las siguientes limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados:

- **Temporalidad (Corte Transversal):** La medición de la satisfacción se realizó en un periodo específico y acotado (julio a octubre de 2025). Esto impide observar variaciones estacionales o tendencias a largo plazo en la calidad de atención.
- **Sesgo de Deseabilidad Social:** Existe la posibilidad de que algunos pacientes, al ser usuarios frecuentes del servicio, hayan moderado sus respuestas negativas por temor a repercusiones en su atención futura, afectando ligeramente la objetividad de la medición.
- **Dependencia del Instrumento:** Los resultados están limitados a las dimensiones de calidad que el instrumento SERVQHOS está diseñado para medir, dejando fuera variables de carácter estrictamente clínico o de calidad de vida que requieren otras herramientas.

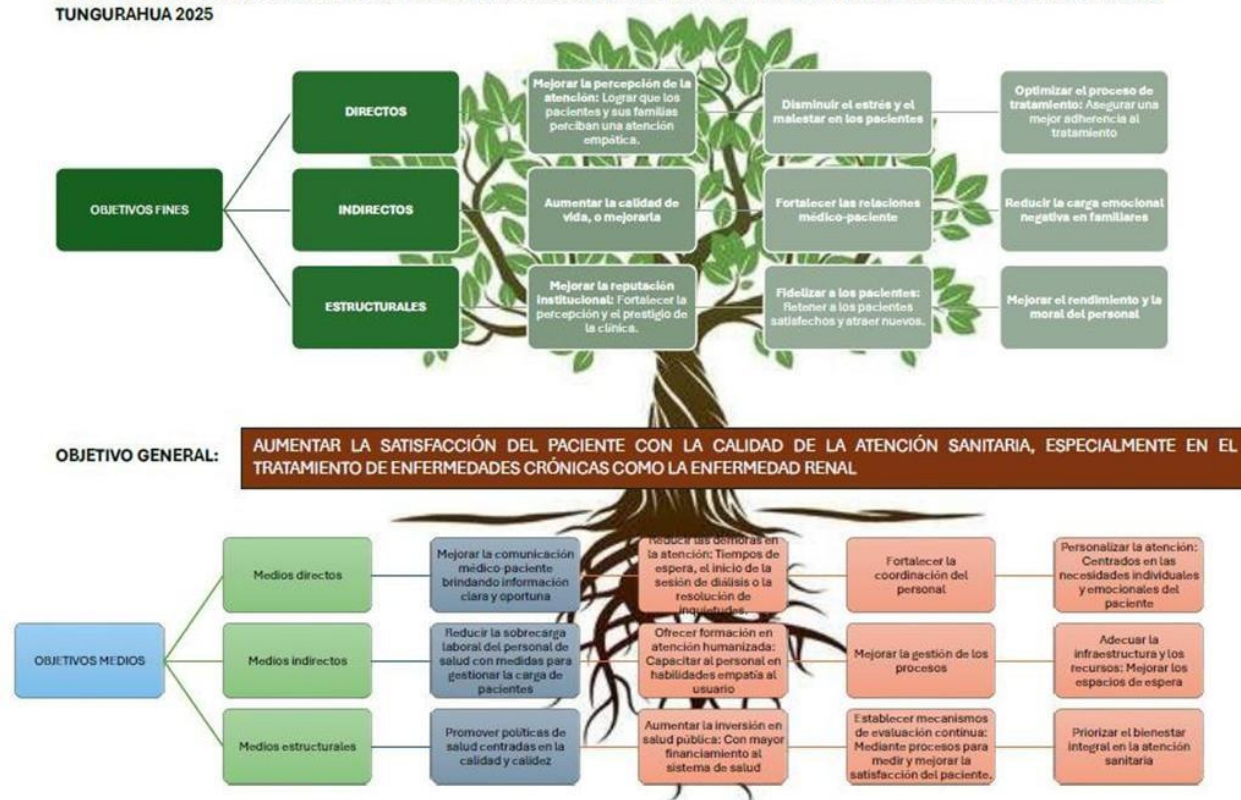
ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ARBOL DE OBJETIVOS:

CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES CON DIÁLISIS PERITONEAL EN EL SERVICIO DE DIÁLISIS DE LA CLÍNICA DIAL TUNGURAHUA, AMBATO – TUNGURAHUA 2025



INGRESOS Y EGRESOS

COSTOS FIJOS

COSTOS FIJOS			
SUELDOS DESGLOSADOS	CANTIDAD	SUELDO	TOTAL
NEFROLOGOS	3	2381	7143
RESIDENTE	1	1600	1600
ENFERMEROS	6	1099	6594
AUXILIARES DE ENFERMERÍA	3	800	2400
NUTRICION	1	732.8	732.8
PSICOLOGO	1	732.8	732.8
TRABAJADOR SOCIAL	1	732.8	732.8
SOPORTE ADMINISTRATIVO	3	470	1410
SOPORTE OPERACIONAL Y MANTENIMIENTO	5	470	2350
TOTAL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO SUELDOS	24		\$23,6G5.40

COSTOS FIJOS TOTALES MENSUALES	CANTIDAD	TOTAL
TOTAL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO SUELDOS	24	\$ 23,6G5.40
TRANSPORTE	1	\$ 400
SERVICIOS BASICOS	1	\$ 300
TOTAL DE COSTOS FIJOS		\$ 24,3G5.40

COSTOS VARIABLES

COSTOS VARIABLES	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
INSUMOS	1152	60	\$ 69,120
MATERIAL DE BIOSEGURIDAD	1152	13.5	\$ 15,552
CONTRATACION DE EXPERTO	4	250	\$ 1,000
MARKETING	12	125	\$ 1,500
TOTAL DE COSTOS VARIABLES			\$ 87,172

CALCULO TOTAL DE COSTOS

	TOTALES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	
COSTOS VARIABLES	\$ 87,172	96	\$ 908.042	
COSTOS FIJOS	\$ 24,365.4	96	\$ 254.12	
TOTAL DE COSTOS FIJOS + VARIABLES	\$ 111,567.40	96	\$ 1,162.16	
INGRESOS				
PAQUETE	1456	96	\$ 139,776	
TOTAL DE INVERSION	\$ -300,000			
				PACIENTES
PUNTO DE EQUILIBRIO	COSTOS FIJOS		\$ 24,365.40	45 MENSUAL
	PRECIO DE VENTA - COSTO VARIABLE	1456-908.04	\$ 547.96	11 SEMANAL
				2 DIARIO

PROYECCION DE FLUJOS

INCREMENTO DE
 CRECIMIENTO
 ECONOMICO 1.50%
 INFLACION 0.95%

	COSTOS	CANT	MENSUAL	0	2026	2027	2028	2029
INGRESOS								
DIALISIS	1456	96	\$ 139,776.00		\$1,677,312.00	<u>\$ 1,702,471.68</u>	<u>\$ 1,728,008.76</u>	<u>\$ 1,753,928.89</u>
COSTOS								
VARIABLES	\$ 908.04	96	87172.00		\$1,046,064.00	<u>\$ 1,056,001.61</u>	<u>\$ 1,066,033.62</u>	<u>\$ 1,076,160.94</u>
FIJOS	\$ 254.12	96	24395.40		\$ 292,744.80	\$ 295,525.88	\$ 298,333.37	\$ 301,167.54
INVERSION				\$-300,000.00				
TOTAL DE FLUJOS				\$-300,000.00	\$ 338,503.20	\$ 350,944.20	\$ 363,641.76	\$ 376,600.41

TASA DE DESCUENTO 18%
 VAN \$654,479.68
 TIR 110%

Documentación interna de la empresa

. Tablas de análisis específico

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES CON DIÁLISIS PERITONEAL EN EL SERVICIO DE DIÁLISIS DE LA CLÍNICA DIAL TUNGURAHUA, AMBATO – TUNGURAHUA 2025

- PRESENTACIÓN

Sra, Sr, Joven, Srta. Buenos días, soy médico en el servicio de diálisis de la clínica Dial Tungurahua), me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de diálisis de la clínica Dial Tungurahua, Ambato - Tungurahua, en el periodo julio a octubre de 2025, estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad del servicio que se le ha ofrecido durante su estancia en el mismo. Con el propósito de solicitar su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que podamos hacerlo cada vez mejor.

Por supuesto que su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Le agradecemos muy sinceramente su interés al realizar la encuesta y su atención para con nuestro trabajo, con la seguridad de que será en benéfico de todos.

Basándose en su experiencia señale si la calidad de la asistencia sanitaria que le ha proporcionado el servicio de hemodiálisis ha sido mejor o peor de lo que Esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba, ponga la X en la casilla 5, y así sucesivamente.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 15 minutos.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas en el instante. El tiempo que requerirá para su aplicación será de 15 minutos.

¡Gracias!

Nombre del investigador:

Servicio:

Fecha:

- **INSTRUCCIONES**

Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.

Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en el servicio de diálisis de la clínica Dial Tungurahua julio-octubre 2025

Usted debe responder a todas las preguntas.

- **CONTENIDO:**



Powered by
Arizona State University



Encuesta de opinión sobre la calidad de a los usuarios que acuden al servicio de diálisis de la clínica Dial Tungurahua, Ambato - Tungurahua, (Encuesta SERVQUOS modificada)						
		La calidad de la asistencia sanitaria ha sido				
Aspectos a Evaluar		Respuestas				
		Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como se lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
clave		1	2	3	4	5
Nº	En la unidad de Hemodiálisis					
1	La facilidad para llegar al hospital ha sido	1	2	3	4	5
2	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse hasta llegar al servicio de hemodiálisis	1	2	3	4	5
3	El estado en que está la sala de hemodiálisis (apariencia) ha sido	1	2	3	4	5
	Comodidad de las instalaciones	1	2	3	4	5
4	La Tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	1	2	3	4	5
Nº	El personal de Hemodiálisis					
5	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	1	2	3	4	5
6	El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	1	2	3	4	5
7	La disposición del personal para ayudarlo cuando lo necesita ha sido	1	2	3	4	5
8	La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
9	La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	1	2	3	4	5
10	La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	1	2	3	4	5
11	El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
12	La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
13	La información que los médicos proporcionan ha sido	1	2	3	4	5
14	La información que los médicos dan a los familiares ha sido	1	2	3	4	5
15	El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
16	Información que da la enfermera relacionada con higiene corporal (catéter/FAV/prótesis)	1	2	3	4	5
17	Información que da la enfermera relacionada con alimentación	1	2	3	4	5
18	Información que da la enfermera relacionada con las actividades diarias	1	2	3	4	5
Nº	El funcionamiento de Hemodiálisis					
19	El tiempo de espera para ser atendido por el médico ha sido	1	2	3	4	5
20	La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	1	2	3	4	5
21	Puntualidad de las sesiones de hemodiálisis	1	2	3	4	5

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión			
Indique su nivel de satisfacción general con los cuidados sanitarios que ha recibido			
Muy satisfecho ()	Satisfecho ()	Poco satisfecho ()	Nada satisfecho ()
Recomendaría este servicio a otras personas			
Sin dudarlo ()	Tengo dudas ()	Nunca ()	
Si pudiera elegir, repetiría en el mismo servicio de hemodiálisis			
Sin dudarlo ()	Tengo dudas ()	Nunca ()	
¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?			
SI ()		NO ()	
¿A su juicio, ha estado ingresado en el hospital?			
Menos de los necesario ()	El tiempo necesario ()	Más de lo necesario ()	
¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?			
SI ()		NO ()	
¿Conoce el nombre de la enfermera que le atiende habitualmente?			
SI ()		NO ()	
¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?			
SI ()		NO ()	

Por favor rellene las siguientes casillas+U46:Y64U46:Y63U46:Y64				Marque con una x	
Edad _____ años	Indique si es:	Hombre ()	Estado civil:	Casado/a ()	
		Mujer ()		Soltero/ar ()	
			Separado/a ()	Viudo/a ()	
Estudios :					
Sin Estudios ()	Primarios ()	Bachiller ()	Universitarios()		
Actualmente está:					
Jubilado ()	En paro ()	Trabajando()	Ama/o de casa()	Estudiante()	
Tipo de acceso vascular:					
FAVI ()	Injerto protésico ()	Catéter Permanente()	Catéter temporales()		
¿Qué cree usted que se podría mejorar el servicio de Hemodiálisis?					

Muchas gracias por su participación

BIBLIOGRAFÍA:

1. Rodríguez Maldonado MF, et al. La judicialización del acceso a medicamentos para enfermedades catastróficas y de alta complejidad en el Ecuador: un estudio de los casos relevantes de la Corte Constitucional 2014-2017 [Master's thesis]. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2019.
2. Sepúlveda J. Derecho a la salud en la nueva constitución. Cuad Med Soc. 2019;59(3-4):179-91.
3. Mena Montero AY. El derecho a la salud desde los principios constitucionales de calidad, eficacia y eficiencia; y su ineficiencia en la Red de Salud Pública [Tesis]. 2023.
4. Ayuso Murillo D, Grande Sellera RF. La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2023.
5. Ferrer C, et al. Regulación de la sanidad: motivos, modelos y concesiones. 2020.
6. Largo Coello CM, Zamaniego Ávila MA. Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife-Cuenca 2017. 2018.
7. Jha V, Garcia-Garcia G, Iseki K, Li Z, Naicker S, Plattner B, et al. Chronic kidney disease: global dimension and perspectives. Lancet. 2013; 382(9888):260-72. doi:10.1016/S0140-6736(13)60687-X.
8. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Ecuador incrementó en 35% la accesibilidad a los procesos para recibir un trasplante [Internet]. Ecuador: MSP; 2024 [cited 2024 Jul 20]. Available from:

<https://www.salud.gob.ec/ecuador-incremento-en-35-la-accesibilidad-a-los-procesos-para-recibir-un-trasplante/>

9. Asamblea Constituyente del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. 2008. Art. 32.
10. Finkelstein FO, et al. Psychosocial Support in Dialysis: A Global Perspective. Kidney Int. 2019;95(5):996–1008.