



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIÁLISIS EN LA CLÍNICA
PRIVADA DE LIMA, 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN NEFROLOGÍA**

**PRESENTADO POR:
RIVA CRUZ, YARITZA DEL ROCÍO**

**ASESOR:
MG. ARÉVALO MARCOS, RODOLFO AMADO**

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A mi familia y amigos que me motivaron a seguir adelante y los profesores por su guía durante mi formación.

AGRADECIMIENTO

A mi familia y amigos que me motivaron a seguir adelante y los profesores por su guía durante mi formación.

ASESOR:
MG. ARÉVALO MARCOS, RODOLFO AMADO

JURADO

Presidente : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez
Secretario : Dr. Carlos Gamarra Bustillos
vocal : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

RESUMEN

Los profesionales de enfermería son los pilares en brindar los cuidados humanizados a los usuarios, en contemplar que la parte física se trata con todos los beneficios brindados al usuario, así, poder lograr la satisfacción mediante el cumplimiento de todas sus necesidades fisiológicas. El presente trabajo proyecto de investigación se desarrollará con el objetivo determinar la relación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, y de diseño no experimental y de corte transversal. La población del estudio estará conformada por un total de 90 pacientes que llevan terapia de hemodiálisis en la clínica privada en Lima. Técnica e instrumento de recolección de datos: se utilizará dos cuestionarios dirigido previo autorización y consentimiento informado de los participantes uno cuenta con 34 preguntas y el otro con 46 preguntas, los resultados serán recolectados y procesados, codificados e ingresados en una base de datos en Excel y serán tabulados y procesados bajo un sistema, empleando el paquete estadístico SPSS versión 22.

Palabra Clave: Cuidado, satisfacción

SUMMARY

Nursing professionals are the pillars in providing humanized care to users, observing it in its entirety to be reciprocal with human quality, thus, being able to achieve satisfaction through the fulfillment of all their physiological needs. The present work research project will be developed with the objective of determining the relationship of humanized nursing care with the satisfaction of patients with hemodialysis therapy in the private clinic of Lima, 2021. The study has a quantitative, descriptive, and design approach. non-experimental and cross-sectional. The study population will be made up of a total of 90 patients receiving hemodialysis therapy at the private clinic in Lima. Data collection technique and instrument: two questionnaires will be used with prior authorization and informed consent of the participants, one with 34 questions and the other with 46 questions, the results will be collected and processed, coded and entered into a design database in Excel and they will be tabulated and processed under a system, using the statistical package SPSS version 22.

Key Word: care, satisfaction

ÍNDICE

Dedicatoria

III

Agradecimiento	IV
Resumen	V
Abstract	VI
CAPITULO I	
1. EL PROBLEMA	
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Formulación del problema.	
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3.Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4.Justificación de la investigación	
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	6
1.5.Delimitaciones de la investigación	
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Recursos	7
CAPITULO II	
2. MARCO TEÓRICO	
2.1.Antecedente	8
2.2.Bases teóricas	13
2.3.Formulación de hipótesis	
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	22
CAPITULO III	
3. METODOLOGÍA	
3.1.Método de la investigación	23
3.2.Enfoque de la investigación	23
3.3.Tipo de investigación	24
3.4.Diseño de la investigación	24
3.5.Población, muestra y muestreo	24
3.6.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	26
3.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.7.1. Técnica	30
3.7.2. Descripción de instrumentos	31
3.7.3. Validación	
3.7.4.	32
3.7.5. Confiabilidad	33
3.8.Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9.Aspectos éticos	35

CAPITULO IV

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.Cronograma de actividades	36
4.2.Presupuesto	37

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

Matriz de consistencia	38
variables y operacionalización	39
Instrumento	40
Consentimiento informado	41
Informe de originalidad	42

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La insuficiencia renal crónica es considerada en la actualidad como un problema de salud pública a nivel mundial, la incidencia y prevalencia a aumentado en las últimas tres décadas, y el costo es sobrevalorado del tratamiento, según la evidencia los pacientes con enfermedad renal crónica pueden ser prevenidos o retrasados mediante un diagnóstico temprano y tratamiento oportuno (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (2), que para poder disminuir la enfermedad renal en estadio V y el tratamiento alternativo para la sustitución de función de riñón, se recomiendan promover estrategias para reducir la brecha y mejor la distribución de los pacientes que sean equitativa y mejorar la vida. La enfermedad renal en estadio V es el 10% al nivel mundial nacional y local. Pueden lograr prevenir según su estadio, la enfermedad suele ser progresiva, irreversible que presenta síntomas seguir con vida las terapias que son, la diálisis y el trasplante renal que son muy costosas Debemos adquirir los equipos necesarios que el paciente requiera (3).

Según la organización panamericana de la salud entre año 1997 y 2013 las enfermedades renales causaron en Centroamérica más de sesenta mil decesos en personas menores de 60 años, esta tasa de mortalidad es la más alta a nivel de América latina según la clasificación estadística internacional de enfermedades, la cual, tiene preocupada a las entidades de salud de dichos países (4).

La tasa de personas que necesitan hemodiálisis ha aumentado más del 40% desde 1990, pero el acceso a este tratamiento que salva vidas todavía es marcadamente desigual ya que los sistemas de salud de muchos países no pueden afrontar la demanda (5).

El tratamiento de hemodiálisis es la mejor alternativa para que los pacientes tengan una calidad de vida adecuada, por ello es el tratamiento más utilizado con mayor eventualidad por la población de usuarios que padecen insuficiencia renal crónica. Al padecer de esta enfermedad no solo causa un daño a la salud del paciente también incluye el parte psicológico, la economía, familia y social. La mayoría de los paciente tienen un cambio de estilo de vida estricto por que serán sometidos a cumplir con su tratamiento , adecuadas a los consumo de alimentos según preinscrito por el área de nutrición, mantenerse en un peso , soportar técnicas dolorosas luego de la lucha se constante y no se pueda lograr una mejoría se experimentar estar en una lista trasplante renal con la esperanza de conseguir algún donante idóneo que cumpla los requisitos del área de trasplante renal a veces muchos de ellos sufren de abandono familiar(6).

El Perú , más del 50% de la población son portadores de insuficiencia renal crónica que necesitan tratamiento para empezar con terapias de sesiones de hemodiálisis para seguir viviendo si el tratamiento no brinda lo resultados que se espera el paciente pasara a una lista de espera de trasplante renales, en algunos departamentos de nuestro país , el MINSA no tiene centro de diálisis en sus hospitales a la vez no cuenta con nefrólogos , las clínicas deberían aumentos convenios con el Essalud y Minsa para así poder brindar una adecuada calidad de atención (7).

El cuidado sólo puede ser demostrado y practicado efectivamente en una relación interpersonal, es decir, el cuidado se transmite de acuerdo a las prácticas culturales que tienen las distintas comunidades, como es el caso del personal de enfermería, velan por brindarles todas las necesidades fisiológicas, social y institucional (8). Según Partida, Lozano y Anguiano refieren la relación interpersonal entre la enfermería y usuarios, en los cuales ambos actores están estrechamente vinculados afectivamente, es decir, el cuidador está

condicionado a presentar factores de cuidado destinados a satisfacer necesidades humanas ya sean en el ámbito social, físico y psicológico (9).

De acuerdo con Navarro, refiere que en el Perú desde los años 90 se realizaron intervenciones de mejora en los establecimientos de salud por lo cual implementaron el SERVQUAL dentro de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, esto debido tener que brindar un mejor servicio a los usuarios ya que es un derecho fundamental del ser humano (10).

Es por lo cual que en concordancia con los cuidados humanizados que realiza el personal de enfermería se debe brindar mayor apoyo a los pacientes tanto en el ámbito físico y socioemocional, en este último mencionado debemos de poner énfasis en tratar las dudas o temores que presenten en el ámbito sanitario para poder mejorar y motivar al paciente a que pueda tener una mejora calidad de vida, es por lo cual se ve la necesaria incorporación de instrumentos por parte del personal de enfermería para poder medir la calidad de atención desde la perspectiva humanizada.

En una encuesta verbal con los pacientes de las áreas de nefrología de las clínicas de Lima, se da a conocer que no hay una buena educación con los cuidados que deben tener en casa, debido que al volver a la clínica se aprecia infecciones en zona de inserción, a su vez estos mencionan que sus catéteres no son curados adecuadamente, ya que estos se obstruyen y usualmente presentan sangrado debido al mal cierre del catéter.

Al realizar un encuesta verbal, cara a cara, con el personal de enfermería, estos mencionaron que debido a la demanda de trabajo falta fomentar los cuidados en casa, ya que si bien es cierto las personas llevan un tratamiento de 3 a 4 horas , este tiempo es exclusivo para el procedimiento de hemodiálisis ya que los pacientes se encuentran conectados a una máquina

y en muchas ocasiones estos pueden presentar descompensación , alteración de las funciones vitales, cansancio y valores hematológicos alterados.

Ante esta situación problemática nos nace el profundo interés de investigar el tema planteado y formularnos las siguientes interrogantes:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión Comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar la relación de la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.
- Evaluar la relación de la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.
- Evaluar la relación de la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

Justificamos el presente trabajo de investigación considerando las implicancias teóricas, metodológicas y prácticas con las cuales pretendemos aportar al colectivo social de salud y la comunidad científica.

1.4.1 Teórico

En el orden teórico la investigación es relevante, porque nos permitirá aportar conocimiento sobre el cuidado de enfermería es necesario en la práctica clínica y profesional, el cual permite mejorar el cuidado que se brinda al paciente con el fin de propiciar su calidad de vida.

El profesional de enfermería debe lograr aprender a valorar, identificar y evaluar el cuidado humanizado que se brinda diariamente en los centros de nefrología y también en los pacientes que se encuentran en una unidad hospitalaria si nos basáramos directamente en la teoría de Jean Watson basada en valores humanísticos, nos va permitir fortalecer el cuidado humanizado en las instituciones asistenciales ya sean públicas

o privadas con el objetivo de restaurar el arte cuidando-sanando, que constituye la base de la acción de Enfermería.

Otros aspectos teóricos que nos permitirá conocer la presente investigación son sobre “pacientes el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes

por parte del profesional en salud, según Donabedian la aprobación final de la calidad de la atención se refleja la actividad del enfermero para cumplimentar todas las necesidades fisiológicas, social y psicológicas de los usuarios. Por ello si una atención que cumple con todas las necesidades fisiológicas que se le brinda al usuario será evaluado por el usuario si se encuentra satisfecho con la atención brinda y continuará realizando sus atenciones en el servicio de salud (11).

1.4.2 Metodológica

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación ayudara usar la metodología científica como un desarrollo razonable sistematizado, consecuente con todos sus procesos, brindando una maniobra apropiada al tipo de investigación, para originar nuevos conocimientos, por ello, a su vez incentivar nuevos juicios e incógnita, lo que ayudara crear nuevos avances en la ciencia y la tecnología.

Además, la presente investigación se inicia como descriptiva correlacional, debido a que se han encontrado antecedentes previos que tienen relación con las variables de estudio, con lo cual pretendemos contribuir al conocimiento cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes, para luego a partir de esta investigación se pueda desarrollar estudios explicativos, teniendo en cuenta que ningún alcance de la investigación es superior a los demás, todos son significativos y valiosos, para elegir uno u otro en el grado de desarrollo del conocimiento respecto al tema de estudio a los objetivos y a las preguntas planteadas.

1.4.3 Práctica

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la presente investigación nos permitirán determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de los paciente con terapia de hemodiálisis en las Clínica privada de Lima , teniendo en cuenta que el profesional de enfermería especialista en nefrología enfermería se centra en reforzar los conocimientos en el cuidado humanizado y logrando satisfacer sus necesidades fisiológicas en todas las dimensiones , debido a que profesionales de salud y los usuarios su salud se va desvaneciendo cuando empiezan a sufrir las complicaciones de la enfermedad , durante ese tiempo el personal de enfermería juega un rol muy importante van a poder asumir acciones estratégicas que van a permitir el mejoramiento en la atención a los pacientes con problemas renales que abarque desde necesidades fisiológicas , logrando reconocer que enfermería brinda una atención integral a los pacientes .

El factor psicológico, de cada encuestador puede variar sus respuestas debido al estado de ánimo en que se encuentra.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La presente investigación se realizará en los pacientes con terapia de hemodiálisis que asisten a la clínica privada de Lima durante los meses de septiembre a octubre del 2021, donde se mantendrá un horario establecido a cada paciente para realizar actividades y procedimientos de enfermería concernientes a la hemodiálisis, el periodo que comprende el estudio es de corte transversal.

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará en la clínica privada de Lima, ubicado en la Avenida Quinta

1.5.3 Recursos

El proyecto y la ejecución del mismo será autofinanciado en su totalidad por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Nacionales

Crisanto y Tipto (2016) En su investigación tuvieron como objetivo de estudio “*Determinar la percepción del paciente hemodializado sobre autocuidado y su relación con las características sociodemográficas, en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*”. Se realizó un estudio el cual fue de tipo cuantitativo y método descriptivo correlacional y prospectivo ya que se pudo obtener la información presentado en la realidad; y el estudio es de corte transversal, por que reporta el fenómeno. Mediante la técnica de cuestionario el estudio presenta una muestra de 90 pacientes de dicho hospital del área de hemodiálisis, el resultado de dicha investigación refiere las dimensiones de autocuidado, nutrición y actividad física la cual describirá la percepción del paciente con tendencia la satisfacción del paciente 65% favorable. Se puede concluir de la siguiente investigación que los pacientes perciben forma desfavorable la dimensión de autocuidado, por ello mediante los resultados brindado se evidencia un buen porcentaje que percibe la atención de manera favorable, por otro lado, se concluyó que no hay relación entre la percepción del paciente sobre el autocuidado y sus características sociodemográficas de los hemo dializados (12).

Rodríguez A (2015) La investigación presento el objetivo de “*Determinar la percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre las*

características del cuidado humanizado de la enfermera en una Institución de Salud. 2014” realizó un estudio el tipo cuantitativo de corte transversal mediante la técnica de una encuesta estudio una muestra pirobalística de 80 personas. aplico un instrumento un cuestionario tipo Likert. La muestra tuvo un total de 34 pacientes según el resultado presentó las dimensiones de actitud empática, cordialidad en el trato y autenticidad; en la que mostró que para la percepción de los pacientes la enfermera presentaba la característica de brindar un cuidado humanizado, ya la vez demostró que el cuidado humanizado que brinda la enfermera es el mejor en ayudar al paciente en favorecer a sus necesidades fisiológicas y lograr un aumento considerado en la armonía físico psicosocial (13).

Pérez L. (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “*Descripción y análisis de la percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis*” realizó un estudio cualitativo mediante la técnica utilizada la entrevista semiestructurada a profundidad y como técnica de análisis de datos, el análisis de contenido, estudio una muestra pirobalística de 12 paciente. Aplicó un instrumento teniendo en cuenta la dimensión percepción del cuidado humano de enfermería, cuidado de enfermería y el trato de la enfermera hacia los pacientes. El presente estudio demostró que según la percepción de los pacientes de hemodiálisis por el cuidado que brindan las enfermeras menciona que el cuidado que brindan estas tiene mucha relación con contexto en el que la enfermera como cuidado se encuentre y demanda de los usuarios, esto conlleva estrés; lo cual no ayuda a mejorar la calidad de cuidado (14).

Vera Y (2020) La investigación tuvo como objetivo “*Analizar la satisfacción percibida en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad de cuidado que le brinda el profesional de Enfermería en estos últimos 10 años*” realizó un estudio de tipo descriptivo mediante el análisis de 25 artículos científicos, en el cual concluyen que el 4 % presenta una insatisfacción del cuidado que se le brinda y el 96 % de los pacientes presenta una satisfacción en cuanto al cuidado que realiza enfermería (15).

Gerónimo N (2020). Su investigación tuvo como objetivo “*Determinar la calidad del cuidado humanizado que brinda la enfermera en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2020*” realizó un estudio el tipo cualitativo, descriptivo y de corte transversal mediante un cuestionario que fue el instrumento de “percepción de comportamientos de cuidado humanizados de enfermería” en el cual se utilizó una muestra de 45 pacientes que fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico con criterios de inclusión y exclusión (16).

Acosta C, García E (2016) en su investigación tuvo como objetivo “*Determinar la relación del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina General atendidos en un Hospital Nacional de Lima, 2018*” y realizó un estudio tipo cuantitativo y método descriptivo correlacional no experimental y transversal. En el estudio se pudo concluir que el cuidado del personal del área de enfermería no presenta una relación significativamente con la variable de satisfacción de los pacientes atendidos en dicho hospital de investigación (17).

Internacional

Castro y Cadena. (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “*Evaluar la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica (IRC) respecto a la calidad*

del cuidado de enfermería en los servicios de Nefrología y Medicina Interna de un hospital de México”. Realizo un estudio diseño transversal descriptivo en una muestra pirobalística de treientos usuarios insuficiencia renal crónica, para poder realizar el estudio se tuvo que cada usuario permitir el permiso mediante un documento legal “el consentimiento”. Aplicó el instrumento de SERVQHOS modificado. Para llegar a un resultado después de hacer obtenido la información mediante la entrevista y la aplicación del instrumento se llega al análisis estadístico. Y los resultados: de los 569 instrumentos entregados, (53%) fueron devueltos; el 51.7% fueron mujeres y 48.3% hombres. El 54% y el 31.3% se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y profesionalidad y el 39% con la atención de enfermería. Los pacientes con escolaridad de primaria y secundaria se sintieron muy satisfechos a diferencia de los pacientes con mayor grado de escolaridad. La presente investigación presenta como conclusión que el grado de satisfacción depende de la prestación de los servicios y de la expectativa del paciente (18).

Santamaría, et al. (2019) la investigación tuvo como objetivo “*Describir y comparar la percepción del comportamiento del cuidado de enfermería que tienen los pacientes en hemodiálisis y diálisis peritoneal en una unidad renal de Bogotá*”. Realizaron el tipo de estudio descriptivo comparativo por medio de la técnica de encuesta estudio una muestra pirobalística en dos grupos de paciente que llevan su tratamiento de hemodiálisis de los cuales se contó con 50 pacientes. El tipo de investigación es de tipo descriptivo. Los resultados que obtuvieron según la encuesta se deducen que los cuidados brindados por el personal de enfermería en ambos grupos de pacientes sacan mayor puntaje con respecto a las otras dimensiones presentadas. Además, se llega a la conclusión que los pacientes en terapia renal de

hemodiálisis y diálisis peritoneal mencionan que si se percibe las acciones que realizan las enfermeras en cuanto al cuidado que brindan (19).

Partida K, Tejada L, “et al.” (2019) Esta investigación tuvo como objetivo *“Identificar los desafíos, dilemas y satisfacciones que presentan los profesionales de enfermería del área de hemodiálisis durante el cuidado al enfermo renal.”*. Este estudio es de tipo cualitativo. Se llegó a la conclusión que hay cansancio profesional y esta puede fomentar deficiencia en las relaciones interpersonales y esta a su vez desencadenar una disminución de la calidad de cuidado que tiene el profesional de enfermería (20).

Richardson M, Paine S, “et al.” (2015) La investigación tiene como objetivo de estudio *“Identificar los desafíos, dilemas y satisfacciones que presentan los profesionales de enfermería del área de hemodiálisis durante el cuidado al enfermo renal.”*, en esta investigación se aplicó una encuesta a los pacientes sometidos a hemodiálisis, los cuales presentaban larga continuidad en su tratamiento y mayores de 18 años, la encuesta presenta una escala Likert, la cual evalúa el profesionalismo del personal de área, el trabajo de equipo, la participación activa en el cuidado del paciente, el respeto, la comodidad y la satisfacción que los pacientes presentaban. La población de estudio comprendió de 10628, el resultado fue la satisfacción que presentaban estos con los cuidados que se le brindaban (21).

Hrenczuk M (2019) La investigación presentada tiene como objetivo *“Determinar la importancia de la relación terapéutica enfermera – paciente en terapia de hemodiálisis”*. La investigación es de tipo cuantitativa, se utilizó el método de encuesta con la técnica del cuestionario. En el grupo de estudio, las mujeres constituyeron el 53,2% y los hombres el 46,8%. Casi todos los encuestados

sometidos a terapia de diálisis (97,4%) creían que la relación enfermera-paciente era suficiente para ellos, dos personas tenían la opinión contraria (2,6%). La investigación concluyó en que la relación con el paciente debe ser una acción principal que debe tomar el personal del área de enfermería (22).

Sanz M, Garrido L, Caro C (2017) la presente investigación tiene como objetivo *“Analizar los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis con respecto al personal de enfermería”*, el tipo de metodología utilizada es cualitativa, la muestra fue seleccionada de manera intencional. Se utilizó como instrumento el modelo SERVQUAL el cual ayuda a mejorar la calidad de servicio que se presenta, el cual mostró que los pacientes destacan la relación que se crea con los profesionales de enfermería, teniendo un alto grado de confianza en el personal que se basa en la agilidad de la realización de los procedimientos (23).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición del Cuidado

El cuidado se hace en las diferentes etapas de vida que es brindada por el profesional de enfermería mediante el cual será observa de manera positivas las actividades en satisfacer las necesidades fisiológicas al usuario y familia.

2.2.1.1 Cuidado humanizado:

El cuidado humanizado es la identidad del profesional de enfermería, estos deben estar formados por actividades de transpersonales e intersubjetivas para brindar seguridad, y seguir apoyando a las personas durante la transición de la enfermedad ya que esto afecta directamente la parte psicológica donde se evidencia el dolor, la poca esperanza de vida, el sufrimiento familiar. Sin embargo, los centros

hospitalarios ya sean públicos o privados implementan el modelo biomédico y curativo donde el trabajo de las enfermeras tiene un papel muy importante en la visión del cuidado humanizado (24).

Los complejos hospitalarios como sistemas sociales, ejecutan la función de socializar a los individuos con pasos, normas técnicas aplicadas al sistema, por ello el cuidado humanizado se está perjudicando por las multitudes de tareas delegados de tipo biomédica quedando las acciones de la comunicación eficaz con el usuario y familia en forma cercana denominado por Watson "cuidado transpersonal", dichas actividades serán beneficiadas a los usuarios.

Si nos basamos en tiempo real el cuidado humanizado que brinda la enfermería es una esencia que se va transmitiendo desde décadas anteriores con el objetivo de fomentar el cuidado que el usuario se sienta protegido, confiable ya que el personal que está siempre las 24 horas velando es el personal de enfermería.

En las áreas ya sea hospitalarias, consultorios u otras áreas, siempre el primer contacto que va recibir el usuario va ser la enfermera por eso se debe de mantener la esencia del cuidado humanizado de enfermería.

2.2.1.2. Teorías

Según el autor Jean Watson incluye que cuando se brinda un cuidado humanizado son las características exclusivamente del profesional de salud que ayuda en la curación de las patologías de los usuarios.

Según la Teoría del Cuidado Humanizado de Watson refiere que las necesidades de los usuarios están integradas en sus preceptos teóricos en las diferentes etapas que puede hacer el profesional de enfermería, gestionar, asistencial, formación, docencia e investigación. El cuidado humanizado donde el enfermero cumple un papel muy

importante en satisfacer las necesidades fisiológicas del usuario dependerá mucho del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana”.

La teoría cuidada de humanizado de Jean Watson inculca que todo profesional de la salud en especial enfermería sustenta que debemos de lograr que no solo nos basemos en el aspecto de administrativo si también lograr el dominio de otras áreas como de gestión, docencia, asistencia con el objetivo de lograr empoderarse en dichas áreas.

Poblete R, refiere: el cuidado humanizado es dar de manera equitativa donde se brindará de calidad, con las características de un trato de calidez y mantenerse autentica en todos los aspectos. En conclusión, la atención al usuario se debe de cumplir todas las perspectivas satisfaciendo todas sus necesidades fisiológicas (25).

Medina: refiere dice el valor de la calidad de atención tiene mucho valor al nivel de brindar las atenciones, por ello, en el enfoque metódico, efectivo y practico, por lo tanto, el ser humano el eje de aprender.

El cuidado humanizado es aplicado en el tratamiento, recuperación y la rehabilitación de la salud del individuo, por lo enfermera está basado en las múltiples interacciones donde está incluido una atención de salud de calidad donde el usuario pueda satisfacer sus necesidades fisiológicas (26).

Madeline Leininger, refiere que para brindar un cuidado adecuado la base primordial esta dado en tener referencia en el conocimiento práctico, por ello, el cuidado se viene dando desde años atrás con el único objetivo de brindar una atención de calidad, donde se actualizando mejores estrategias conforme avanza el tiempo como la utilizando de ciertos términos que se diferencia en contexto, pero que se llega a un solo punto brindar una atención de calidad al usuario.

Teoría de Anne Boykin y Savina O. Schoenhofer dieron a conocer la teoría de la enfermera como cuidado: como un modelo para transformar la práctica; quienes mencionan que el cuidado surgió en los inicios o necesidades de desarrollar algo como una necesidad trazando objetivos e ideas de cuidar, es decir ellas se esmeraron por nutrir la esencia del cuidado, estar junto a las personas que lo necesitan y en ese sentido entender la teoría para comprender la práctica que desarrollan los enfermeros inmiscuyendo la disciplina dentro de la profesión centrándose en la salud del ser humano, tomaron suma importancia que todo ser humano debe ser cuidados teniendo en cuenta su vida y su existencia para de ahí partir a realizar todas las actividades necesarias dentro de lo planeado(27).

Teoría de Kristen M. Swanson: Teoría de los cuidados

Dice las teorías han permitido que el profesional de enfermería mejorar el perfil profesional mediante la disciplina a través de obtener los conocimientos adecuados que con lleve a brindar una atención al usuario de calidad y así poder formar profesionales de la salud con ética y lograr el éxito laboral (28).

2.2.1.3 Escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal basado en la Teoría de Jean Watson:

Satisfacer las necesidades

Las necesidades fisiológicas del ser humano son fomentadas con brindar un cuidado adecuado por los profesionales de salud con el objetivo de lograr satisfacer sus necesidades dando en lo individual, grupal y social brindado una atención integra y holística (29).

Las necesidades humanas según la teoría de Watson nos refieren que debemos enfocarnos en el ámbito no solo hospitalaria, sino también en la zona comunitaria o

a nivel provincial como el objetivo de aborda todas las necesidades de los usuarios ya sea en la atención primaria, secundaria y terciaria (30).

Habilidades, técnicas de la enfermera

El personal asistencial de la enfermería debe realizar sus actividades bajo la responsabilidad del personal profesional de enfermería.

El profesional de enfermería desde el momento en que se gradúa y recibe su colegiatura asume varias responsabilidades en el ámbito laboral por ellos debemos estar preparadas para asumir varios aspectos que se presente en el transcurso de la carrera.

Relación enfermera-paciente

La relación interpersonal que se brinda el día a día en los centros de salud con el objetivo de satisfacer sus necesidades fisiológicas, aprender a ser empáticos con el usuario entender que no solo ellos se ven afectados por su enfermedad, si no, hay muchos roles importantes que suceden en su entorno familiar.

relación enfermera y paciente se debe someter a varios protocolos toda relación entre paciente se debe de ser reflejado con el respeto, con una buena comunicación, no se debe estar involucrándose demasiado con el paciente por que puede llegar un momento dado en que va estar involucrado los sentimientos.

Autocuidado de la profesional

El cuidado humanizado es la entidad de la enfermera y comprende actividades enfocadas en brindar la atención al usuario con el objetivo de cuidarle y lograr satisfacer sus necesidades fisiológicas y abordando todo el eje que le rodea para así devolver su plena salud (31).

Cuidado que brinda el profesional de enfermería se fomenta que ambos receptores del cuidado deben recibir el mismo cuidado con el objetivo de evitar causar un daño, si un profesional de la salud cae ante una enfermedad se va a desequilibrar en varios aspectos ya sea en el área de trabajo.

Aspectos espirituales del cuidado enfermero.

La enfermera cumple varios papeles en el ámbito laboral nos vamos ser involucrados en casos muy graves donde ahí vamos a fomentar demasiado el aspecto espiritual con los usuarios en ayudar a levantarse anímicamente en la recuperación. uno de los momentos más esencial es ayudar a poder afrontar a los familiares en el descenso de un familiar y al usuario en su estado crítico lograr brindar una calidad de atención adecuada.

Aspectos éticos del cuidado

El perfil del profesional de enfermería estudia el comportamiento y la habilidad en las practicas profesional, donde, se ve mucho involucrado la ética profesional.

Por ello, se dice que el cuidado humanizado es la fuente que garantiza la satisfacción del usuario que recibe mediante la atención brindada por el profesional de salud.

2.2.1.4 Categorías del cuidado humanizado de Watson:

Sentimientos del paciente

El profesional de salud “enfermería” es la esencia del cuidado humanizado donde se logra satisfacer todas las necesidades fisiológicas, social y comunidad (32).

Apoyo emocional

El usuario se merece recibir un trato digno donde el se sienta seguro por parte de la atención de enfermería.

Apoyo físico

Las buenas acciones que se brinda al usuario reflejan el cuidado humanizado que caracteriza al profesional de la salud, sobre ello, se brinda apoyo emocional pudiendo lograr su pronta recuperación.

Características de la enfermera

El perfil del enfermero se basa en el cuidado humanizado donde se espera el trato de calidad pasando en los valores de empatía, amabilidad, respeto y eficacia en los procedimientos realizados.

Cuidado del hacer de la enfermera

Se brinda acciones realizadas con el profesional de salud para brindar una atención adecuada basándose en la empatía, en el dialogo recurrente y así poder ganar la confianza y fomentar a permitirnros a realizar actividades de salud

Priorizar el cuidado

El cuidado es la prioridad para poder lograr la recuperación del usuario basándose en las habilidades formadas durante los estudios y logrando la experiencia laboral, con la prioridad del cuidado se logrará evitar conflictos a futuros por negligencia del personal de salud.

Empatía

Es el lazo de cordialidad que se da con personal de la salud y el usuario, donde se fomenta bastante la confianza entre el usuario y el personal de salud, así, poder brindar atenciones adecuadas (23).

2.2.2 Satisfacción

La satisfacción es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados. Si bien la satisfacción de las necesidades vitales (comida, bebida,

abrigo, vivienda) son una exigencia para sentirnos plenos, hay individuos que siempre aspiran a más, y por lo tanto nunca logran estar satisfechos.

El regocijo que se brinda al paciente se da abordando todas las necesidades fisiológicas con esmero parte del profesional de la salud, así, poder lograr satisfacer sus necesidades fisiológicas (33).

2.2.2.1 Teorías

De acuerdo a Chávez de Paz quienes van a recibir una atención hospitalaria y encuentran satisfacción, recibiendo la atención lo esperado, esta sensación se mide mediante el uso de encuesta a las personas que reciben servicios de atención de la salud (34).

De Blanco y Daley refiere que, si el usuario recibe una atención de calidad, eficaz, rápida donde se logra satisfacer las necesidades fisiológicas del paciente incluyendo todos los valores, respeto, ambiente adecuada, servicios de calidad, si la atención es adecuada del usuario retornara con más frecuencia debido a que se logró satisfacer las necesidades (35).

Según Cantú, Si el personal de salud es brindado con una atención de calidad en el servicio donde acude y encuentra desde la cordialidad de la atención, efectividad, el respeto m seguridad, claridad y accesibilidad a todos los servicios, por ello, se evidenciará si se logró satisfacer las necesidades del paciente (36).

De acuerdo con Thompson y Col, refiere “que para lograr la satisfacción del paciente se debe llevar a cumplir todas sus necesidades fisiológicas mediante el cual será demostrado mostrándose con el agradecimiento y la elección del servicio” (37).

Según el psicólogo Frederick Herzberg: La satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

2.2.2.2 Dimensiones

Según Renfijo. M: Las dimensiones de la satisfacción son

Fiabilidad: se brinda la atención que se brinda de manera correcta con los cuidados adecuados sin errores dado a los pacientes, Sensibilidad, es la atención brindada que se realiza de la manera más grata fomentando los valores adecuados en lo que se brinda en la atención. Empatía: es la acción de ponerse en el lugar de la otra persona con el objeto de lograr una atención adecuada y satisfactoria (38).

Por lo tanto, llegamos a concluir que en los últimos años hubo mejor tendencia en hacer seguimiento, formando grupos encargados de vigilar la efectividad de atención en la salubridad ya sea diferentes ámbitos de área, considerando que la práctica médica siempre se mantendrá superándose.

2.2.2.3 Medición

Según Urrutia & Poupin refiere que los pacientes necesitan una comunicación efectiva para lograr una atención adecuada (39).

Trucco y Miranda, refiere que habido avances en los procesos en las atenciones lo que ha dado es la satisfacción de los usuarios, en la actualidad se tiene mayor preparación educativa y facilidad de ingreso informativo y acceder a los procesos a lo que no es conocidos y que tenga facilidad de llegar a ello.

Según Velandia, La sociedad espera alcanzar una calidad de atención adecuado de acorde a la necesidad de los usuarios.

Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica Privada de Lima 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Lima 2021.

2.3.2 Hipótesis específica

Hi1.: Existe relación significativa con la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica Privada de Lima 2021.

H₀1: No existe relación significativa de la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica Privada de Lima 2021.

Hi2. Existe relación significativa de la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica Privada de Lima 2021.

H₀2: No existe relación significativa de la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica Privada de Lima 2021.

Hi3.: Existe relación significativa de la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica Privada de Lima 20 21.

H₀₃: No existe relación significativa de la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica Privada de Lima 2021.

CAPÍTULO III

3.METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Según Bacon F. entre el 1561 hasta 1626, citado por Dávila M. (2006) refiere que el método inductivo ya que se basa en la observación y el análisis de una situación concreta; con consecuente razonamientos y conclusiones (40)

3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández S, refiere que el enfoque cuantitativo considerando que el objetivo general de este capítulo es confirmar o rechazar las hipótesis planteadas en el capítulo anterior con un nivel máximo de confianza.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La actual investigación es de tipo básica, Muntane J, refiere que la investigación se caracteriza porque se origina mediante un marco teórico, el objetivo es lograr aumentar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es correlacional, según Hernández S, eat (2016), refiere que puesto que se pretende determinar la relación existente entre las variables de estudio. De corte transversal porque es un instrumento que se aplicara una sola vez.

3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.5.1 Población

Según Arias J (2006), refiere que La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados, por ello, este estudio estará conformada por un total de El número de sujetos de la muestra de esta investigación a un total de 90 pacientes, inscritos en el programa de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.

3.5.2 Muestra

Según Ramirez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

3.6.1 Variables

Variable 1: Cuidado humanizado

Variable 2: Satisfacción de los pacientes

TABLA 1. Variables y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Cuidado de enfermería	Es la atención dada en todos los aspectos empíricos que brinda el profesional de enfermería para la unidad de nefrología que se sientan bien al ser cumplido todas sus necesidades fisiológicas mediante las dimensiones (33).	DIMENSIÓN cualidades de hacer	1. Le hace sentir como una persona 2. Le trata con amabilidad 3. Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalización 4. Le mira a los ojos, cuando le habla. 5. Le dedica tiempo para aclararte sus inquietudes. 6. Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted. 7. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted. 8. Le genera confianza 9. Cuando la(lo) cuidan le facilitan el dialogo.	Categórica Ordinal	1: Siempre 2: Casi siempre 3: Algunas Veces 4. Nunca
		DIMENSIÓN Comunicación	10. Explican previamente los procedimientos. 11. Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas 12. Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos. 13. La dedican e tiempo requerido para su atención. 14 le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted o requiere o según su situación de salud.	Categórica Ordinal	1: Siempre 2: Casi siempre 3: Algunas Veces 4. Nunca
		DIMENSIÓN Atención	15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado. 16 le llaman por su nombre.	Categórica Ordinal	1: Siempre

		<p>17 le muestra respeto por sus creencias y valores.</p> <p>18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria, etc)</p> <p>19. Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.</p> <p>20. Le manifiesta que están pendiente de usted.</p> <p>21. Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.</p> <p>22. Responde oportunamente su llamado.</p> <p>23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.</p> <p>24. Le escuchan atentamente.</p> <p>25. Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo.</p> <p>26. Le brindan un cuidado cálido y delicado</p> <p>27. Le ayudan a manejar su dolor físico.</p> <p>28. Le demuestran que son responsables con su atención</p> <p>29. Le respetan sus decisiones.</p> <p>30. Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar</p> <p>31. Respetan su intimidad.</p> <p>32 .al acercarse le saludan y brindan trato amable.</p>		<p>2: Casi siempre</p> <p>3: Algunas Veces</p> <p>4. Nunca</p>
--	--	--	--	--

Satisfacción de los pacientes	Es cumplir con todas sus necesidades fisiológicas del usuario que desea encontrar en el servicio que acude (34).	DIMENSIÓN Accesible	<p>1.- La enfermera (o) se aproximó a usted siempre que fue necesario para ofrecerle medidas que alivien el dolor u realizarle procedimientos.</p> <p>2.- La enfermera (o) le dio los medicamentos y realizo los procedimientos a tiempo.</p> <p>3.- La enfermera (o) lo visito con frecuencia para verificar su estado de salud.</p> <p>4.- La enfermera (o) respondió rápidamente a su llamado.</p> <p>5.- La enfermera (o) le pidió que la (o) llame si usted se siente mal</p> <p>6.- La enfermera (o) le informo sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.</p> <p>7.- La enfermera (o) le dio información clara y precisa sobre su situación actual.</p>	Categoría Ordinal	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Mediamente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
		DIMENSIÓN Explica y facilita	<p>8.- La enfermera (o) le enseñó cómo cuidarse a usted mismo.</p> <p>9.- La enfermera (o) le sugirió preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.</p> <p>10.- La enfermera (o) fue honesta (o) con usted en cuanto a su condición médica</p>	Categoría Ordinal	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Mediamente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
		DIMENSIÓN Confort	<p>11.- La enfermera (o) se esforzó para que usted pueda descansar cómodamente.</p> <p>12. - La enfermera (o) lo motivo a identificar los elementos positivos de su tratamiento.</p> <p>13. - La enfermera (o) fue amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.</p> <p>14. - La enfermera (o) fue alegre con usted.</p>	Categoría Ordinal	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Mediamente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>

		<p>DIMENSIÓN Se anticipa</p>	<p>15. - La enfermera (o) se sentó con usted para entablar una conversación. 16. - La enfermera (o) estableció contacto físico con usted, por ejemplo, le dio un abrazo cuando usted necesitaba consuelo. 17. - La enfermera (o) lo escuchó con atención. 18. - La enfermera (o) hablaba con usted amablemente. 19. - La enfermera (o) involucro a su familia en su cuidado</p> <p>20. - La enfermera (o) le presto mayor atención en las horas de la noche. 21. - La enfermera (o) busco la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. 22. - Cuando se sintió agobiado por su enfermedad la enfermera (o) acordó con usted un nuevo plan de intervención. 23. - La enfermera (o) estuvo pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. 24. - La enfermera (o) comprende que esta experiencia fue difícil para usted y le presto especial atención durante el tiempo hospitalizado.</p>	<p>Categoría ordinal</p>	<p>Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p>
		<p>DIMENSIÓN Relación de confianza</p>	<p>25. - Cuando la enfermera (o) estuvo con usted realizándole algún procedimiento se concentró única y exclusivamente en usted. 26. - La enfermera (o) continuó interesada (o) en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica. 27. - La enfermera (o) le ayudo a establecer metas razonables. 28. - La enfermera (o) busco la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud. 29. - La enfermera (o) concilio con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención</p>	<p>Categoría ordinal</p>	<p>Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p>

		<p>DIMENSIÓN</p> <p>Monitorea y hace seguimiento.</p>	<p>30. - La enfermera (o) le ayudo a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>31. - La enfermera (o) acepto que es usted quien mejor se conoce, y lo incluyo siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>32. - La enfermera (o) lo animo para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.</p> <p>33. - La enfermera (o) lo puso a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</p> <p>34. - La enfermera (o) es amistosa (o) y agradable con sus familiares y a llegados</p> <p>35. - La enfermera (o) le permitió expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>36. - La enfermera (o) mantuvo un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p>37. - La enfermera (o) lo identifico y lo trato a usted como una persona individual.</p> <p>38. - La enfermera (o) se identificó y se presentó ante usted cada vez que realizo el cambio del turno.</p> <p>39. - El uniforme y carnet que porto la enfermera (o) la (o) caracteriza como tal.</p> <p>40. - La enfermera (o) se aseguró de la hora establecida para los procedimientos especiales, por ejemplo; ordenes de radiografía, tomografía, exámenes de laboratorio, etc y verifico su cumplimiento.</p> <p>41. - La enfermera (o) se mostró organizada (o) en la realización de su trabajo.</p> <p>42. - La enfermera (o) realizo los procedimientos con seguridad.</p> <p>43. - La enfermera (o) se mostró calmada (o).</p>		<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Mediamente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
--	--	---	---	--	--

		<p>44. - La enfermera (o) le proporciono buen cuidado fisico en relación a alguna herida quirúrgica, fractura, alteraciones en la piel, etc.</p> <p>45. - La enfermera (o) se aseguró que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted, por ejemplo; brindo educación respecto a los cuidados post alta en relación a su patología.</p> <p>46. - La enfermera (o) llamo al médico cuando era precisa su intervención</p>	Categoría ordinal	
--	--	--	-------------------	--

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Técnicas

En el estudio se utilizará el método de la encuesta a través de un “cuestionario, para ambas variables”.

Según Sandhusen refiere con el cuestionario se llegará a tener respuestas de los usuarios sin menor interés de cómo se logró la entrevista.

Encuesta es la entrevista dada los usuarios que reciben tratamiento de hemodiálisis, brindando un instrumento que es el cuestionario donde serán entregados a los participantes que reciben terapia de hemodiálisis donde brindaran sus respuestas a las preguntas, y así, llegar a una respuesta y conclusión de los resultados.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Cuidado de enfermero

El instrumento lleva una trayectoria de catorce años de construcción, generado desde el interés de profesionales por la percepción de los pacientes frente a la atención, para este caso, "la atención humanizada".

El instrumento se utilizará para medir la variable del Cuidado Humanizado de enfermería, es el formulario tipo cuestionario y medido por la escala de Likert, validado por Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H”.

Clinicountry “consta de introducción, datos generales y contenidos con 34 ítems con 4 alternativas de respuesta, valorados de 1 al 4 según tabla de puntaje. Siendo sus dimensiones: cualidades de hacer, comunicación y atención”.

Siempre: Cuando los pacientes en el área de nefrología en la clínica Privada de Lima en el cuidado humanizado por parte del profesional de salud tuvieron un puntaje entre igual o mayor a 30 - 32 al aplicar la encuesta de Cuidado Humanizado.

Casi siempre: Cuando el paciente en el área de nefrología en la clínica Privada de Lima en cuidado del profesional de salud tuvo un puntaje igual o menor a 27 - 29 puntos al aplicar la encuesta Cuidado Humanizado.

Algunas veces: Cuando el paciente en el área de nefrología en la privada de Lima en el cuidado por parte del profesional de salud tuvo un puntaje entre igual o mayor a 21 – 26 al aplicar la encuesta de Cuidado Humanizado.

Nunca: cuando el paciente en el área de nefrología en la clínica Priva de Lima en la atención por parte del personal de salud obtuvo un puntaje igual o menor a 08 - 20 puntos al brindar la encuesta Cuidado Humanizado.

3.7.3. Validación

El cuestionario que se van a dar, han sido validados por los autores validado por” Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H. “y para su obtención de validez, se aplicó la prueba Alfa de Crombach. Obteniendo que existe significación estadística si la probabilidad es menor del 5% ($p=0.001$)”.

3.7.4. Confiabilidad

Su confiabilidad del instrumento donde se mide el cuidado humanizado de enfermería, serán evaluados mediante el estadístico α de Cronbach, con valor superior 0.897.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento :2 Satisfacción de los pacientes

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento seleccionado en esta investigación es el “Caring Assessment Instrument” (Care-Q) fue “diseñado en 1981 por la doctora Patricia Larson y validado por ella misma, que permite medir la satisfacción del paciente a nivel hospitalario. “Ha sido adaptado y utilizado en numerosos países por todo el mundo como Estados Unidos, China entre otros. Este instrumento fue traducido, adaptado y validado al español por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo en el “Estudio piloto de la validación del cuestionario Care-Q en versión al español en población colombiana. El instrumento consta de 6 categorías: (Accesible), se compone de 6 ítems,(Explica y facilita), consta de 6 ítems, (Confort), consta de 6 ítems,, (Se anticipa), posee 5 ítems, (Relación de confianza)tiene 16 ítems” y (Monitorea y hace seguimiento), se compone de 8 ítems y la escala de medición que se emplea es de tipo ordinal que va del 1 al 5 de forma que 1 es (Nada) satisfecho,(puntaje 2) Poco satisfecho, (puntaje 3) Medianamente satisfecho, (puntaje 4) Satisfecho, y (puntaje 5) Muy satisfecho.

3.7.3. Validación

En el año 2009” se llevó a cabo una validación del instrumento traducido al español y aplicado a una población colombiana, obteniéndose una validez interna de 0.868, con una varianza explicada del 52%”.

3.7.4. Confiabilidad

Su confiabilidad de los dos instrumentos donde se mide el nivel de satisfacción del paciente en la clínica privada de Lima, serán evaluados mediante el estadístico alfa de Cronbach, con un valor superior 0,90. será evidencia de confiabilidad

3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Cuando se obtenga la aprobación del proyecto de tesis por el jurado designado de la Facultad de Enfermería se procedió a:

En primer lugar, se Solicitará a la Decana de la Facultad de Enfermería el documento necesario para la presentación ante la autoridad Gerente de la Clínica privada Lima para la ejecución del trabajo de investigación, En segundo lugar, al tener la aceptación se coordinará con los jefes de servicio de nefrología sobre las fechas disponibles para poder realizar la entrevista a los pacientes que serán encuestados de forma aleatoria. Luego, se informará a los pacientes adultos del área de nefrología sobre estudio a realizar y conjuntamente se les solicitará que firmen el consentimiento informado. Finalmente, se procederá a realizar el estudio de investigación.

Por un lado, solo se calificarán los instrumentos que sean llenados en su totalidad, de lo contrario, se indicará al paciente que complete la información. Una vez recolectados los datos se analizarán en forma ordenada en tablas estadísticas de acuerdo a los objetivos del presente estudio. Finalmente se procederá a destruir los instrumentos utilizados, Se cuantificará el total de instrumentos correctamente llenados (descartando aquellos que no tienen todos los ítems con la respuesta debida) y por último se elaborará una base de datos en el programa Excel - 2017 de los instrumentos con los datos recogidos se codificará y tabulara en una matriz de datos en el programa SPSS V. 25.0; Para el análisis de datos se emplearon técnicas cuantitativas, las que se detallan: Estadística descriptiva: Se utilizará tablas de una y doble entrada con distribución de frecuencias absolutas y porcentuales. Así mismo se emplearon gráficos de barras simples y diagrama de torta. Y Pruebas Estadísticas: Se emplearán estadísticos que determinen la correlación entre las variables de estudio, tal coeficiente de correlación de Spearman.

3.9 ASPECTOS ÉTICOS

En el estudio se considerará 4 principios de bioética:

Autonomía:

El presente estudio será aprobado por el Comité de Ética e Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener y clínica privada de Lima, por medio de su oficina de investigación institucional, para su inclusión en este estudio, para lo cual se les informará sobre los objetivos - resultados esperados para esta investigación. La aplicación de los instrumentos se realizará previo consentimiento informado de los pacientes, para lo cual se les explicará en forma clara, precisa y respetando su decisión de participación

Beneficencia:

La evaluación favorecerá a los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis, nos permite valorar la capacidad de cuidado humanizado de enfermería que brinda al paciente en las clínicas privada de lima si se encuentra alguna deficiencia para mejorar su salud, se les brindara educación, consejería y capacitaciones.

Confidencialidad:

Respecto a la confidencialidad de los documentos - registros que contengan datos e información personal de los pacientes inscritos para hemodiálisis, solo serán empleados dentro del análisis, pero no serán públicos o expuestos, ya que en su lugar se asignará un código que los identifique.

Justicia:

Se respetará y se tratará a todos los pacientes equitativamente sin ningún rechazo ni discriminación alguna

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

MESES AÑO 2021								
ACTIVIDADES	Mar	Abr	May	Jun	Agos	Set	Oct	Nov
Planteamiento del problema	■							
Elaboración de instrumentos de investigación	■							
Redacción del proyecto	■	■						
Presentación del proyecto			■					
Corrección de observaciones				■	■			
Aprobación del proyecto					■			
Ejecución						■	■	
Presentación del informe							■	■
Corrección del informe								■
Sustentación								■

4.2 PRESUPUESTO

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Total SI.
Servicios no personales				750
Especialista en Análisis Estadístico	Mes	1	1000	1300
Materiales de Consumo				2050
Papel Bond 80 gr A-4	Millar	6	18	108
Tableros acrílicos oficio	Unidad	2	12	24
Lapiceros de tinta líquida	Unidad	5	3.5	17.5
Lápices	Unidad	08	1	8.0
Paquete de Sobre manila A-4	Unidad	10	0,50	5.0
Memoria USB 16 GB	Unidad	2	30	60
Cámara fotográfica	Unidad	1	100	100
Plumón Resaltador	Unidad	5	2,5	13
Corrector	Unidad	2	2	4.0
Borrador	Unidad	3	0.5	1.5
Tijera metálica	Unidad	1	5	5
Clips	Caja	1	1	1
Folder manila A-4	Unidad	14	0,40	5.60
Archivador de Lomo Ancho T/oficio	Unidad	3	4	12
Otros Servicios de Terceros				364.6
Fotocopiado	Unidad	2000	0,10	200
Impresiones	Unidad	2000	0,05	100
Empastado	Unidad	6	18	108
Servicios de Internet	Servicio Global	1	200	200
Servicio de telefonía	Unidad	1	10	50
Imprevisto	Servicio Global	1	200	658
TOTAL, GENERAL				3072.6

REFERENCIAS

1. Loza c, Ramos C. Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú, 2015 [Internet]. Perú: Ministerio de Salud del Perú; 2016 [revisado 2016; consultado 2020 Nov 29]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342568/An%C3%A1lisis_de_la_situaci%C3%B3n_de_la_enfermedad_renal_cr%C3%B3nica_en_el_Per%C3%BA_201520190716-19467-1w36r85.pdf
2. Oliel S, Baldwin A, Linn L. La OPS/OMS y la Sociedad Latinoamericana de nefrología llaman a prevenir la enfermedad renal y a mejorar el acceso al tratamiento [Internet]. Estados Unidos de América: Organización Panamericana de la Salud; 2015 [revisado 2015; consultado 2020 Nov 29]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10542:2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-enfermedad-renal-mejorar-tratamiento&Itemid=1926&lang=fr
3. Flores S, Larrea K. Apoyo familiar y calidad de vida del paciente en hemodiálisis en la clínica: Instituto Nefrourológico del Norte Chiclayo, 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8920/Flores_Gurreonero_Silvia_y_Larrea_Gonzales_Karim_Lizeth.pdf?sequence=3&isAllowed=y
4. Hoy W, Ordunez P. Epidemia de enfermedad renal crónica en comunidades agrícolas de Centroamérica [Internet]. Estados Unidos de América: Organización

- Panamericana de la Salud: 2017 [revisado 2017; consultado 2021 Ago 3].
Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34157>
5. Infosalud. La demanda de diálisis ha crecido un 40% en una década. [Internet]. [consultado 2020 Nov 29]. Disponible en: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-demanda-dialisis-crecido-40-decada-20200214074947.html> Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis
 6. Santamaria N, Rodríguez K, Mabel G. Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2019. Disponible en: <https://enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4085/911>
 7. Seminario K. Conocimientos y actitudes frente a las emergencias obstétricas en gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 nueve de octubre-Sullana, enero-abril 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2020. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2202036>
 8. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería en Salud Pública]. Colombia: Universidad Antonio Nariño; 2018. Disponible en: file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en.pdf

9. Torres B, Izaola O , De Luis A. Abordaje nutricional del paciente con diabetes mellitus e insuficiencia renal crónica, a propósito de un caso [Internet]. 2017;1-4. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/nh/v34s1/04_torres.pdf
10. Barrio J, Hidalgo M. Enfermedad crónica no transmisibles, enfermedad renal crónica. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Licenciado en Enfermería]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2016. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/2157/1/16538.pdf>
11. Cobo G, Lindholm B, Stenvinkel P. Chronic inflammation in end-stage renal disease and dialysis. Nephrol Dial Transplant [Internet]. Estados Unidos de America: Nephrol Dial Transplant: [revisado 2018; consultado 2021 Ago 3]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30281126/>
12. Crisanto D, Rengifo L. Percepción del paciente hemodializado sobre autocuidado y su relación con las características sociodemográficas, en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/632>
13. Rodríguez A. Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una institución de salud 2014 [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4161/Rodr%c3%adguez_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Pérez M, Pérez Y. Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una institución de salud Chiclayo – 2016 [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2016. disponible desde: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3041/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUD_TESIS%20PEREZ%20GUERRERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Vera M. Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los últimos 10 años [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8193/Satisfaccion_VeraMory_Yesenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Sánchez G. Las emociones en la práctica enfermera [Tesis para optar el título de doctoral profesional]. España: Universidad Autónoma de Barcelona; 2013. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf>
17. Palacios L. Cuidado humanizado de Enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/326/TG0176.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería UPCH [Internet]. Ciudad de Mexico: Hospital General de México: [revisado 2018; consultado 2021 Ago 4]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30281126/>
19. Santamaria N, Rodríguez K, Mabel G. Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2019. Disponible en: <https://enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4085/911>
20. Partida K, Tejada L, Chávez Y, Hernández O, Lozano M, Anguiano A (2019) El cuidado de enfermería a los enfermeros renales en hemodiálisis: desafíos, dilemas y satisfacciones. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Brasil: University of Sao Paulo; 2017. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reesp/a/yX3zxJHLnpR9XLXgvwzVH3d/?format=pdf&lang=es>
21. Hrenczuk M (2019) Therapeutic relationship nurse–patient in hemodialysis therapy. [Internet]. Polonia: Warszawski Uniwersytet Medyczny: 2021; 1-2. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/nuf.12590>
- 22 . Sanz M, Garrido L, Caro C (2017) Factors influencing the degree of satisfaction of the hemodialysis patient with nursing. [Internet]. España: Universidad de Cordoba; 3-4. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2254-28842017000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=en

23. Urra E, Jana A, García V. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. [Internet]. 2011; 15-18. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
24. Poblete Troncoso, Sandra Valenzuela Suazo. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Universidad de Concepción. Chile, 2007. [Internet]. Chile: Acata Paul Enferm: [revisado 2018; consultado 2021 Ago 7]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/?lang=es&format=pdf>
25. Medina J. La pedagogía del cuidado: Saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Miscelanea - Biblioteca comentada [Internet]. 2002;6(11):3-5. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4901/1/CC_11_15.pdf
26. Navarro C. Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Dialisis del SUA- Nefrología de la UPCH. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/147/Evaluaci%C3%B3n_NavarroGonzales_CarolinaLise.pdf?sequence=3&isAllowed=y
27. Raile M, Modelos y teorías en enfermería. 8va edición. Barcelona: Elsevier España, S.L. 2015. P. 670, 671, 675

28. Bellido J, Lendinéz J. Proceso enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los lenguajes NNN. [Internet]. Perú: Ilustre Colegio de Enfermería de Jaén: 2012; 1-2. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf>
29. Rosa Guerrero R, Meneses M, De La Cruz Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Investigación en salud [Internet]. Rev enferm Herediana; 2016; 9(2): 6-10. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
30. Rivera L, Triana A. Percepción de comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería en la Clínica del Country. UNAL [Internet] 2007; 18(1): 56-68. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35901/36916>
31. Alvis T, Moreno M y Muñoz S. Experiencia de recibir un cuidado de enfermería humanizado en un servicio de hospitalización. Revista Ciencias Biomédicas. 2013; 4(1): 60-68.
32. Acosta C, Garcia E. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un Hospital Nacional de Lima, 2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%20C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst

- Mex Soc [Internet] 2017: 25(4): 8-11. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
34. Carreño S. Carrillo M. Chaparo L. Sánchez, Vargas E. caracterización del talento humano en la salud que atiende a personas con enfermedad crónica construcción de una encuesta. Duazary [Internet] 2016: 13(1): 15-22. Disponible en:
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1583/1017>
35. Gutiérrez M, Espinoza G. El cuidado humanizado, de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidado intensivo médica de la clínica fos-cal. [Tesis para optar el título de segunda especialización de Enfermería en Diseño y Gestión de Proyectos]. Colombia: Universidad De La Sabana; 2014. Disponible en:
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/12432/Gloria%20Amparo%20Espinoza%20Gonzalez%20%28tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Chávez de Paz, Patricia Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Dermatología Peruana [Internet] 2009: 19(1): 1-6. Disponible en:
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf
37. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación. 2000; 3(1): 139-153.
38. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. Hernandez R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Quinta edición. México. McGraw Hill; 2015. 736p. ISBN: 9786071502919
40. . Martirosyan L, Arah OA, Haaijer-Ruskamp FM, Braspenning J, Denig P. Methods to identify the target population: implications for prescribing quality indicators. BMC Health Services Research. 2010;10: 137 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título: Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de lima, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO Y METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.</p>	<p>VARIABLE I:</p> <p>CUIDADO DE ENFERMERIA</p> <p>DIMENSIÓN 1: Cualidades de hacer</p> <p>Confianza Respeto Amabilidad Dignidad</p> <p>DIMENSIÓN 2: Comunicación</p> <p>Diálogo Sinceridad Tiempo Información Claridad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La actual investigación es de tipo básica, Muntane J, refiere que la investigación se caracteriza porque se origina mediante un marco teórico, el objetivo es lograr aumentar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto practico</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACION</p> <p>se hará uso del método inductivo ya que se basa en la observación y el análisis de una situación concreta; con consecuente razonamientos y conclusiones.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Correlacional, puesto que se pretende determinar la relación existente entre las variables de estudio. De corte transversal</p>

<p>¿Cómo se relaciona la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Evaluar la relación la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima ,2021.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA</p> <p>H₀E1: No existe relación significativa de la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.</p> <p>HiE1.: Existe relación significativa de la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021</p>	<p>DIMENSIÓN 3:</p> <p>Atención Interés Oportunidad Cuidado Comodidad.</p>	<p>porque es un instrumento que se aplicara una sola vez.</p> <p>POBLACIÓN MUESTRA</p> <p>La población de estudio estará conformada por un total de El número de sujetos de la muestra de esta investigación a un total de 90 pacientes, inscritos en el programa de hemodiálisis en la clínica Plus Vida, Lima 2021. Por lo que, y al ser una muestra relativamente pequeña se trabajará sobre la totalidad de pacientes careciendo de una muestra (Población censal)</p>
<p>¿Cómo se relaciona la dimensión Comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión atención del</p>	<p>Evaluar la relación la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021.</p>	<p>Hi2.: Existe relación significativa de la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021</p>	<p>VARIABLE II</p> <p>DIMENSION Accesible</p> <p>DIMENSION Explica y facilita</p> <p>DIMENSION Confort</p> <p>DIMENSION Se anticipa</p> <p>DIMENSIÓN Relación de confianza</p>	

<p>cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021</p>	<p>Evaluar la relación la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021.</p>	<p>H₀2: No existe relación significativa de la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.</p> <p>. Hi3.: Existe relación significativa de la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.</p> <p>H₀3: No existe relación significativa de la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima 2021.</p>	<p>DIMENSIÓN</p> <p>Monitorea y hace seguimiento.</p>	
---	--	--	---	--

Anexo N° 2: Variables y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Cuidado de enfermería	Es el cuidado brindado en forma holística de la enfermera, para que los pacientes del Servicio nefrología, se sientan satisfechos en cuanto a las cualidades de hacer, comunicación y atención profesional. (33).	<p>DIMENSIÓN cualidades de hacer</p> <p>DIMENSIÓN Comunicación</p> <p>DIMENSIÓN Atención</p>	<p>1. Le hace sentir como una persona 2. Le trata con amabilidad 3. Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalización 4. Le mira a los ojos, cuando le habla. 5. Le dedica tiempo para aclararte sus inquietudes. 6. Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted. 7. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted. 8. Le genera confianza 9. Cuando la(lo) cuidan le facilitan el dialogo.</p> <p>10. Explican previamente los procedimientos. 11. Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas 12. Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos. 13. La dedican e tiempo requerido para su atención. 14 le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted o requiere o según su situación de salud.</p> <p>15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado. 16 le llaman por su nombre. 17 le muestra respeto por sus creencias y valores.</p>	<p>Categórica Ordinal</p> <p>Categórica Ordinal</p> <p>Categórica Ordinal</p>	<p>1: Siempre 2: Casi siempre 3: Algunas Veces 4. Nunca</p> <p>1: Siempre 2: Casi siempre 3: Algunas Veces 4. Nunca</p> <p>1: Siempre 2: Casi siempre 3: Algunas Veces</p>

			<p>18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria, etc)</p> <p>19. Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.</p> <p>20. Le manifiesta que están pendiente de usted.</p> <p>21. Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.</p> <p>22. Responde oportunamente su llamado.</p> <p>23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.</p> <p>24. Le escuchan atentamente.</p> <p>25. Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo.</p> <p>26. Le brindan un cuidado cálido y delicado</p> <p>27. Le ayudan a manejar su dolor físico.</p> <p>28. Le demuestran que son responsables con su atención</p> <p>29. Le respetan sus decisiones.</p> <p>30. Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar</p> <p>31. Respetan su intimidad.</p> <p>32. al acercarse le saludan y brindan trato amable.</p>		4. Nunca
Satisfacción de los pacientes	Es la tranquilidad y seguridad que tiene el paciente de ser bien atendido; lo que le permitirá	DIMENSIÓN Accesible	<p>1.- La enfermera (o) se aproximó a usted siempre que fue necesario para ofrecerle medidas que alivien el dolor u realizarle procedimientos.</p> <p>2.- La enfermera (o) le dio los medicamentos y realizo los procedimientos a tiempo.</p> <p>3.- La enfermera (o) lo visito con frecuencia para verificar su estado de salud.</p> <p>4.- La enfermera (o) respondió rápidamente a su llamado.</p>	Categorica Ordinal	Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

	recuperar su salud. (34)	<p>DIMENSIÓN Explica y facilita</p> <p>DIMENSIÓN Confort</p> <p>DIMENSIÓN Se anticipa</p>	<p>5.- La enfermera (o) le pidió que la (o) llame si usted se siente mal</p> <p>6.- La enfermera (o) le informo sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.</p> <p>7.- La enfermera (o) le dio información clara y precisa sobre su situación actual.</p> <p>8.- La enfermera (o) le enseñó cómo cuidarse a usted mismo.</p> <p>9.- La enfermera (o) le sugirió preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.</p> <p>10.- La enfermera (o) fue honesta (o) con usted en cuanto a su condición médica</p> <p>11.- La enfermera (o) se esforzó para que usted pueda descansar cómodamente.</p> <p>12. - La enfermera (o) lo motivo a identificar los elementos positivos de su tratamiento.</p> <p>13. - La enfermera (o) fue amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.</p> <p>14. - La enfermera (o) fue alegre con usted.</p> <p>15. - La enfermera (o) se sentó con usted para entablar una conversación.</p> <p>16. - La enfermera (o) estableció contacto físico con usted, por ejemplo, le dio un abrazo cuando usted necesitaba consuelo.</p> <p>17. - La enfermera (o) lo escuchó con atención.</p> <p>18. - La enfermera (o) hablaba con usted amablemente.</p> <p>19. - La enfermera (o) involucro a su familia en su cuidado</p> <p>20. - La enfermera (o) le presto mayor atención en las horas de la noche.</p> <p>21. - La enfermera (o) busco la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.</p>	<p>Categoría Ordinal</p> <p>Categoría Ordinal</p> <p>Categoría ordinal</p>	<p>Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p> <p>Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p> <p>Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p>
--	--------------------------	---	--	--	--

		<p>DIMENSIÓN Relación de confianza</p>	<p>22. - Cuando se sintió agobiado por su enfermedad la enfermera (o) acordó con usted un nuevo plan de intervención. 23. - La enfermera (o) estuvo pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. 24. - La enfermera (o) comprende que esta experiencia fue difícil para usted y le prestó especial atención durante el tiempo hospitalizado.</p> <p>25. - Cuando la enfermera (o) estuvo con usted realizándole algún procedimiento se concentró única y exclusivamente en usted. 26. - La enfermera (o) continuó interesada (o) en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica. 27. - La enfermera (o) le ayudó a establecer metas razonables. 28. - La enfermera (o) buscó la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud. 29. - La enfermera (o) concilio con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención 30. - La enfermera (o) le ayudó a aclarar sus dudas en relación a su situación. 31. - La enfermera (o) acepto que es usted quien mejor se conoce, y lo incluyo siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado. 32. - La enfermera (o) lo animó para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud. 33. - La enfermera (o) lo puso a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor. 34. - La enfermera (o) es amistosa (o) y agradable con sus familiares y a llegados 35. - La enfermera (o) le permitió expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p>	<p>Categoría ordinal</p>	<p>Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p>
--	--	--	---	------------------------------	--

		<p>DIMENSIÓN</p> <p>Monitorea y hace seguimiento.</p>	<p>36. - La enfermera (o) mantuvo un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p>37. - La enfermera (o) lo identifico y lo trato a usted como una persona individual.</p> <p>38. - La enfermera (o) se identificó y se presentó ante usted cada vez que realizo el cambio del turno.</p> <p>39. - El uniforme y carnet que porto la enfermera (o) la (o) caracteriza como tal.</p> <p>40. - La enfermera (o) se aseguró de la hora establecida para los procedimientos especiales, por ejemplo; ordenes de radiografía, tomografía, exámenes de laboratorio, etc y verifíco su cumplimiento.</p> <p>41. - La enfermera (o) se mostró organizada (o) en la realización de su trabajo.</p> <p>42. - La enfermera (o) realizo los procedimientos con seguridad.</p> <p>43. - La enfermera (o) se mostró calmada (o).</p> <p>44. - La enfermera (o) le proporciono buen cuidado físico en relación a alguna herida quirúrgica, fractura, alteraciones en la piel, etc.</p> <p>45. - La enfermera (o) se aseguró que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted, por ejemplo; brindo educación respecto a los cuidados post alta en relación a su patología.</p> <p>46. - La enfermera (o) llamo al médico cuando era precisa su intervención</p>	<p>Categoría ordinal</p>	<p>Nada satisfecho Poco satisfecho Mediamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p>
--	--	---	--	--------------------------	--

Anexo N° 3: Instrumento cuidado de enfermería

Soy alumna de la Universidad Norbet Wiener de la especialidad Nefrología que busca identificar si el cuidado humanizado logra la satisfacción de las necesidades en los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis atendido en la clínica privada de lima, 2021, por lo que le agradecería si contestaran las siguientes preguntas:

1. Siempre. 2. Casi siempre. 3. Algunas veces. 4. Nunca

N°	ITEM	1	2	3	4
DIMENSIÓN cualidades de hacer					
01	Le hace sentir como una persona	1	2	3	4
02	Le trata con amabilidad	1	2	3	4
03	Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalización	1	2	3	4
04	Le mira a los ojos, cuando le habla.	1	2	3	4
05	Le dedica tiempo para aclararte sus inquietudes.	1	2	3	4
06	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted.	1	2	3	4
07	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted.	1	2	3	4
08	Le genera confianza	1	2	3	4
09	Cuando la(lo) cuidan le facilitan el dialogo.	1	2	3	4
DIMENSIÓN Comunicación					
10	Explican previamente los procedimientos.	1	2	3	4
11	Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	1	2	3	4
12	Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos.	1	2	3	4
13	La dedican e tiempo requerido para su atención.	1	2	3	4
14	Le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted o requiere o según su situación de salud.	1	2	3	4
DIMENSIÓN Atención					
15	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado.	1	2	3	4
16	Le llaman por su nombre.	1	2	3	4
17	Le muestra respeto por sus creencias y valores.	1	2	3	4

18	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria,etc)	1	2	3	4
19	Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.	1	2	3	4
20	Le manifiesta que están pendiente de usted.	1	2	3	4
21	Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.	1	2	3	4
22	Responde oportunamente su llamado.	1	2	3	4
23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.	1	2	3	4
24	Le escuchan atentamente.	1	2	3	4
25	Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo.	1	2	3	4
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	1	2	3	4
27	Le ayudan a manejar su dolor físico.	1	2	3	4
28	Le demuestran que son responsables con su atención.	1	2	3	4
29	Le respetan sus decisiones.	1	2	3	4
30	Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar.	1	2	3	4
31	Respetan su intimidad.	1	2	3	4
32	Al acercarse le saludan y brindan trato amable.	1	2	3	4

**SASTIFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIALISIS
EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE NEFROLOGIA
DE LA CLINICA PRIVADA DE LIMA.**

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1. Características socio demográficas

Edad: sexo: 1. M (). 2. F ()

Procedencia: 1. urbano 2. urbano marginal 3. Rural.

Nivel de instrucción:

a) Sin estudios. b) Primaria. C) Secundaria. d) Técnica. e) Superior.

El valor de cada opción es el siguiente: 1.- Nada satisfecho. 2.- Poco satisfecho. 3.- Medianamente satisfecho. 4.- Satisfecho. 5.- Muy satisfecho

Dimensión	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Accesibilidad					
1.- La enfermera (o) se aproximó a usted siempre que fue necesario para ofrecerle medidas que alivien el dolor u realizarle procedimientos.	1	2	3	4	5
2.- La enfermera (o) le dio los medicamentos y realizo los procedimientos a tiempo.	1	2	3	4	5
3.- La enfermera (o) lo visito con frecuencia para verificar su estado de salud.	1	2	3	4	5
4.- La enfermera (o) respondió rápidamente a su llamado.	1	2	3	4	5
5.- La enfermera (o) le pidió que la (o) llame si usted se siente mal.	1	2	3	4	5
Dimensión Explica y facilita					
6.- La enfermera (o) le informo sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	1	2	3	4	5
7.- La enfermera (o) le dio información clara y precisa sobre su situación actual.	1	2	3	4	5
8.- La enfermera (o) le enseñó cómo cuidarse a usted mismo.	1	2	3	4	5
9.- La enfermera (o) le sugirió preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	1	2	3	4	5

10.- La enfermera (o) fue honesta (o) con usted en cuanto a su condición médica	1	2	3	4	5
Dimensión Confort					
11.- La enfermera (o) se esforzó para que usted pueda descansar cómodamente.	1	2	3	4	5
12. - La enfermera (o) lo motivo a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	1	2	3	4	5
13. - La enfermera (o) fue amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
14. - La enfermera (o) fue alegre con usted.	1	2	3	4	5
15. - La enfermera (o) se sentó con usted para entablar una conversación.	1	2	3	4	5
16. - La enfermera (o) estableció contacto físico con usted, por ejemplo, le dio un abrazo cuando usted necesitaba consuelo.	1	2	3	4	5
17. - La enfermera (o) lo escuchó con atención.	1	2	3	4	5
18. - La enfermera (o) hablaba con usted amablemente.	1	2	3	4	5
19. - La enfermera (o) involucro a su familia en su cuidado.	1	2	3	4	5
Dimensión Se anticipa					
20. - La enfermera (o) le presto mayor atención en las horas de la noche.	1	2	3	4	5
21. - La enfermera (o) busco la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	1	2	3	4	5
22. - Cuando se sintio agobiado por su enfermedad la enfermera (o) acordo con usted un nuevo plan de intervención.	1	2	3	4	5
23. - La enfermera (o) estuvo pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	1	2	3	4	5
24. - La enfermera (o) comprende que esta experiencia fue difícil para usted y le presto	1	2	3	4	5

especial atención durante el tiempo hospitalizado.					
Dimensión					
Relación de confianza					
25. - Cuando la enfermera (o) estuvo con usted realizándole algún procedimiento se concentró única y exclusivamente en usted.	1	2	3	4	5
26. - La enfermera (o) continuó interesada (o) en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	1	2	3	4	5
27. - La enfermera (o) le ayudo a establecer metas razonables.	1	2	3	4	5
28. - La enfermera (o) busco la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	1	2	3	4	5
29. - La enfermera (o) concilio con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	1	2	3	4	5
30. - La enfermera (o) le ayudo a aclarar sus dudas en relación a su situación.	1	2	3	4	5
31. - La enfermera (o) acepto que es usted quien mejor se conoce, y lo incluyo siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	1	2	3	4	5
32. - La enfermera (o) lo animo para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	1	2	3	4	5
33. - La enfermera (o) lo puso a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	1	2	3	4	5
34. - La enfermera (o) es amistosa (o) y agradable con sus familiares y a llegados.	1	2	3	4	5
35. - La enfermera (o) le permitió expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	1	2	3	4	5
36. - La enfermera (o) mantuvo un acercamiento respetuoso con usted.	1	2	3	4	5
37. - La enfermera (o) lo identifico y lo trato a usted como una persona individual.	1	2	3	4	5

38. - La enfermera (o) se identificó y se presentó ante usted cada vez que realizo el cambio del turno.	1	2	3	4	5
Dimensión					
Monitorea y hace seguimiento					
39. - El uniforme y carnet que porto la enfermera (o) la (o) caracteriza como tal.	1	2	3	4	5
40. - La enfermera (o) se aseguró de la hora establecida para los procedimientos especiales, por ejemplo; ordenes de radiografía, tomografía, exámenes de laboratorio, etc y verifico su cumplimiento.	1	2	3	4	5
41. - La enfermera (o) se mostró organizada (o) en la realización de su trabajo.	1	2	3	4	5
42. - La enfermera (o) realizo los procedimientos con seguridad.	1	2	3	4	5
43. - La enfermera (o) se mostró calmada (o).	1	2	3	4	5
44. - La enfermera (o) le proporciono buen cuidado físico en relación a alguna herida quirúrgica, fractura, alteraciones en la piel, etc.	1	2	3	4	5
45. - La enfermera (o) se aseguró que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted, por ejemplo; brindo educación respecto a los cuidados post alta en relación a su patología.	1	2	3	4	5
46. - La enfermera (o) llamo al médico cuando era precisa su intervención.	1	2	3	4	5
TOTAL					

Anexo N° 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación es conducida **Yaritzza del Rocío Riva Cruz, 47736615** con el objeto de Identificar si el cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder la Escala de Calificación de 18 preguntas. Ello le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, los datos que se recojan serán confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Sus respuestas a la Escala serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Una vez transcritas las respuestas, los cuestionarios serán desactivados. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacernos preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que ello perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la licenciada de enfermería antes mencionadas o de no responderlas. Desde ya, le agradecemos su valiosa participación.

Yo.....acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por la licenciada de enfermería mencionada, pues he sido informado(a) sobre el objetivo; me han indicado también que tendré que responder una Escala de 18 preguntas, que me tomará aproximadamente 10 minutos. Reconozco que los datos que yo brinde en este estudio son estrictamente confidenciales y no serán usados para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que ello genere perjuicio alguno para mi persona y mi familia.

Firma del Participante Fecha



ANEXO 5 INFORME DE ORIGINALIDAD

DECLARACIÓN DE APROBACIÓN PARA TRABAJOS FINALES

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA

ESPECIALIDAD: CUIDADO ENFERMERO EN NEFROLOGIA

Yo, Mg. Arevalo Marcos Rodolfo Amado docente de segunda especialidad de la escuela de enfermería; declaro que el trabajo final de las licenciados en enfermería: Riva cruz Yaritza del Roció , de la especialidad: **CUIDADO ENFERMERO EN NEFROLOGIA** Cuyo Trabajo Académico titulado: Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021 tiene un índice de similitud de **19%** verificado a través de la herramienta Turnitin cuyo reporte adjunto.

Cabe resaltar que las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Norbert Wiener

Lugar: Lima

Fecha: 17 de agosto de 2021

Firma del docente

Nombres y apellidos: Mg. Arevalo Marcos Rodolfo Amado

DNI. 46370194