

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias  
Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

**Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un  
hospital público de Tabasco, México. 2023**

Perceived quality of hemodialysis services in a public hospital in  
Tabasco, México. 2023

**Agenor Alberto Lladó Verdejo**

lladoamigo@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0001-6550-0282>  
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco  
(División Académica de Ciencias de la  
Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

**Cleopatra Ávalos Díaz**

cleopatra\_avalos\_diaz@hotmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-7032-0259>  
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco  
(División Académica de Ciencias de la  
Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

**Hilda Santos Padrón**

hilda.santos@ujat.mx  
<https://orcid.org/0000-0002-4612-2965>  
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco  
(División Académica de Ciencias de la  
Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

**Jorda Aleiría Albarrán Metzger**

jordaaleiriaalbarranmelzer2@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0003-3915-2864>  
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco  
(División Académica de Ciencias de la  
Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4683>

**Artículo recibido:** 29 de junio de 2025  
**Aceptado para publicación:** 21 de octubre de  
2025.  
**Conflictos de Interés:** Ninguno que declarar.



**NÚMERO**

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4683>

## Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un hospital público de Tabasco, México. 2023

Perceived quality of hemodialysis services in a public hospital in Tabasco, México. 2023

**Agenor Alberto Lladó Verdejo**

lladoamigo@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6550-0282>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (División Académica de Ciencias de la Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

**Hilda Santos Padrón**

hilda.santos@ujat.mx

<https://orcid.org/0000-0002-4612-2965>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (División Académica de Ciencias de la Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

**Jorda Aleiria Albarrán Metzger**

jordaaleiriaalbarranmelzer2@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3915-2864>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (División Académica de Ciencias de la Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

**Cleopatra Ávalos Díaz**

cleopatra\_avalos\_diaz@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7032-0259>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (División Académica de Ciencias de la Salud)  
Villahermosa, Tabasco – México

Artículo recibido: 29 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 21 de octubre de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen

La enfermedad renal crónica es un complejo problema de salud por su carácter irreversible, y de alta prevalencia. Evaluar la calidad de la atención percibida por los pacientes y el personal, en el Servicio de Hemodiálisis (HD) de un hospital público de Tabasco. Se realizó una investigación observacional, transversal, durante el año 2023, mediante la adaptación de una metodología de medición SERVQUAL, adaptada para una unidad pública de Hemodiálisis. Se utilizaron técnicas de muestreo, de observación y de encuesta a pacientes y personal del propio servicio, con la aplicación de un cuestionario ad hoc de seis dimensiones y 30 ítems. Resultados: En dos de las 6 dimensiones coincidieron los entrevistados otorgando bajas calificaciones. La adaptación del modelo estudiado, permitió reconocer más objetivamente, la percepción de pacientes y personal sobre la atención recibida. En un servicio de hemodiálisis.


*Palabras clave:* opiniones, pacientes, personal, hemodiálisis

### Abstract

Chronic kidney disease is a complex health problem due to its irreversible nature and high prevalence. To evaluate the quality of care perceived by patients and staff in the Hemodialysis Service (HD) of a public hospital in Tabasco. An observational, cross-sectional research was carried out during 2023,

by adapting a SERVQUAL measurement methodology, adapted for a public hemodialysis unit. Sampling, observation and survey techniques were used to patients and staff of the service itself, with the application of an ad hoc questionnaire of six dimensions and 30 items. Results: In two of the 6 dimensions, the interviewees agreed with low scores. The adaptation of the model studied allowed us to recognize more objectively the perception of patients and staff about the care received. In a hemodialysis service.

*Keywords:* opinions, patients, staff, hemodialysis

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Lladó Verdejo, A. A., Santos Padrón, H., Albarrán Metzger, J. A., & Ávalos Díaz, C. (2025). Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un hospital público de Tabasco, México. 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (5), 1465 – 1475. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4683>

## **INTRODUCCIÓN**

Se le llama Enfermedad Renal Crónica (ERC) a la alteración funcional, estructural o histológica de los riñones que persiste durante tres meses o más. Se debe cumplir con que la tasa de filtración glomerular (TFG) sea inferior a 60 ml/min/1.73m<sup>2</sup> de forma persistente<sup>1</sup>.

La ERC es una enfermedad irreversible, progresiva, asociada a mayor riesgo cardiovascular y de alta prevalencia en la población (10-13%) Ammirati, A. L. (2020). La etiología es multifactorial y las principales causas son la diabetes mellitus, la hipertensión arterial y la glomerulonefritis De Sequera P, (2023)

Cuando la función renal se ha deteriorado a 10 ml/min, existen datos clínicos incipientes de síndrome urémico o aparecen urgencias derivadas de la insuficiencia renal, se indica el tratamiento sustitutivo mediante Hemodiálisis Merino-Pérez, M, et al (2020).

La Hemodiálisis es un procedimiento que requiere de un acceso vascular, para conectarse a una máquina, que elimina el exceso de agua, desechos corporales y productos tóxicos de la sangre. Coello M., Dáz, M, et al (2022)

Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud se refieren a la calidad técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad a los servicios de salud, Pabón Córdoba, M, et al (2020). El tratamiento de hemodiálisis abarca estos diferentes factores para su evaluación.

Las teorías y conceptos para evaluar y promover la calidad, han evolucionado desde la era de la Industrialización basada en la supervisión y estandarización de procesos, enfocados al producto; hasta el concepto de calidad total; el cual se enfoca de una manera sistémica en los principios de la calidad, pero aplicándolo a todos los niveles de las organizaciones Carriel Sevillano, R. P, et al, (2022).

En un estudio realizado en un hospital público en el Perú, aplicaron la encuesta SERVQUAL modificada, para evaluar la calidad de atención; y un cuestionario de satisfacción al usuario. Concluyeron que, la satisfacción es considerada un consecuente, a la calidad con que se preste el servicio. Encontrando una asociación significativa entre las variables de estudio Huaman-Carhuas L, et al, (2023).

Con el objetivo de evaluar la calidad con que se percibe la atención en los servicios de HD, por los pacientes y los prestadores del servicio; se realizó en el Instituto de Seguridad Social y servicios, de los Trabajadores del Estado (ISSSTE); en el Municipio de Centro, en el estado de Tabasco, el presente estudio.

## **METODOLOGÍA**

Se realizó una investigación de tipo Observacional, descriptiva, transversal; durante el año 2023, en un servicio de hemodiálisis de un hospital público. Con el objetivo de evaluar la percepción de la calidad del servicio, por los pacientes atendidos y por el personal.

### **Población y muestra**

La población de estudio abarcó 83 pacientes que asistían a sesiones de hemodiálisis en la unidad médica de estudio y a los 21 profesionales y técnicos que integraban el personal, durante el año 2023. De la lista de pacientes registrados en el servicio, se obtuvo un cálculo de una población finita, utilizándose la proporción conocida de la ERC. Resultando una muestra de 27, los cuales se seleccionaron mediante muestreo aleatorio simple. En cuanto al personal, se encuestaron en su totalidad.

**Criterios de inclusión:** Pacientes que recibían tratamiento de hemodiálisis (HD), en la Unidad médica en el momento de realizar la investigación; pacientes seleccionados que aceptaron responder la encuesta y que tuvieron la capacidad de comunicarse verbalmente; personal del servicio de hemodiálisis en cada turno.

**Criterios de exclusión:** Pacientes seleccionados que causaron baja durante la investigación; pacientes incapacitados al momento de la entrevista (malestar físico); personal de la Unidad con permiso o vacaciones.

**Criterios de eliminación:** las encuestas que no estuvieran llenadas correctamente. Los pacientes seleccionados, para ser entrevistados, en los diferentes turnos; se abordaron en la sala de espera.

La fuente de información primaria fueron dos cuestionarios para pacientes y para el personal. Las fuentes secundarias fueron: listados de programación semanal, expedientes clínicos; expedientes del personal: documentación institucional acerca de la estructura, los procesos y los indicadores o estándares evaluados previamente.

La información proporcionada por los pacientes y el personal, se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario que recababa la información de las dimensiones estudiadas por el modelo SERVQUAL (Service of Quality) adaptada a los servicios médicos, introduciendo la modificación de los ítems originales de la escala, que propician una gran subjetividad en las respuestas; tomados de los estándares indispensables establecidos en las Guías de Certificación del Consejo General de Salud y de la NOM 003-SSA3-2010 para la operación y funcionamiento de los servicios de Hemodiálisis en México y por ítems validados por 6 nefrólogos, Este instrumento se estructuró de acuerdo con las siguientes variables y dimensiones utilizadas:

**Variables sociodemográficas:** edad, sexo, escolaridad, tiempo en tratamiento de hemodiálisis.

Dimensiones evaluativas utilizadas en la investigación, con sus respectivos ítems:

Fiabilidad, que es la opinión del paciente sobre el tiempo entre la solicitud y la obtención de una cita con el nefrólogo (4 ítems: (F1, F2, F3, F4); empatía, que es la atención individual y personalizada. (2 ítems: E5, E6); tangibilidad, que es todo lo que aprecia el paciente por los sentidos. (8 ítems: T7-T14); seguridad, que es la habilidad para inspirar confianza y credibilidad (5 ítems: S15-S19); capacidad de respuesta, que es la habilidad para ayudar y proporcionar el servicio con rapidez (10 ítems: CR20-CR29); expectativa del paciente, que es la calificación entre la atención esperada y la atención recibida al final del proceso. (1 ítem. (EXP30).

Se aplicaron dos tipos de cuestionarios, ajustado a 30 preguntas y validado por 6 profesionales especializados en nefrología, con preguntas cerradas; dirigidos al paciente y al personal. Para su calificación, se utilizó la Escala de Likert de 1-5 de la manera siguiente: 1 mal, 2 regular, 3 bien, 4 muy bien y 5 excelente. Se identificaron los pacientes de los listados de programación semanal, se solicitó su participación y se entrevistaron en la sala de espera de la Unidad HD.

Para el análisis de las calificaciones de cada ítem, se obtuvo la sumatoria asignada según la escala de Likert y con base al máximo puntaje posible; se obtuvieron los porcentajes que le correspondían a cada ítem.

El cuestionario al personal tenía el mismo número de preguntas aplicadas a los pacientes, las cuales se adaptaron para que el personal diera su opinión; como prestador del servicio, El personal del servicio se entrevistó en su totalidad.

La confiabilidad del cuestionario se hizo con una prueba piloto, con 30 pacientes que asistían a los servicios de Hemodiálisis de las diferentes unidades públicas que ofrecen este servicio. A la base de datos se le aplicó la fórmula alfa de Cronbach. El resultado obtenido fue 0.89, lo cual le da una escala de confiabilidad, excelente.

Se confeccionó la base de datos de Excel y se utilizó la herramienta de análisis de datos, para la elaboración de tablas y gráficos. La calificación que otorgaron a cada ítem de las dimensiones estudiadas se sumó y se obtuvo el porcentaje correspondiente.

## RESULTADOS

Se recuperaron la totalidad de las encuestas. En cuanto a las variables sociodemográficas 51,8 % fueron del sexo femenino y el 48,1 % del sexo masculino, con una edad promedio de 51,1 años; la escolaridad alcanzó un promedio de 12,8 años, el tiempo promedio de tratamiento de hemodiálisis fue de 4,05 años.

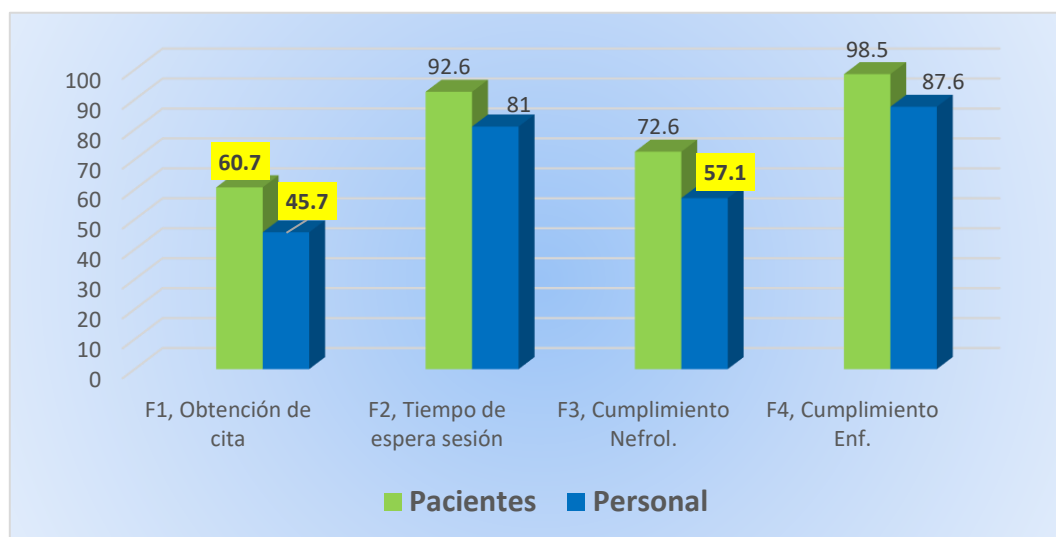
A continuación, se muestran las calificaciones otorgadas en porcentaje a cada una de los ítems, en las seis dimensiones evaluadas.

**Dimensión Fiabilidad:** (Ver gráfico 1) (F1) y (F2), obtuvieron el 60,74 % y el 72,59 % de calificación respectivamente., por parte de los pacientes, Al contrario, (F3) y (F4), obtuvieron una mejor calificación de 92,59 % y 98,52 % respectivamente.

La opinión del personal en esta dimensión; los ítems F1, y F3; obtuvieron el 45,71 % y el 57,14 % de calificación, respectivamente.

### Gráfico 1

*Opinión de pacientes y personal sobre la fiabilidad, según porcentaje; en un servicio de hemodiálisis público. Centro, Tabasco. 2023*

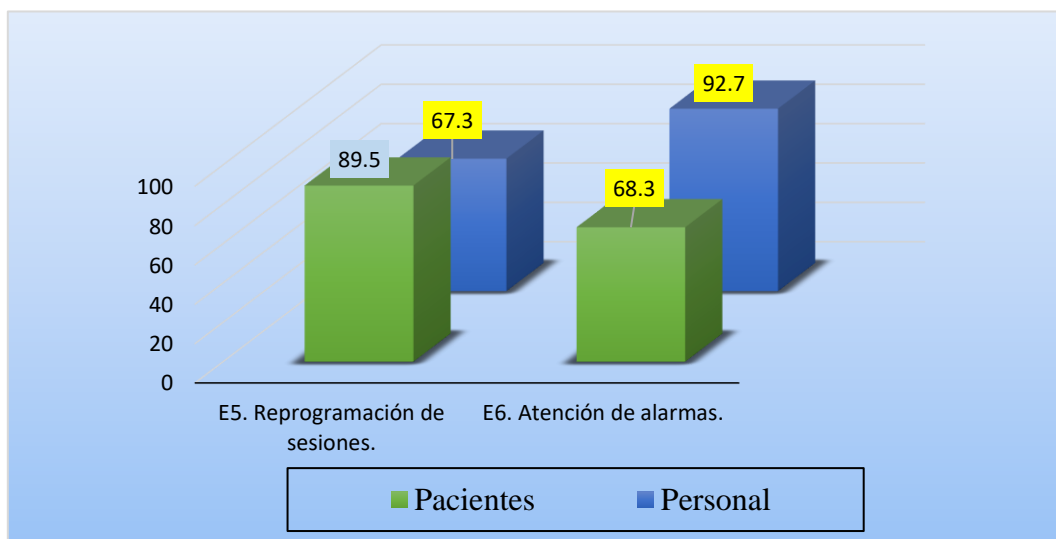


**Fuente:** Cuestionario, "Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un hospital público de Tabasco, México. 2023".

**Dimensión Empatía:** (Ver gráfico 2) conformada por dos ítems: (E5), que los pacientes otorgaron muy buena calificación (89,5 %) y (E6), que por el contrario obtuvo una calificación muy baja con 68,3%.

## Gráfico 2

Opinión de pacientes y personal sobre la Empatía, según porcentaje, en un servicio de hemodiálisis público. Centro, Tabasco. 2023



**Fuente:** Cuestionario, “Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un hospital público de Tabasco, México. 2023”.

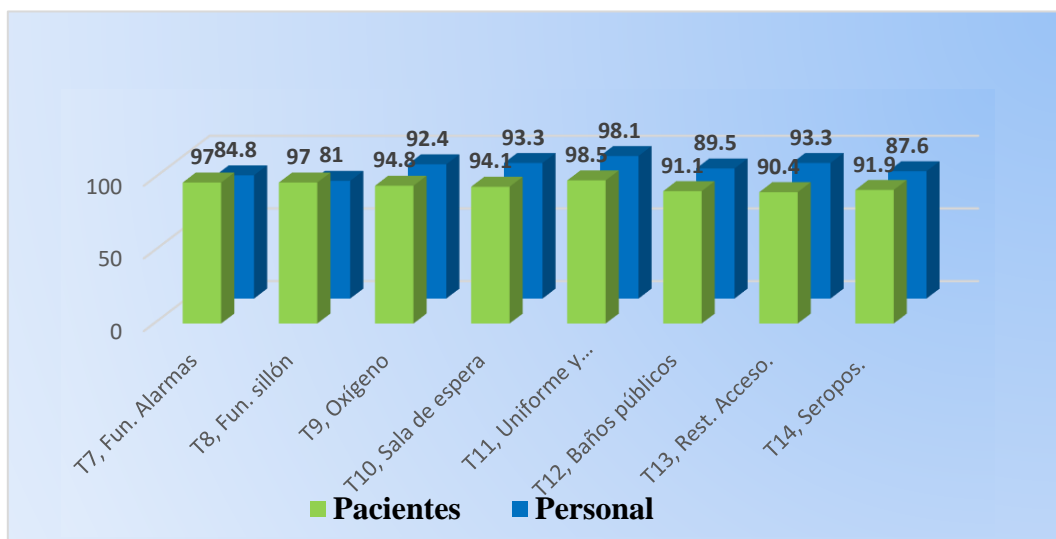
En la opinión del personal, se invirtieron las calificaciones en cada ítem, pues el ítem (E5) obtuvo la más baja calificación con 67,3 % y el ítem (E6), obtuvo una calificación alta con 92,7%.

Fue importante este hallazgo de la investigación en la opinión de los pacientes, pues pueden significar una situación de riesgo, para los mismos.

**Dimensión Tangibilidad:** La dimensión estuvo conformada por 8 ítems y los pacientes los calificaron todas con cifras por encima de 90%. En cuanto a la opinión del personal se obtuvieron también buenas calificaciones por encima de 80% para todos los ítems. (Ver gráfico 3).

### Gráfico 3

Opinión de pacientes y personal sobre la Tangibilidad, según porcentaje, en un servicio de hemodiálisis público. Centro, Tabasco. 2023



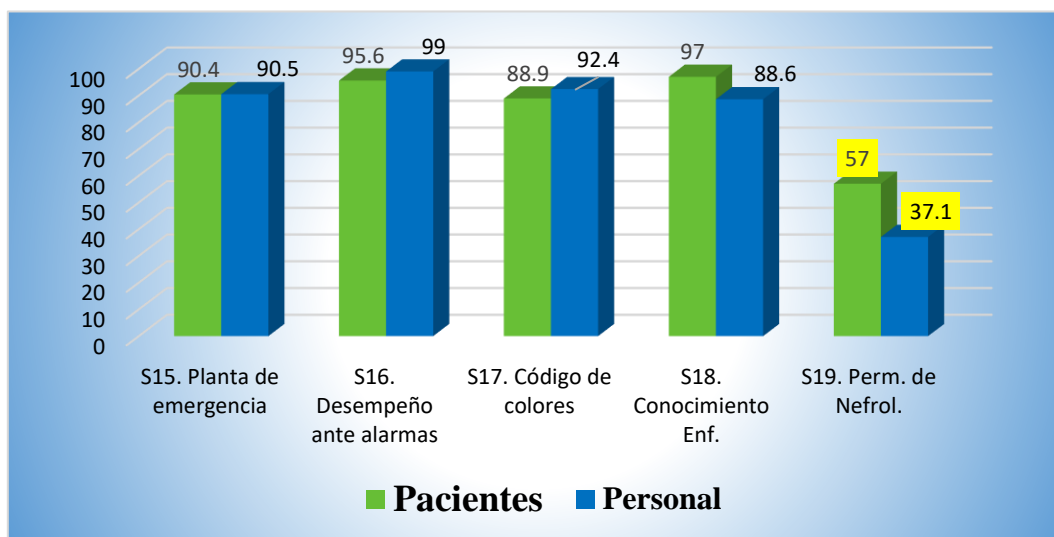
**Fuente:** Cuestionario, “Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un hospital público de Tabasco, México. 2023”.

**Dimensión Seguridad:** De los cinco ítems de esta dimensión, el que obtuvo la calificación más baja, a criterio de los pacientes fue el ítem (S19), al alcanzar 57,4 %, todos los demás ítems obtuvieron calificaciones superiores a 89 %.

En cuanto a la opinión del personal, la calificación más baja fue también para el ítem (S19) con 37,1 % y el resto estuvo por encima de 88,6 %, lo que se puede considerar como bueno. (Ver gráfico 4)

**Gráfico 4**

*Opinión de pacientes y personal sobre la Seguridad, según porcentaje, en un servicio de hemodiálisis público. Centro, Tabasco. 2023*

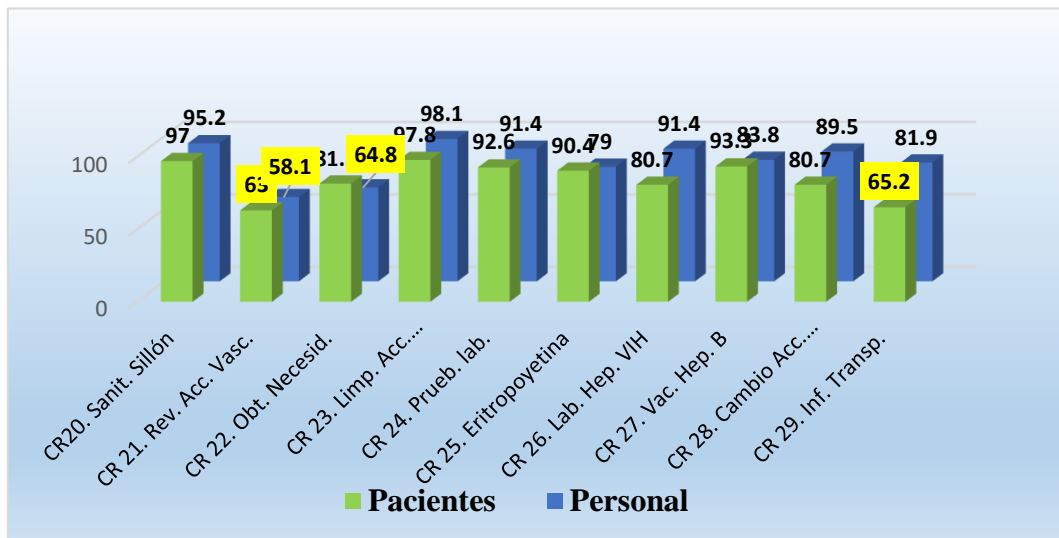


**Fuente:** Cuestionario, “Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un hospital público de Tabasco, México. 2023”.

**Dimensión Capacidad de respuesta:** Esta dimensión comprende 10 ítems y fueron bajas las calificaciones de los pacientes en tres ítems muy importantes con relación a la calidad de la atención: el ítem (CR21) obtuvo 58,10 %; el ítem (CR29) obtuvo una calificación de 65,2 %; el ítem CR22, también recibió una baja calificación con 64,8 %. Los siete ítems restantes obtuvieron calificación por encima del 80 %. La opinión más baja del personal fue en el ítem (CR25), calificado con 79,0%. Todos los demás ítems de esta dimensión obtuvieron cifras superiores al 80 %. (Ver gráfico 5)

### Gráfico 5

Opinión de pacientes y personal sobre la Capacidad de respuesta, según porcentaje, en un servicio de hemodiálisis público. Centro, Tabasco. 2023



**Fuente:** Cuestionario, “Calidad percibida en el servicio de hemodiálisis en un hospital público de Tabasco, México. 2023”.

Dimensión expectativa del paciente: Esta solamente contaba con un ítem, traducía bien el criterio de la atención integral para evaluar la calidad del servicio. Los pacientes otorgaron una calificación menor que el personal, aunque la cifras sean altas, con 92.7 % y 97.1 % respectivamente.

### DISCUSIÓN

En la evolución histórica de la evaluación de la calidad en los servicios de salud, destaca la aportación en 1966 que hace Avedis Donabedian al establecer como referencias la triada de estructura, proceso y resultado, para la evaluación. Para 1988 surge el modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry; desarrollan un instrumento tomando como base el concepto de calidad percibida, el cual permitió cuantificar la calidad de servicio y lo denominaron Service Quality (SERVQUAL) Calachapi CR, et al, (2022)

En un estudio realizado sobre la satisfacción del paciente y la percepción de la calidad en el servicio de hemodiálisis de un hospital de alta especialidad en Sonora, México; en el cual aplicaron un cuestionario SERVQUAL modificado encontraron que: Los atributos mejor evaluados fueron la tecnología de los equipos de lo cual obtuvieron una calificación de (94.1%) para este mismo rubro se obtuvo un 96.26% en nuestro estudio; en cuanto a las comodidades e instalaciones obtuvieron (88.8%) y en nuestro estudio, se obtuvo el 91.87%. Los atributos peor evaluados fueron el tiempo de espera para ser atendido, calificándolo con (74.0%), mismo rubro que en nuestro estudio se calificó con el 92.59%. Ramos-Ramírez, M. E et al, (2022)

En la literatura revisada, se reportan resultados de muestras que se recuperaron en algunos casos en porcentajes menores del 50%. En nuestro estudio se recuperó el 100 % de las encuestas aplicadas; lo cual robustece la validez de nuestros resultados.

### CONCLUSIÓN

Al comparar los resultados de la opinión de los pacientes y del personal respecto a la fiabilidad; se observa peor calificación por el personal; así mismo, sucedió con la opinión sobre la empatía, en el ítem de reprogramación de sesiones. Sin embargo, en el ítem E2 (Atención de las alarmas), la calificación de los pacientes fue más baja. Esto puede en un momento representar un riesgo para el procedimiento y desde luego para el paciente.

La opinión sobre la tangibilidad que es prácticamente la infraestructura y equipamiento; fue calificada de manera aceptable tanto por los pacientes como por el personal con calificaciones por arriba del 80%.

La opinión sobre la seguridad en el ítem de la permanencia del nefrólogo en la sala de HD; fue mal calificada tanto por los pacientes como por el personal.

En lo referente a la Capacidad de respuesta fueron coincidentes las bajas calificaciones tanto para los pacientes como para el personal en el ítem de información sobre trasplantes, los usuarios calificaron más bajo esta actividad que el personal de salud.

## REFERENCIAS

Ammirati, A. L.; Chronic kidney disease. Revista da Associação Médica Brasileira, 66, 503-509. 2020  
<https://doi.org/10.1590/1806-9282.66.S1.3>

Cala-Chapi CR, Marce-Benito EJ; Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. Rev. Cient. Memoria del Posgrado 2022 Vol. 3 N° 2 59-66.

Carriel Sevillano, R. P, Nieto Pacheco, A. J. La evolución de la calidad hacia la calidad total. Alfa Publicaciones, 4(1.1), 383–397. febrero 2022

Coello M., Dáz, M. y Vásquez, B. 2022. Prevención y cuidados de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica. Editorial Grupo Compás. 173 pp.

De Sequera P, La enfermedad renal crónica, una epidemia silenciosa. Revista de Investigación y Educación en Ciencias de la Salud Volumen 8 · Número 2 · noviembre de 2023. DOI: <https://doi.org/10.37536/RIECS.2023.8.2.396>

DOI: <https://doi.org/10.53287/wnyj5539qa73d>

DOI: [https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.\(1\).enero.2020.71-82](https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.(1).enero.2020.71-82)

<https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.166>

<https://doi.org/10.37551/S2254-28842023016>

<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6774>


Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol 2023;26(2):159-66

Merino-Pérez, M., Salto-González, J., Ibarra Estupiñán, M., & Montesdeoca Rhea, P. Indicaciones de hemodiálisis en urgencias. RECIAMUC, 4(1), 2020. 71-82.

Nieto-Ríos JF, Zuluaga-Quintero M, Ariza-Parra EJ, Bello-Márquez DC; Gómez-Castro LT, Es hora de adaptar la definición de la enfermedad renal crónica de acuerdo con la edad. Acta Médica Colombiana Vol. 46 N°4 octubre-diciembre 2021. DOI: <https://doi.org/10.36104/amc.2021.2080>

Pabón Córdoba, M, Palacio Díaz, KI, Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, Tesis para obtener el Título de Administrador de Servicios de Salud periodo 2017-2019. [Internet]. Universidad de la Costa, Barranquilla; Colombia 2020 [citado: 2025, junio] <https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f6d610b5-488c-4a9a-9e75-b8ec61a3fc2c/content>

Ramos-Ramírez, M. E., Méndez-Cázares, J. A., Castro-Valverde, K.I., & Flores-Vidovich, Y. K. Satisfacción de atención en pacientes en hemodiálisis. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2022;30 (3):54-9. [https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/1237](https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/1237)

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .