



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023

**Para optar el Título de  
Especialista en Enfermería en Nefrología**

**Presentado Por:**

**Autora:** Yucra Sauñe, Yanet Francisca

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-3994-4244>

**Asesor:** Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Línea de Investigación General**  
Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú  
2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

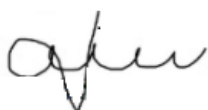
Yo, Yucra Sauñe, Yanet Francisca, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023”, Asesorado por el asesor Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:333758835, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Yucra Sauñe, Yanet Francisca  
 DNI N° 45453711



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto  
 DNI N° 07537045

Lima, 29 de Octubre de 2023

### **DEDICATORIA:**

El presente trabajo va dedicado especialmente a mis padres que gracias a sus esfuerzos he logrado culminar una de mis metas propuestas, apoyándome durante todo el proceso de mi desarrollo profesional.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a Dios, ser divino por darme la vida y guiar mis pasos día a día.

A los docentes de la Universidad Norbert Wiener por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos.

**Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>**

## **JURADO**

**Presidente** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

**Secretario** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

**Vocal** : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

## ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	11
1.1.	Planteamiento del problema	11
1.2.	Formulación del problema	14
1.2.1.	Problema general	14
1.2.2.	Problemas específicos	14
1.3.	Objetivos de la investigación	14
1.3.1.	Objetivo general	14
1.3.2.	Objetivos específicos	14
1.4.	Justificación de la investigación	15
1.4.1.	Teórica	15
1.4.2.	Metodológica	15
1.4.3.	Práctica	15
1.5.	Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1.	Temporal	16
1.5.2.	Espacial	16
1.5.3.	Recursos	16
2.	MARCO TEÓRICO	17
2.1.	Antecedentes	17
2.2.	Base Teórica	19
2.3.	Formulación de hipótesis	25
3.	METODOLOGÍA	27
3.1.	Método de la investigación	27
3.2.	Enfoque de la investigación	27
3.3.	Tipo de investigación	27
3.4.	Diseño de la investigación	27
3.5.	Población, muestra y muestreo	28
3.6.	Variables y operacionalización	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1.	Técnica	33
3.7.2.	Descripción de instrumentos	33
3.7.3.	Validación	34
3.7.4.	Confiabilidad	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	35

3.9.	Aspectos éticos	36
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1.	Cronograma de actividades	38
4.2.	Presupuesto	39
5.	REFERENCIAS	40
	Anexos	52
	Matriz de consistencia	53

## **Resumen**



Objetivo: Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023. La investigación es un enfoque prospectivo y cuantitativo transversal, se utilizó la recolección de la información de los datos, se realizó la demostración y sustentación de la hipótesis con el análisis estadístico. Cuando hablamos de una investigación cuantitativa, observaremos los datos estadísticos, que sustentan el enfoque, y observamos análisis estadístico o comportamientos de los fenómenos y problemas planteados. Tipo de estudio analítico correlacional y diseño no experimental, transversal y prospectivo.

Palabras claves: Cuidado de enfermería, satisfacción del usuario, diálisis peritoneal.

## **Abstract**

Objective: To analyze the relationship of the quality of nursing care with the satisfaction of the user in peritoneal dialysis treatment in the Nephrology Service Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023. The research is a prospective and quantitative cross-sectional approach, the collection of information from the patients was used. data, the demonstration and support of the hypothesis was carried out with the analysis and the statistic. When we talk about a quantitative investigation, we will observe the statistical data, which supports the approach, and we observe statistical analysis or behaviors of the phenomenon and problems raised. Type of correlational analytical study and non-experimental, cross-sectional and prospective design.

Keywords: Nursing care, user satisfaction, peritoneal dialysis.

# 1. EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema

La enfermedad renal crónica (ERC) provoca la pérdida permanente de la función renal; los síntomas clínicos son un problema de salud global; las personas con esta enfermedad necesitarán un tratamiento alternativo, posible hemodiálisis o diálisis peritoneal, para ayudar a reducir concentración de nitrógeno y desechos o la necesidad de un trasplante de riñón (1).

Debido al mayor número de usuarios, se necesitan tratamientos de diálisis, más profesionales sanitarios participan en atención de pacientes y costes del tratamiento son mayores. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y OPS (Organización Panamericana de Salud) indican promedio de dos a tres pacientes desarrollará diabetes, hipertensión, enfermedad cardíaca, cerebro vasculares o pulmonares crónicas; los que fuman, sobrepeso o permanecen sentados en largos períodos de tiempo. El estilo de vida y otros factores de riesgo pueden provocar enfermedades crónicas que lleven a la terapia de reemplazo renal (2).

Aproximadamente 1,5 millones de pacientes en todo el mundo reciben terapia de reemplazo renal por diálisis o trasplante de riñón, y el número se duplica al año; El 11% de la población mundial padece algún tipo de enfermedad, y la mayoría del 91% de gente no lo sabe (3).

La enfermedad es ahora un problema social debido a las diferencias y limitaciones; Están preocupados por falta de recursos sanitarios en los países de ingresos medianos bajos, lo que dificulta el tratamiento de la enfermedad en sus últimas etapas, que requiere tratamiento para reemplazar función renal, por alta prevalencia de enfermedades crónicas. enfermedades. que provocan insuficiencia renal, como diabetes e hipertensión, están aumentando (4).

El personal asistencial se esfuerza por fortalecer los conocimientos, cómo colocar al paciente y el medio ambiente en el centro de acción y centrarse en conceptos de salud y cuidado, controla la percepción de enfermeras en interacción emocional y positiva entre el personal, paciente y familia; las percepciones de cuidados de enfermería son importantes porque son una forma de internalizar y categorizar las actividades previstas para el cuidado del paciente y del cuidador; Estas acciones pueden conducir a un cuidado emocional, físico o espiritual; si se perciben como positivas, promoverán una sensación de seguridad en los demás (5).

Al intentar medir la satisfacción se debe esperar que ésta dependerá de valores, vivencias, conocimientos y expectativas. El desarrollo de habilidades técnicas de enfermería está reemplazando la naturaleza humanista de la atención (6).

A nivel nacional, debido a las diferencias de salud causadas por el alto costo del tratamiento de diálisis, alrededor del 52% de la población no tiene acceso al tratamiento de diálisis; en algunas zonas del país existen disparidades en salud debido al Ministerio de Salud (MINSA) y en algunas regiones debido a su amplia cobertura no cuentan con un área de diálisis para tratar a estos pacientes, ni cuentan con personal de enfermería especializado (7).

Considerando que las enfermedades renales causan problemas de salud a los pacientes que necesitan tratamientos alternativos, el estado de recursos económicos del país es alarmante además de cambios en estilo de vida y cubrir el número de pacientes se duplico el presupuesto de salud para brindar mejor tratamiento de dichas poblaciones (8).

Las personas con enfermedad renal tienen estilos de vida diferentes y estar en una unidad de diálisis durante 3 a 4 horas es repulsivo; difícil comprender limitación de actividad, cambios en dieta, restricciones de líquidos, uso de medicamentos, cambios en imagen corporal, causar estrés, ansiedad, baja autoestima e interferir con la adherencia al tratamiento; la educación y

la forma en que se aborda a los pacientes es importante, y el conocimiento y la educación brindados por el equipo médico interfiere con el autocuidado en la calidad de vida (9).

La percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería es muy importante en los cuidados de enfermería y es un factor determinante en la satisfacción del paciente. Los pacientes en terapia de reemplazo renal deben ser evaluados porque son pacientes con factores que alteran su estado de salud mental y física que deben ser evaluados. Realizar evaluaciones, mediciones e investigaciones para cambiar los procesos de atención y mejorar los resultados de salud, la satisfacción de los usuarios y la adherencia al tratamiento (10).

En el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, que atiende a pacientes con insuficiencia renal, se ve que algunas enfermeras no brindan una atención cálida para promover la mejoría y no siguen los protocolos monitoreados que no siguen, comprometen la salud, calidad de la atención al paciente, algunos especialistas no siguen los protocolos porque quieren ahorrar tiempo o porque sienten que hay demasiados procedimientos por realizar; algunos usuarios expresan desaprobación hacia las enfermeras durante el tratamiento. Sentirse menos satisfechos con el cuidado y la atención porque se sintieron incómodos, durante la atención indica que las enfermeras brindaron atención rápida y no siguieron los procedimientos ni brindaron un buen servicio. Algunos son impacientes, lo que provoca malestar y frustración en el paciente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión calidad técnica con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023?
- ¿Cuál es la relación de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión calidad humana con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023?
- ¿Cuál es la relación de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión calidad operativa con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar relación de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión calidad técnica con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023

- Determinar la relación de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión calidad humana con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023
- Determinar la relación de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión calidad operativa con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en el Servicio de Nefrología del Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

Teóricamente la importancia de este trabajo permitirá conocer el tema por los incrementos últimamente de pacientes con enfermedades renales en diálisis peritoneal , es de necesidad estudiar, investigar y conocer que la enfermedad conlleva que son muy serias las repercusiones en nuestra salud y que presentan riesgos mayores que se pueden desencadenar en las muertes, que, al contrastar varias investigaciones, que basados en nuestros resultados proporcionara las herramientas para nuevas estrategias para guiar el trabajo de la enfermera en todo el cuidado de los pacientes con enfermedades renales crónicas en hemodiálisis y así la satisfacción del paciente, por lo cual esta enfermedad generaran cambios importantes en el estilo de vida de pacientes y así el miedo y desesperanza en la muerte.

##### **1.4.2. Metodológica**

En los objetivos del estudio, se realizarán proceso metodológico ordenados y sistematizados, se usarán técnicas de investigación cuantitativa que se orientara al análisis y síntesis relacionada al uso de instrumento de evaluación con metodología de la investigación, porque al aumentar el conocimiento científico de la enfermera incentivando a más estudios y análisis de las situaciones de pacientes que están en hemodiálisis, donde nos ayudara a encontrar

toda opción de mejora y calidad, según al cuidado de enfermería en recuperar la salud física, y seguridad al paciente sintiéndose satisfecho con atención brindada en hemodiálisis.

### **1.4.3. Práctica**

Se van a determinar que las instituciones formadoras de profesionales y prestadoras de servicios de salud tengan que mejorar el servicio y tengan atenciones adecuadas, para el bienestar del paciente; donde se exige a la enfermera la vocación, con prácticas de enfermería con bondad, amor, nobleza, compromiso, con atenciones humanizadas efectivas para todos los pacientes y así contribuir a generaciones del conocimiento sobre la situación actual.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Los datos a conseguir en ejecución de este trabajo propuesto se harán en 2023 por temáticas del cuidado humanizado de enfermería según teoría de Jean Watson, con los instrumentos; se realizará la investigación de evaluación en determinar manejos y eficiencias en cuidado humanizado, repercute positiva en mejora de profesión y aporte científico para la carrera.

### **1.5.2. Espacial**

El proyecto propuesto se hará en Servicio de Nefrología Hospital Alberto Saboga Sologuren, tomando informaciones necesarias para ampliar la adquisición de información según las bases teóricas y en comparación con las demás áreas relevantes, según consideraciones.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023.



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Santamaría y col., (11) en el 2019, en Colombia, con el objetivo “Analizar la percepción del comportamiento del cuidado y calidad de atención de enfermería en usuarios en hemodiálisis y diálisis peritoneal en unidad renal de Bogotá. Estudio, descriptivo comparativo realizado. Muestra de 92 pacientes en terapia renal distribuidos en dos grupos: hemodiálisis, diálisis peritoneal. Método, uso instrumento comportamiento profesional de cuidado de Horner. Resultado, ambos grupos de pacientes recibieron puntuaciones altas por el comportamiento de sus enfermeras. Los pacientes de ambos grupos percibieron características de interacción, cortesía, simpatía y compromiso entre la familia y el paciente con la atención brindada. El beneficio percibido fue pequeño y encontrado en diálisis peritoneal en comparación con hemodiálisis, las diferencias no fueron estadísticamente significativas.

Zalfa y Hayat (12) en el 2019, en Sudán, en su investigación con el objetivo “Satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal sobre la atención de enfermería prestada en las unidades de hemodiálisis. Estudio fue descriptivo con enfoque cuantitativo. Muestra de 220 pacientes. Método, utilizo como instrumento las encuestas. Resultados, el nivel de satisfacción es 65% y 87% calificaron a las enfermeras como una alta disposición y flexibilidad para satisfacer las necesidades y 52% a poder resolver sus problemas. Concluye que la gran parte de los pacientes se mostraron satisfechos con el servicio brindado en las unidades de hemodiálisis; pero aún hay un porcentaje importante que no está satisfecho, esto revela que es necesario mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes y los entornos sanitarios recomendados, deben controlar la relación entre la atención de enfermería y la experiencia para mantener una prestación de atención de calidad.

Herrera (13) en el 2019, en Ecuador, en su objetivo “Determinar eficiencia en cuidados de la enfermera en pacientes con enfermedad renal”. Estudio, descriptivo, transversal. Muestra de 15 profesionales de enfermería y 73 usuarios. Método, los instrumentos para los datos fue la encuesta y observación. Resultados, en nivel de acatamiento de reglas de bioseguridad de enfermeras, 71% no lo realizan como riesgo en enfermeros; el 95% eficiencia baja.

Romero y col., (14) en el 2019, en Ecuador, en su objetivo “Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis peritoneal”. Estudio fue de tipo descriptivo. Muestra de 17 artículos. Método, uso como instrumento los articulo mediante búsqueda bibliográfica. Resultado, evidencia que los factores más influyentes para enfatizar la satisfacción del paciente que se realiza es la seguridad transmitida, la disposición del personal sanitario, trato personalidad dando énfasis respecto a la satisfacción del paciente pese a ello; a existido muchas modificaciones del cuestionario pese que no hay un cuestionario específico en su la medición de la satisfacción del paciente, de las cuales respeto a la labor del profesional de enfermería destacó aquellas cualidades como amabilidad, interés y disposición, técnica profesional, trato personalizado, confianza y seguridad.

Franco (15) en el 2019, en Ecuador, con el objetivo “Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente con diálisis peritoneal, desde la base teórica se establece un componente clave en la evaluación de la calidad de enfermería, el cual es la interacción paciente – profesional”. Estudio cuantitativo, correlacional. Muestra de 47 pacientes. Método, utilizó como técnica de recolección de datos un cuestionario denominado Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería. Resultados, las dimensiones de interacción: apoyo afectivo e información de salud, son las más incidentes sobre la satisfacción del usuario. La hipótesis de la relación entre las variables calidad y satisfacción fue corroborada. Para la mejora de las dimensiones de interacción se

propuso un taller de capacitación de comunicación efectiva y apoyo afectivo, el cual permite la mejora de las habilidades de interacción del personal a través del aprendizaje cognitivo, afectivo y psicomotor de las estrategias de detección de señales y habilidades de interacción. El componente de interacción humana es uno de los ejes más importantes en el proceso de atención dada por el personal de enfermería, y este necesita ser reafirmado en las instituciones sanitarias.

Fariño y col., (16), en el 2021, en Ecuador, con el objetivo “Analizar niveles de satisfacción que se presentan los usuarios y como ello se relacionan con las calidades de atención que se le brindan en instituciones de salud”. Estudio, cuantitativa y descriptiva. Muestra de 58 pacientes. Método, usaron dos cuestionarios. Resultados, el 77% tiene satisfacción con varios aspectos, el 80% están satisfechos con calidades de atenciones; ambos elementos en evaluaciones tienen relaciones significativas. Fariño y col., dicen que 8% de muestras estaban satisfechos en aspectos de servicios que se les habían ofrecidos, con los tratos del personal en 82%, lo que muestran que las variables de calidades de atenciones y satisfacción del usuario se relacionan de manera directas.

#### **A nivel nacional:**

Gutiérrez y Melo (17) en el 2021, con el objetivo “Analizar las relaciones de los niveles de satisfacciones y calidades de atenciones en usuarios con hemodiálisis del Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Muestra de 61 usuarios con hemodiálisis. Método, para evaluar la calidad de la atención se utilizó la encuesta SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción. Como resultado, el coeficiente de correlación de Spearman fue  $R=0,322$ , lo que fue una correlación positiva o directa,  $p=0,002$ . Hubo una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención médica y la satisfacción de los usuarios de hemodiálisis.

Cuellar (18), en el 2021, con el objetivo “Analizar satisfacciones y calidades de atención por el método (SERVQUAL) que se brinda a pacientes con insuficiencia renal crónica terminal en tratamiento con hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020. Estudio, descriptiva correlacional. Muestras de 28 pacientes. Método, metodología (SERVQUAL). Como resultado, la variable “nivel de atención” obtuvo una puntuación de 1,82 después de la corrección del intervalo de confianza, y el valor corregido se redondeó a 2 puntos, correspondiente a la escala débil. Se define un enunciado o una hipótesis alternativa que define “Mala satisfacción y peor atención en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal que reciben terapia sustitutiva de hemodiálisis.

Santos (19) en el 2022, con el objetivo “Conocer las relaciones de satisfacciones y calidades de atención de enfermería en usuarios hemodializados clínica del riñón Santa Lucía”. Estudio descriptivo, de calibración, transversal. Muestras de 50 pacientes en hemodiálisis. Métodos Se utilizó tecnología de encuesta y la Escala de Calidad de Enfermería y la Escala de Satisfacción del Paciente en Hemodiálisis. Como resultado, el 91% de los pacientes en hemodiálisis evaluaron la calidad de la atención como alta y el 93% estaban satisfechos con la atención recibida. A nivel de análisis, se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach para comprobar si existía una relación estadística significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con la hemodiálisis. El nivel de significancia es del 5% ( $P < 0,05$ ).

Córdova (20) en el 2022, con el objetivo “Determinar niveles de asociaciones de calidad de atención y satisfacciones de usuarios renales en instituciones de salud de Cajamarca”. Un estudio cuantitativo descriptivo. Muestras de 70 pacientes. El método que utilicé fue una encuesta por cuestionario. Como resultado, el 41% de las personas afirmó que la calidad de la atención es buena y su satisfacción es media; utilizando la prueba estadística Gamma se concluye que las variables tienen una relación significativa porque se trata de encontrar la

relación entre variables categóricas y variables ordinales. La satisfacción depende de la calidad de la atención brindada por la estructura y desempeño del empleado.

Pinchez y Salazar (21), en el 2020, con el objetivo de “Analizar las relaciones de satisfacción con calidad de atención en usuarios con diálisis peritoneal de Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud”. Estudio descriptivo mediante métodos cuantitativos. Muestras de 18 pacientes. Prueba utilizando dos cuestionarios. Como resultado, el 7% se mostró insatisfecho con la evolución de la calidad de la atención de enfermería, el 27% satisfecho y el 44% muy satisfecho. La mayoría de ellos fueron calificados como excelentes o buenos. Por tanto, se puede concluir que existe una diferencia significativa entre las variables. Se muestra la correlación: existe una correlación estadísticamente significativa que resulta en un coeficiente de correlación de Pearson = 0,632,  $p = 0,04$ .

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad del cuidado de enfermería**

#### **Cuidado**

La atención se brinda en diferentes etapas de la vida y es brindada por enfermeras que son monitoreadas activamente por los cuidadores para satisfacer todas las necesidades fisiológicas del paciente y su familia (22).

#### **Cuidado humanizado**

Es la identidad de cada enfermera, formada por todas las actividades transpersonales e intersubjetivas que brindan una sensación de seguridad y continúan apoyando a las personas en el período de transición de la enfermedad, ya que afectan directamente la parte dolorosa y frágil de la psique. Esperanza de vida, desórdenes familiares; Los centros hospitalarios,

tanto privados como públicos, están implementando modelos biomédicos y terapéuticos en los que las enfermeras juegan un papel importante en las visiones del cuidado humanizado. El complejo hospitalario, desempeñará la función de socialización de sujetos utilizando los estándares técnicos propios del sistema, donde la atención humanística se ve amenazada por cantidad de tareas delegadas de tipo biomédico que existen en relación a proximidad al paciente en comunicación efectiva en acción. Hospital. Teoría de Watson de cuidado transpersonal donde actividades beneficiarán al usuario. La atención de enfermería humana es legada de décadas de promoción de atención protegida para usuarios, porque las enfermeras cuidan 24 horas del día; áreas hospitalarias u otras áreas, primero que encuentran los usuarios personales de mantenimiento que humaniza naturaleza de cuidado (23).

### **Dimensiones de la Calidad**

Donabedian en 1990 describió tres dimensiones de calidad; aspectos técnicos de atención, relaciones proveedor-usuario y entorno de atención. Parte técnica: elementos de servicios de salud, presentación y adecuación de atención brindada, competencia de los profesionales, estructura física incluyendo procedimientos como eficiencia, competencia profesional, eficiencia, continuidad, accesibilidad y seguridad. Componente interpersonal: Relaciones entre profesionales y pacientes, logística y flujo de información en salud; interacción y comunicación de paciente y personal médico, relaciones interpersonales adecuadas, deben tener confianza y respeto, empatía y factores que inciden en satisfacción del paciente (24).

**Componente del entorno (confort):** Son las condiciones de confort que ofrece el hospital de salud, son las cosas y ambiente donde los pacientes se sienten cómodos, incluyen: orden, ventilación, suministro de alimentos, cuidado de la privacidad, servicios públicos adecuados; La calidad de la atención médica tiene las siguientes características: la satisfacción del usuario, la satisfacción del servicio y un modelo de atención que prioriza informar a los

pacientes sobre los resultados son componentes importantes de la definición de calidad médica (25).

### **Calidad del cuidado**

Donabedian afirmó en 1980 que la calidad de la atención es capacidad de obtener los mayores beneficios deseados posibles, teniendo en cuenta valores individuales y sociales (26).

### **Cuidado de enfermería**

Son la esencia del cuidado, aseguran la protección de las necesidades humanas con el objetivo de preservar la dignidad de los demás; Leininger defiende el concepto de enfermería como una necesidad humana, la enfermería es la esencia de la enfermería y un medio para lograr el bienestar y la salud, cree que la enfermería es una referencia objetiva, original y unificada a un fenómeno abstracto relacionado con la experiencia y el apoyo de otros. que quieran mejorar su salud. Leninger propuso en 1984 que pensar en la esencia de la enfermería y reflejarla en la práctica profesional, donde la enfermería es la máxima devoción hacia los pacientes; las interacciones enfermera-paciente se consideran contacto enfermera o familiar a través de comunicación verbal o no verbal; Los profesionales que utilizan las intervenciones se llevan a cabo mediante evaluaciones para identificar necesidades y ayudar a los miembros de la familia o la comunidad (27).

Henderson en 2006 afirmó que el cuidado ayuda a personas sanas o enfermas a realizar actividades que contribuyan a su recuperación (o muerte pacífica) sin la ayuda de la fuerza o la voluntad para promover su rápida independencia; se apoyó en postulados de Nightingale e incorporó principios psicológicos y fisiológicos al concepto de enfermería; la teoría planteó criterios de persona, salud, necesidad y entorno; con 14 necesidades básicas para mantener la integridad psicológica y física promoviendo su crecimiento y desarrollo (28).

Las enfermeras han practicado el cuidado humanista desde sus inicios, adquiriendo experiencia en la práctica y en las relaciones interpersonales con el tiempo; el cuidado se extiende desde la teoría a todos los aspectos de las personas, como la responsabilidad, el humanismo, la empatía y la espiritualidad, que son profesionales en su profesión, valores propios e inherentes que ayudarán a crear equilibrio y mantener el respeto por la vida, la esencia del cuidado es la cualidades y privilegios especiales que una persona y la enfermera desarrollan o adquieren; La teoría de Watson tiene el potencial de ayudar a satisfacer a las personas Factores necesarios; la atención promoverá la salud, y un entorno de atención humana ofrece la oportunidad de mejorar la salud de los pacientes y sus familias (29).

### **Cuidado en diálisis**

La calidad del tratamiento de diálisis enfatiza la cooperación y el conocimiento que el personal adquiere a través de la experiencia profesional, por ejemplo, las fístulas arteriovenosas se pueden canular sin complicaciones, pero si se hace incorrectamente puede provocar ansiedad y miedo en el paciente, la calidad de la sala de hemodiálisis. Las medidas tienen en cuenta la satisfacción. con la atención brindada como meta importante a alcanzar; si se utilizan ciertos protocolos, la enfermera actúa según las pautas durante la sesión (30).

Es importante que el enfermero comprenda la teología, que es la definición de lo que se relaciona con la función renal y es la manifestación clínica de más del 71% de disfunción orgánica; en casos más avanzados, cuando la función renal residual es inferior al 22%, la causa de la afectación no está clara debido a los diversos órganos involucrados y no permite el diagnóstico de la enfermedad, por lo que los signos y síntomas no son visibles. La enfermedad renal no se puede curar y, si se puede frenar la escala, se divide en 5 etapas: de la etapa 1 a la 4 se conservará la función renal, en la etapa 5 las únicas formas de combatir la enfermedad son la diálisis y el trasplante (31).



Las etapas 1 y 2 no se detectan porque no hay síntomas, en la etapa 3 los riñones pierden el 31% y el 60% de su capacidad, en las etapas 4 y 5 los riñones pierden el 88% y el 90% de su función en capacidad de filtración que requiere diálisis o trasplante de riñón para sobrevivir. Hay dos opciones para tratar la insuficiencia renal: diálisis y trasplante de riñón; hay 2 tipos de diálisis; La diálisis peritoneal y la hemodiálisis, tiene ventajas y desventajas. La diálisis peritoneal es colocar dializado en cavidad abdominal por catéter, y la hemodiálisis utiliza dializador o riñón artificial para limpiar o purificar sangre contaminada (32).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal**

#### **Satisfacción**

Es una experiencia cognitiva o racional que surge de la comparación de expectativas y comportamientos respecto de los servicios y está influenciada por factores como expectativas, valores morales, cultura, necesidades personales y organizaciones saludables; Estos factores determinarán la satisfacción de los demás y de la misma persona, que varía de una situación a otra. Pascoe en 1983 definió la satisfacción como una evaluación personal del servicio recibido, basada en modelos cognitivos y emocionales subjetivos y determinada comparando la experiencia de vida con los estándares subjetivos del usuario, tales como: ideal de servicio, concepto de servicio y medición de la experiencia. Los niveles subjetivos de calidad del servicio basados en las condiciones del servicio son aceptables (33).

Philip Kotler en 2001 planteó que la satisfacción con la atención al paciente es el nivel emocional de una persona resultante de la percepción del desempeño esperado del servicio; existen dificultades con su origen y definición y la falta de un paciente. El marco teórico para la satisfacción con la atención al paciente en la mente como respuestas intelectuales y emocionales, una mezcla de reacciones materiales y emocionales del paciente, cumplimiento de deseos, logro de metas deseadas (34).

Las mediciones de la satisfacción del paciente proporcionan información valiosa sobre la prestación de servicios, la atención, la interacción enfermera-paciente, la confianza en los familiares, etc.; es difícil de obtener de otras fuentes, pero puede ayudar a mejorar aspectos que deben cambiarse para satisfacer las necesidades del paciente; percepción del paciente  
La satisfacción con la atención es la base del cumplimiento de los servicios médicos brindados por la institución (35).

La enfermería tiene como finalidad cuidar a las personas y satisfacer las necesidades humanas básicas de supervivencia, protección y emociones a partir de la experiencia de salud para alcanzar un nivel de bienestar deseado; la enfermería en la comunidad genera satisfacción y eficiencia en salud; si el paciente no está satisfecho, la atención no será deseable. Basado en estándares clínicos o no de consumo. La enfermería está enfocada en el cuidado del paciente y en satisfacer las demandas y necesidades de salud. La percepción de la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción del paciente porque se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y percepciones de servicios recibidos (36).

La percepción subjetiva junto con las expectativas forma una expresión de la calidad del servicio; los pacientes están muy satisfechos con la atención y expresan insatisfacción e insatisfacción con la atención recibida durante la hospitalización, lo que se refleja en evaluaciones de calidad; la percepción y satisfacción de los pacientes está determinada por el fenómeno de los diferentes grupos sociales determinados por costumbres culturales. Las enfermeras de hemodiálisis son la piedra angular del tratamiento, la atención y la satisfacción; una enfermera es interpersonal, las enfermeras comprenden completamente al paciente y son conscientes de su estado de salud para garantizar un tratamiento eficaz, alta calidad y satisfacción del paciente; se deben escuchar opiniones y propuestas diversas, lo que permitirá al personal tomar decisiones que mejoren la calidad de la atención (37).

Las enfermeras de Nefrología desempeñan un papel importante con amor y dedicación en el reconocimiento de los pensamientos, sentimientos y expresiones de los pacientes. Cada uno aborda la enfermedad de manera diferente, algunos la aceptan y otros se reconcilian; ayuda a brindar a cada paciente una atención creativa única y especial que garantice bienestar, comodidad y conveniencia de acuerdo con las diferentes necesidades del paciente; están en el departamento todos los días como rutina y tienen diferentes actividades (38).

### **Hemodiálisis**

Se trata de una prueba invasiva de la función renal que extrae elementos nocivos de la sangre mediante máquinas de diálisis, líneas extracorpóreas y dializadores (riñones artificiales); se define como un método que elimina el agua acumulada y los desechos del daño renal. El tratamiento, que se extrae parcialmente del organismo, consiste en depurar la sangre a través de un riñón artificial llamado dializador, que viaja desde la fístula arteriovenosa por el sistema externo hasta llegar a un filtro que actúa como riñón de reemplazo. Membrana semipermeable de bola. Un dializador limpia la sangre y luego la devuelve al cuerpo (39).

Los cambios relacionados con la producción de sustancias plasmáticas y la eliminación de líquidos del cuerpo se confirman en la hemodiálisis; la sangre pasa por dializadores y máquinas que unen sustancias y ayudan a eliminar sustancias tóxicas del cuerpo; La hemodiálisis es intermitente, por lo que se monitorea. Los líquidos y nutrientes son muy importantes para que el usuario se mantenga saludable. La hemodiálisis es el tratamiento de elección para pacientes con un estado catabólico elevado y aquellos que requieren corrección de la inestabilidad electrolítica; si los pacientes reciben hemodiálisis lo harán siempre o hasta el trasplante de riñón sin rechazo. La operación se realiza tres veces por semana con una estancia de un día de tres a cuatro horas (40).

## **Seguridad en la diálisis peritoneal**

La diálisis peritoneal es un método de tratamiento para la purificación a nivel extrarrenal mediante infusión por gravedad en la cavidad peritoneal utilizando una solución de electrolitos de agua similar al plasma y agentes osmóticos para proporcionar un flujo estéril y libre de pirógenos para eliminar los desechos y desechos disueltos que se acumulan en la cavidad peritoneal. Cuerpo; Este tratamiento utiliza un sistema de dos bolsas o dispositivo de circulación que utiliza el peritoneo como membrana para intercambiar solutos y agua entre la sangre y el dializado; el peritoneo es una membrana que recubre la cavidad abdominal y los órganos huecos y tiene una superficie de 1,5 a 2,0 metros cuadrados; área Cuanto mayor sea el diámetro, más eficaz será la limpieza de la diálisis, ya que las infecciones repetidas, las quemaduras o la viscosidad del líquido de diálisis, la baja potencia de diálisis y el mantenimiento insuficiente del equilibrio hídrico y electrolítico del paciente reducen la superficie activa de intercambio, lo que puede conducir al fracaso del tratamiento. Existen varias opciones de tratamiento alternativas para la diálisis peritoneal (41).

La distribución del tratamiento de la función renal es: diálisis peritoneal automática 20%, diálisis peritoneal ambulatoria continua 55. La diálisis peritoneal es una operación invasiva que expondrá la cavidad abdominal, por lo que se debe enfatizar la seguridad. Debido al medio estéril, existe un alto riesgo de complicaciones infecciosas al conectar y desconectar el sistema de infusión. Garantizará una atención libre de riesgos al cambiar las bolsas de diálisis, comprenderá y evitará acciones de cambio de técnica que puedan conducir a procedimientos inseguros y afectar la condición clínica del usuario. El cambio de técnicas son los pasos que toman las enfermeras para cambiar de manera segura y efectiva las bolsas de diálisis peritoneal en pacientes que reciben terapia de reemplazo renal. Para evitar riesgos es muy importante seguir los pasos a seguir a la hora de cambiar una bolsa de diálisis

peritoneal. Métodos de diálisis peritoneal: Métodos de tratamiento alternativos: CAPD (Diálisis Peritoneal Ambulatoria Continua). Diálisis peritoneal APD (diálisis peritoneal automática). DPI (diálisis peritoneal intermitente) (42).

Usa una máscara. Limpiar la zona de vestuario. Calentar la bolsa de diálisis a 37°C. Verificar las características de la bolsa (fecha de caducidad, tapón hermético, solución clara sin sedimentos, no fuga de líquido por rotura de la bolsa). Introducido mediante técnica estéril. El sistema de doble bolsa se utiliza para conectar y desconectar la línea de transmisión, la cual está libre de contaminación. Analizar el dializado drenado. Cantidad de líquido drenado. Sujete y asegure el catéter al abdomen. Registro de datos. Es importante tomar medidas durante los cambios de bolsa de diálisis o pueden ocurrir complicaciones como peritonitis bacteriana (43).

### **Corroborar la temperatura de la bolsa de diálisis**

Evite la pérdida de la función de la luz y realice diálisis peritoneal como terapia del paciente antes de la dosificación; La fijación del catéter evita un traumatismo directo a la pared abdominal y una posible infección del sitio de inserción y del catéter por acumulación de sangre y secreciones. Buena documentación del volumen de infusión, drenaje, retención de intercambio, concentración de glucosa, monitoreo del funcionamiento de la máquina de diálisis, cálculo de la función de aclaramiento es correcto y cálculo del consumo de volumen acumulado del paciente (44).

Al cuidar el acceso peritoneal, evalúe si hay edema, dolor, color de la piel, induración, formación de costras, estado de inserción (sinusal), secreción o sangrado; de manera similar, los criterios de Twardowski modificados para clasificar los sitios de inserción de catéteres pueden guiar a la enfermera a intervenir en caso de complicaciones. La detección de una diálisis inadecuada, desnutrición o retención de líquidos conlleva riesgo de complicaciones

y afecta la calidad de vida. Los síntomas asociados incluyen anorexia, sabor metálico en la boca, náuseas, vómitos, mal aliento, hemorragia gastrointestinal, acidosis metabólica, inmunosupresión, hipoalbuminemia, dolor de cabeza, anemia, debilidad, depresión, alteraciones del sueño, edema pulmonar, etc. (45).

La desnutrición se asocia con complicaciones clínicas y mayor mortalidad; al ser un procedimiento depurativo, altas dosis de glucosa pueden provocar obesidad; comprender la fisiopatología y el estado metabólico de los trastornos alimentarios y prevenir el riesgo de diálisis peritoneal; proporcionan registros de alimentos, IMC, fuerza de agarre, impedancia bioeléctrica, densitometría y marcadores bioquímicos que incluyen albúmina, prealbúmina y transferrina sérica, así como otras herramientas de evaluación nutricional. La educación del paciente incluye datos de advertencia sobre sospecha de peritonitis; Cambios en la apariencia líquido evacuado, fiebre, dolor abdominal, disfunción del drenaje, ultrafiltración con mareos, pérdida del estado de alerta y aumento de la frecuencia cardíaca (46).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023

H0: No hay relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Este trabajo de investigación va a corresponder ser de un método hipotético deductivo e inductivo, el trabajo tiene el planteamiento de hipótesis general y específico que se explicarán los hechos y también de toda verificación de sí mismo que tendrán que ir recogiendo toda la información y al final tendrán que establecer teorías o leyes según los resultados y comprobación de las hipótesis (42).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Este trabajo de acuerdo al proceso de desarrollo, se va a realizar según perspectivas de los enfoques cuantitativos y porque se realizarán toda la medición que corresponde de la magnitud del problema que se está investigado, de igual modo, todos los datos a obtener en la investigación de campo, se podrá analizarse según los procedimientos del análisis estadístico que se utilizaran las herramientas de computadoras (43).

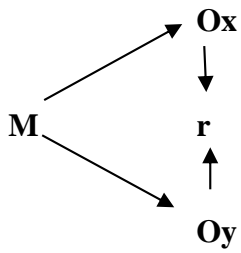
### **3.3. Tipo de investigación**

Este trabajo a investigar corresponderá al estudio del tipo descriptivo, dado a que se describirán todos los problemas y corresponderá al tipo de corte transversal porque se harán los datos en el mismo momento (44).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El trabajo de investigación va a tener un tipo de diseño que corresponde al correlacional no experimental, ya que Sampieri en el 2016, lo definirá al diseño como un estudio a realizarse sin poder manipular ni se tendrán que influir en las variables (45). El diseño es como sigue:





**Dónde:**

M = Muestra.

Ox = Calidad del cuidado de enfermería

Oy = Satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal

R = Relación entre las variables

**3.5. Población, muestra y muestreo**

La población estará conformada por 415 usuarios del servicio de Nefrología que tienen insuficiencia renal crónica en tratamientos sustitutivos en diálisis peritoneal del Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023, el cual serán captados en el horario de 08:00 a 17:00 horas. La muestra del estudio estará formada por un grupo representativo de la población. El cálculo será con la fórmula siguiente:

**Muestra y muestreo:**

El estudio tiene un muestreo no probabilístico, por tanto, se trabajarán con 415 usuarios del servicio de Nefrología con tratamientos sustitutivos con hemodiálisis peritoneal del Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren 2023.

**Criterios de selección**

**Criterios de Inclusión**

Adultos portadores con diálisis peritoneal. Que reciben atención en el hospital por más de 1 año. Con un estado lucido. Todos los pacientes que acepten firmar el consentimiento informado de su participación en el estudio.

### **Criterios de Exclusión**

Qué lleven un tratamiento menor de 1 año. Que tengan problemas psicológicos. Discapacitados. Pacientes que no acepten firmar el consentimiento informado.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **3.6.1. Variables de estudio**

**V1: Calidad del cuidado de enfermería**

**V2: Satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal**

### 3.1.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad del cuidado de enfermería	Es prestación de atención de calidad de enfermería se relaciona con dar atención individual al paciente según su salud, la atención es base de expertos de enfermería. La calidad en el cuidado de enfermería son sucesos de estrategias, por medio de ello, el personal chequea y obtiene aquellas situaciones porque pasa el paciente para dar apoyo eficaz como oportunidades, la utilización adecuada de medios, que ocasionen una impresión deseada en dichas personas que reciben el cuidado y a la vez obtener la aprobación del mismo (46).	Resultado de lo que el paciente va a percibir al momento de su atención que será brindado por las enfermeras.	Calidad técnica	La enfermera/o lo orienta con seguridad sobre los procedimientos que le realiza La enfermera /o hace uso de guantes durante su atención	Nominal	Calidad del cuidado mala menor a 14 puntos. Calidad del cuidado bueno de 15-28 puntos
			Calidad humana	Al ingresar a su habitación la enfermera se presenta dice su nombre y apellidos La enfermera /o respeta su religión		
			Calidad operativa	Su habitación guarda orden limpieza La enfermera/o le proporciona privacidad cuando realiza los procedimientos.		
V2: Satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal	Es un fenómeno que no se da en forma abstracta, es lo que realiza la mente humana, de lo que se percibe, por los sentidos. Es reacción de saciedad por el paciente. La satisfacción del paciente va a involucrar el cumplimiento deseado con lo que se recibe y para que todo lo que sea factible, procurar mejorar el sistema de salud y áreas, el saber relacionar adecuado con el paciente. Es manera de calcular el cuidado que el usuario recibe por parte de los enfermeros a través de sus propias expectativas. Por último, el paciente siente un resultado positivo que experimenta, producto de una atención recibida (47)	Son las evidencias de la satisfacción en el paciente relacionado en el cuidado y vigilancia dada por la enfermera	Comunicación	Se presentó por su nombre  Estuvo presente en el tratamiento	Nominal	Satisfecho de 15 a 20 puntos  Insatisfecho menor a 14 puntos.
			Profesionalismo	Considera que el personal está capacitado para los procedimientos  Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis		
			Atención de enfermería	Tiene buena presentación persona  Dio cumplimiento a los procedimientos		

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

### **3.2.1. Técnica**

La técnica a utilizar para el presente estudio será el instrumento como guía de observación, que debido a su modalidad y al tiempo de sus aplicaciones, se realizarán en un tiempo aproximado de 20 - 25 minutos.

### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Para el cuestionario y la guía fueron validados y ejecutado por Barrera Salazar, Kelin Luis, en su trabajo “Calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y satisfacción del paciente en centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco”. Las técnicas usadas fueron las guías de entrevista, por el cual se recogieron los datos. En las tomas de los datos de las variables se emplearon un cuestionario y las guías de observación se emplearon con la finalidad de recopilar todos los datos de las variables. El instrumento aplicado en este trabajo fue: Guías de entrevistas de características socio demográficas, que estaba conformada por seis tipos de características (Sexo, edad, estado civil, nivel de instrucción, procedencias y tiempos en las terapias dialíticas); que ha tenido la finalidad de tener que comprender todas las características de las muestras (48).

Para las guías de observación que está relacionada a la calidad del cuidado enfermero, se ha considerado (Manual del Estándar General de Acreditación para Unidades de Quimioterapia Ambulatorias) estos fueron amoldados para los requisitos de este trabajo de investigación. Las guías de observación se destinaron con la finalidad de tener que comprobar todos los procedimientos que realizaran los profesionales de enfermería en el cuidado ofrecido por el profesional mencionado. Va consistir de 28 caracteres, que fueron divididos en tres niveles llamada la técnica, interpersonal, y ambiente. Los Ítems que se distribuyeron han tenido

valoraciones máximas de un punto según a las indagaciones realizadas, se estimaron las puntuaciones posteriores: No 0 punto, Si 1 punto. Se evaluarán como calidez del cuidado, “bueno” (de 15-28 puntos) y “malo” (menor a 14 puntos) (49).

Para la variable satisfacción del paciente se usará el cuestionario el cual ha tenido modificaciones en el trabajo original, teniendo en base el Cuestionario SERVQHOS, que fue formulado con varias interrogantes cerradas para tener que efectuar y poder obtener los objetivos del análisis, el cual se tendrán que alcanzar las referencias sobre el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Nefrología respecto a los cuidados acogidos por parte de las enfermeras. El instrumento tiene 20 caracteres. Los ítems indicados comprenden puntuaciones de SI (1), NO (0) relacionados al cuestionario creados, se deben tener en cuenta las puntuaciones terminales posteriores: Satisfecho de 15 a 20 puntos, Insatisfecho menor a 14 puntos (50).

### **3.7.3. Validación**

Para la validez de las herramientas del cuestionario fueron mediante la opinión y análisis de los expertos en la materia en el trabajo original de donde se obtuvo los instrumentos (3 Licenciadas en Enfermería mayor a 3 años de destreza laboral con pacientes adultos mayores) quienes fueron dictaminados con coherencias racionales en las composiciones de las interrogantes, en la validación del juicio se cotejaron en el trabajo original con el instrumento vinculado (evaluación de satisfacción de los sistemas integrales de mediciones de la satisfacción del usuario (IMSS) y de las cruzadas nacionales de la calidad ) el cual tienen puntos de vista parecidos a los presentes, aunque hay desigualdades en pacientes, y del entono de las atenciones, por ello se realizaron tomando en base del marco teórico en base a las atenciones de los paciente. Luego de comprobarse se adjudicaron los instrumentos a muestras de seis sujetos en el estudio por medio de las entrevistas con los cuestionarios

elaborados para la investigación en meses de julio y agosto del 2023, mediante la aprobación y organización de los medios clínicos con las autoridades de la unidad de médicos elegida; y al termino la prueba piloto se corrigieron en el trabajo original y se modificaron las composiciones de interrogantes 12 y 20 mediante prueba KR-20 logrando nivel de significancia de 0,96 y 0.89.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

En la investigación que se va a realizar se utilizó como instrumento el cuestionario de Calidad del cuidado enfermero y Satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal; el cual se sometieron de manera imparcial a las pruebas de confiabilidad por el Coeficiente de Alfa de Cronbach, para obtener valores respecto a las varianzas de las preguntas y puntajes acumulados de las varianzas, con la siguiente formula:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$ : Es la suma de varianzas de cada ítem

$S_t^2$ : Es la varianza total de filas

$K$ : Es el número de ítems o preguntas.

Las herramientas fueron preparadas por los autores e instituciones reconocidas y validados por juicio de expertos, adjuntando las respectivas fichas técnicas en el trabajo original. Para comprobar la seguridad y la confianza se efectuó un piloto a 10 personas teniendo como resultado para Calidad del cuidado enfermero un valor Alfa de Cronbach de 0.8899, brindando seguridad y haciendo que el instrumento sea confiable.

El segundo instrumento fue el instrumento Satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal, se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.9423 también nos indica que es confiable.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Autorización y coordinación previa para la recolección de datos**

Se trabajará en el cumplimiento de la diligencia para su autorización de las autoridades Hospital Nacional Alberto Saboga Sologuren y se coordinará con las enfermeras para fijar el día en que se llevará a cabo las encuestas.

#### **Aplicación del instrumento de recolección de datos**

Se realizará en el mes de julio y agosto del 2023, se harán en los días que ellas estén junto con los pacientes objetos de estudio; el instrumento se aplicará a cada usuario, se les tendrán que explicar los objetivos del estudio, el cual firmarán los consentimientos informados para tener que participar en nuestro estudio, se tendrán entre 15 a 20 minutos, luego se revisarán los instrumentos para verificar el contenido y para su análisis.

#### **Plan de análisis**

Terminada la toma de datos luego de las aplicaciones de los instrumentos se analizarán los datos mediante el programa de SPSS.25.0, luego se realizarán las figuras y las tablas en el programa Microsoft Office Word 2014 y Microsoft Office Excel 2016. Se procederán con los análisis estadísticos correspondientes a través de los porcentajes y las frecuencias en tablas, usando figuras de barras, cuyos elementos nos ayudan para ver las descripciones de las variables de estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se tendrá en cuenta aspectos de protección del sujeto de estudio de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, así mismo se aplicará el consentimiento informado previa información dada a los participantes.

#### **Principio de autonomía**

El principio incorpora las bioéticas a las éticas médicas tradicionales, definidas como aceptación del agente responsable en la toma de decisión. Se respetará mediante consentimiento informado de aceptación en participación del estudio.

#### **Principio de beneficencia**

Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, asimismo ser de aporte en investigaciones que busquen mejorar las condiciones de calidad de vida de los entrevistados.

#### **Principio de no maleficencia**

En toda investigación de connotación social no trata de perjudicar a las instituciones o a las muestras elegidas, dado que se respetarán las privacidades de los datos donde también en el bienestar del sujeto.

#### **Principio de justicia**

Este principio generalmente se refiere a justicias distributivas, donde lo equitativo de bienes escasos en comunidades. Con justicias significativas, para dar a cada uno de lo propio, de lo necesario, donde se busca vínculos de los proyectos sociales ciertos beneficios equitativos de las poblaciones.





#### 4.2. Presupuesto

<b>POTENCIALES HUMANOS</b>	<b>REC. HUMANOS</b>		
	Asesorías	1	1000.00
	Técnicos en digitaciones	1	120.00
	Encuestador	2	80.00
	Estadísticos	1	750.00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>		
	Textos	Estimado	300.00
	Internet	Estimado	120.00
	Otros	Estimado	200.00
	<b>MATERIAL DE IMPRESIÓN</b>		
	Impresión y copia	Estimado	250.00
	Empastados de la Tesis	3 ejemplares	120.00
	USB	Unidad	40.00
	CD,	2 unidades	4.00
	<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>		
	Papel bond A4 80 gramos	2 millar	50.00
	Papelote cuadriculado	10 unidades	4.00
	Cartulinas	10 unidades	5.00
	Cintas Adhesivas	2 unidades	2.00
	Lapiceros	4 unidades	4.00
Plumones	6 unidades	15.00	
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>		
	Comunicaciones	Estimado	79.00
	Movilidad y Viáticos	Estimado	200.00
	Imprevistos	Estimado	200.00
	<b>Total, costo</b>		<b>1578.000</b>
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>El proyecto será autofinanciado</b>		

## 4. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Manejo de las personas con enfermedad renal crónica durante la pandemia de COVID-19 [internet] 2020 [citado el 19 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/manejo-personas-conenfermedad-renal-cronica-durante-pandemia-covid-19-3-junio-2020>
2. Federación Internacional de Fundaciones del Riñón. La enfermedad renal crónica (ERC). [Internet]. National Kidney Foundation. 2020 [citado el 22 octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.kidney.org/espanol>
3. Iqbal M., Iqbal Q., Iqbal S., Ashraf S. Hemodialysis as long term treatment: Patients satisfaction and its impact on quality of life. Pak J Med Sci Q [Internet]. 2021 [citado el 19 de octubre de 2023];37(2):398–402. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33679921/>
4. Batoool Z., Nafees M., Ashraf R., Hayyat U., Anwar S. Social Life of End Stage Renal Disease Patients. Pak J Med Biol Sci [Internet]. 2018 [citado el 22 de agosto de 2023]2(1), 32-35. Disponible en: <https://pjmbms.gcu.edu.pk/issue/volume-2/Issue01/32-35.pdf>
5. Infosalud. Un informe mundial destaca la carga y el abandono de la enfermedad renal en todo el mundo. [Internet]. 2018 [citado el 19 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-informe-mundial-destaca-cargaabandono-enfermedad-renal-todo-mundo-20170424080935.html>
6. Cueto A. La Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión y los retos de la enfermedad renal crónica en nuestra región. Nefrol Latinoam [Internet]. 2019

- [citado el 12 de noviembre de 2023];16(1). Disponible en:  
<https://netmd.org/nefrologia/nefrologiaarticulos/la-sociedad-latinoamericana-de-nefrolog%C3%ADa-ehipertensi%C3%B3n-y-los-retos-de-la-enfermedad-renal-cr%C3%B3nica-en-nuestraregi%C3%B3n>
7. Ministerio de Salud. Más de dos millones de peruanos mayores de 20 años padecen Enfermedad Renal Crónica. [Internet]. 2019. [citado el 17 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/26511-mas-de-dosmillones-de-peruanos-mayores-de-20-anos-padecen-enfermedad-renal-cronica>
  8. Melo C., Gutiérrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [citado el 3 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>
  9. Ruiz K. Cuidados enfermeros en pacientes con terapia de hemodiálisis, servicio en nefrología, Hospital María Auxiliadora, 2019. 2020. [citado el 9 de noviembre de 2023] Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5238?show=full>
  10. Vera Y. Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los últimos 10 años. 2020 [citado el 14 de noviembre de 2023]; Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8193.](https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8193)

11. Ramos M., Méndez J., Castro K., Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. 2022. En internet <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf> accedido el 15 de noviembre del 2022
12. Zalfa A., Hayat F. La satisfacción de los pacientes en hemodiálisis de mantenimiento con respecto a los cuidados de enfermería prestados en las unidades de hemodiálisis/The satisfaction of patients on maintenance hemodialysis concerning the provided nursing care in hemodialysis units. 2020 [Citado el 15 de noviembre del 2022]; Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/c35405ee533277998874b1a870f369ef51689471>
13. Herrera W. Eficacia del cuidado de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica de la Unidad de Diálisis Del IESS-Hospital General Machala Octubre 2018-Abril 2019 En internet <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22088/1/EFICACIA%20DEL%20CUIDADO%20DE%20ENFERMER%c3%8da%20EN%20PACIENTES%20CON%20INSUFICIENCIA%20RENAL%20CR%c3%93NICA%20DE%20LA%20UNIDAD%20DE%20DI%c3%81LISI.pdf> accedido el 15 de noviembre del 2022
14. Romero B., Sevillano A., Cardador C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2019 [cited 2023 Dec 2];22(2):112–23. Available from: <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842019000200002>
15. Franco A. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S. A. 2019. En internet

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf> accedido el 10 de diciembre del 2023

16. Gutiérrez M., Melo C. Castro K., Flores Y. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un Hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. En internet [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion\\_GutierrezCarranza\\_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 15 de noviembre del 2022
17. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una Unidad de Hemodialisis en Chiclayo, 2020. En internet <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 15 de noviembre del 2022
18. Chuyan F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una Institución de Salud Pública y Privada. Chiclayo. En internet [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/RE\\_SE.ENFERMERIA\\_FRANCESCA.CHUYAN\\_GRADO.SATISFACCION\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/RE_SE.ENFERMERIA_FRANCESCA.CHUYAN_GRADO.SATISFACCION_DATOS.pdf) accedido el 15 de noviembre del 2022
19. Paspuel I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2018. En internet <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf> accedido el 15 de noviembre del 2022

20. López A., España A., Hernández E. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis . Rev. cienc. cuidad. 2018;15(1): 71-82 En internet  
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234/1273>  
accedido el 15 de noviembre del 2022
21. Loza A., Ramos C. Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú, 2015 [Internet]. Lima: Dirección General de Epidemiología, Ministerio de Salud, 2016. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/285012-analisis-de-la-situacion-de-la-enfermedad-renal-cronica-en-el-peru-2015>
22. Centro Nacional de Epidemiología P y C de E. La enfermedad renal crónica en el Perú. Boletín Epidemiológico del Perú. 2018; 27(16):291–2. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2018/16.pdf>
23. Loaliza J., Condori M., Quispe G. Mortalidad y factores asociados en pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis en un hospital peruano. Revista Habanera de Ciencias Médicas [Internet]. 2019 feb [citado 2022 noviembre 17];18(1): [aprox. 11 p.]. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2431>
24. Herrera P., Pacheco J., Taype A. La enfermedad renal crónica en el Perú: Una revisión narrativa de los artículos científicos publicados. Acta méd. peruana [Internet]. 2016 abril [citado 2022 noviembre 17]; 33(2): 130-137. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v33n2/a07v33n2.pdf>

25. Mushi L., Marschall P., Fleba S. El costo de la diálisis en países de ingresos bajos y medios: una revisión sistemática. BMC Health Service Research. [Internet]. 2015 nov [citado 2022 noviembre 19]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4642658/>
26. OMS | Factores de riesgo [Internet]. WHO. [citado 08 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/) a
27. Francisco E., Costa M., Calle N. Enfermedades no trasmisibles y trasmisibles. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2018.
28. Hill N., Fatoba T., Oke J., Hirst J., O'Callaghan A., Lasserson D. Prevalencia global de la enfermedad renal crónica: una revisión sistemática y un metanálisis. PLoS ONE. [Internet]. 2016 [citado 2022 noviembre 19]; 11 (7): 1-2. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0158765>
29. Herrera A., Alvaro T., Maria L. Prevalencia de enfermedad renal crónica en el ámbito de la atención primaria peruana. BMC Nefrología. [Internet]. 2017 [citado 2022 noviembre 22]; 18 (1):246. Disponible en: <https://bmcnephrol.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12882-017-0655-x>
30. Meca H., Encarnación M., García O., Canales M., Martínez L., Revuelta L. XV Premio de Investigación en Enfermería Nefrológica Satisfacción del 31 paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería Patient Satisfaction in a Haemodialysis Unit: Objective of Care Quality in Nursing. 2005;8(2):90–5.



31. Castro E., Cadena G., General H. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. 2017;25(4):271–8.
32. Rebollo R., Pons R., Macias L., Cabrera A. Valoración de la acogida de pacientes que inician terapia renal sustitutiva: nivel de satisfacción. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2015 Jun [citado 2019 nov 30]; 18 (2): 97-102. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S225428842015000200004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S225428842015000200004&lng=es) &lng=es. <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842015000200004>
33. Guinovart E., Bateman F. Estudio multicéntrico sobre la calidad asistencial percibida por los pacientes en programa de hemodiálisis de Tarragona. 2011;14(3):172–80.
34. Costa M., Pinheiro M., de Medeiros S., Costa R., Cossi M. Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis. *Enfermería Global* [Internet]. 2016 Jul [citado 2019 Nov 28].; 15(3): 59-72
35. Donabedian A. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica, México, Instituto Nacional de Salud Pública. 1990; 10:12
36. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985; 49 (4): 41-50 4.32
37. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service. *JRetail*. 1988; 64:12-40.
38. Calixto O., Okino S., Hayashida M., Costa M., Trevisan M., De Godoy S. Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. *Texto contexto -Enferm* [Internet]. 2011 jun [citado 2022 nov 2]; 20(3):526-33. Disponible

en:[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010407072011000300014](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010407072011000300014)

39. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios. 2012;23(2):88–95.
40. Lise C., Gonzales N. Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA-Nefrología de la UPCH.
41. Martín R. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev Mex Urol [Internet]. 2014;74(5):292–5. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.uromx.2014.09.008>
42. Hernández R., Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 01 /08/2022]
43. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02/08/2022]
44. Revista metodología de la investigación pag.8-9 2010 [citado el 02 de noviembre 2022]
45. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodologia de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2022]. 656 p. Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

46. Zambrano N. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos servicios de hemodiálisis – clínica Nefrodial Lima, 2017. [Tesis]. Lima: Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial, 2018.
47. Navarro C. Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en la unidad de diálisis del SUA-Nefrología de la UPCH, 2016. [Tesis]. Lima: Unidad de hemodiálisis SUA Nefrología UPCH.
48. Barrera K. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2015. [Tesis]. Huánuco: DSpace Repository Universidad de Huánuco; 2016.
49. Huamán L., Postigo C., Contreras C. Características epidemiológicas de los pacientes que inician hemodiálisis crónica en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2015. Horiz. Med. [Internet]. 2016 Abr [citado 17 de noviembre 2022]; 16(2): 6-12. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000200002&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000200002&lng=es).
50. García R., Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape – Perú. Rev. Tzhoecoen [Internet]. 2016 [Citado 22 noviembre 2022]; 8 (2). Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>



# **Anexos**

## 6.1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</li> <li>• Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</li> <li>• Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</p> <p>H0: No hay relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</p> <p>H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</p> <p>H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2023</p>	<p>V1: Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>V2: Satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descriptivo</li> <li>▪ Enfoque cuantitativo</li> </ul> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Método inductivo, deductivo e hipotético-deductivo</p> <p>Diseño observacional, descriptivo, correlacional y transversal</p>



### 6.3. Instrumentos

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ENCUESTADO: Paciente.**

**Nunca (1) , A veces (2), Siempre (3)**

<b>N</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>Calidad técnica</b>			
1	La enfermera/o lo orienta con seguridad sobre los procedimientos que le realiza			
2	La enfermera /o hace uso de guantes durante su atención			
3	La enfermera /o hace uso de gorro, mandil y mascarilla durante su atención			
4	La enfermera /o le coloca la vía periférica en primer intento			
5	La enfermera /o realiza el procedimiento de forma cuidadosa y esmerada.			
6	La enfermera /o absuelve sus dudas			



7	La enfermera le explica los cuidados sobre el COVID-19 relacionados a su tratamiento			
	<b>Calidad humana</b>			
8	Al ingresar a su habitación la enfermera se presenta dice su nombre y apellidos			
9	La enfermera /o respeta su religión			
10	La enfermera /o le brinda información verídica y completa.			
11	La enfermera /o le se muestra amable todo el tiempo			
12	La enfermera /o lo trata con respeto			
13	La enfermera /o se concentra única y exclusivamente en Ud.			
14	La enfermera /o siempre acude a su llamado de manera oportuna			
	<b>Calidad operativa</b>			
15	Su habitación guarda orden limpieza			
16	La enfermera/o le proporciona privacidad cuando realiza los procedimientos.			
17	Su habitación mantiene un ambiente ventilado			
18	La enfermera/o le proporciona medidas preventivas ante caídas.			

19	La enfermera/o le proporciona medidas preventivas ante lesiones por presión			
20	La enfermera/o le administra el tratamiento en el horario indicado			
21	La enfermera/o le brinda un ambiente seguro para prevenir el COVID-19			

*¡Gracias por tu colaboración!*

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que según su percepción corresponde, a la forma en que se presentaron estos comportamientos durante su atención.

Siempre (5) Casi siempre (4) Frecuentemente (3) A veces (2) Nunca (1)

N	Items	1	2	3	4	5
	<b>Comunicación</b>					
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamó por su nombre					
4	Le explicó lo que le iba a realizar					
	<b>Profesionalismo</b>					
5	Considera que el personal está capacitado para los procedimientos					
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7	Realizó la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
	<b>Atención de enfermería</b>					
8	Tiene buena presentación persona					

9	Dio cumplimiento a los procedimientos					
10	Lo atendió en el tiempo esperado					
11	Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informó lo referente a la dieta					
15	Le informó lo referente al cuidado de catéter					

## Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DE E-1

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : YUCRA SAUÑE, Yanet Francisca  
Título : “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN TRATAMIENTO DE DIÁLISIS PERITONEAL EN EL SERVICIO DE NEFROLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN 2023”

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN TRATAMIENTO DE DIÁLISIS PERITONEAL EN EL SERVICIO DE NEFROLOGIA DEL HOSPITAL SABOGAL LIMA 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *YUCRA SAUÑE, Yanet Francisca*. El propósito de este estudio es: Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en tratamiento de diálisis peritoneal en Servicio de Nefrología Hospital Sabogal Lima 2022. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con YUCRA SAUÑE, Yanet Francisca y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Investigador

Nombre:

DNI:

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

## Reporte de Similitud Turnitin

### ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-03-02</b> Submitted works	2%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-09-10</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-05-23</b> Submitted works	2%
6	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Internet	2%
7	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Internet	1%
8	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	1%