



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad de atención y satisfacción del paciente en tratamiento
de hemodiálisis en una clínica privada, 2023**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista
en Enfermería en Nefrología**

Presentado por:

Autora: Lozano Vega, Jenddy Liliana

Código orcid: <https://orcid.org/0009-0002-9370-4770>

Asesora: Dra. Cárdenas de Fernández, María Hilda

Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

**Línea de investigación general
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

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

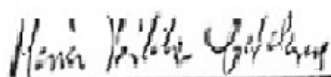
Yo, Lozano Vega, Jenddy Liliana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una Clínica Privada, 2023”, Asesorado por la Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:236712378, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Lozano Vega, Jenddy Liliana
 DNI N° 46415946



.....
 Firma de la Asesora
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
 CE N° 114238186

Lima, 24 de Noviembre de 2022

DEDICATORIA:

Dedico este proyecto de investigación a mi madre, por formarme una persona con valores y principios, sé que desde el cielo está orgullosa de mi, amada madre te amo, y a mis hijos por ser mi motor y motivo a seguir.

AGRADECIMIENTO:

Extiendo un agradecimiento especial a la Universidad Norbert Wiener, por ser parte de mi formación como profesional y a mis docentes de especialización, por sus enseñanzas y dedicación.

Asesora: Dra. Cárdenas de Fernández, María Hilda
Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

JURADO

Presidente : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

Secretario : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Vocal : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7

2.2.	Bases teóricas	10
2.3.	Formulación de hipótesis	17
2.3.1.	Hipótesis general	17
2.3.2.	Hipótesis Especifica	17
3.	METODOLOGÍA	18
3.1.	Método de la investigación	18
3.2.	Enfoque de la investigación	18
3.3.	Tipo de investigación	18
3.4.	Diseño de la investigación	18
3.5.	Población, muestra y muestreo	19
3.6.	Variables y Operacionalización	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1.	Técnica	22
3.7.2.	Descripción de instrumentos	22
3.7.3.	Validación	22
3.7.4.	Confiabilidad	23
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9.	Aspectos éticos	24
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1.	Cronograma de actividades	25
4.2.	Presupuesto	26
5.	REFERENCIAS	27
	Anexo 1: Matriz de consistencia	32
	Anexo 2: Instrumentos	34
	Anexo 3: Consentimiento informado	37

Resumen

Esta investigación tiene como **Objetivo:** Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023. **La metodología:** el desarrollo de la investigación se dirigirá con un método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y aplicada, además se trabajara con una muestra de 102 pacientes hemodiálisis en una clínica privada, 2023, los instrumentos que se usaran para el trabajo de investigación serán; un cuestionario para la calidad de atención del autor Rosales y para la satisfacción del paciente se utilizará el Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry, los cuales son confiables y ya están validados; ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad, de un 896 de alfa de Cronbach para el cuestionario de autocuidado y un 0.800 para el cuestionario Servqual, en el caso de la recolección de los datos se procederá con la aplicación de los cuestionarios en un promedio de 25 minutos por encuestado, lo cual será plasmado en una base de datos con las respuestas de la muestra la cual será analizado a nivel estadístico descriptivo, mediante tablas y figuras y en el caso de la estadística inferencial para comprobar las hipótesis de estudio se procederá con la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, el cual tiene un grado de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del paciente, hemodiálisis.

Abstract

This research aims to: Determine what relationship exists between quality of care and patient satisfaction in hemodialysis treatment in a private clinic, 2023. The methodology: the development of the research will be directed with a hypothetical deductive method, with a quantitative, descriptive and applied approach, in addition to working with a sample of 102 hemodialysis patients in a private clinic, 2023, the instruments that will be used for the research work will be; a questionnaire for the quality of care of the author Rosales and for patient satisfaction will be used the Servqual of Zeithaml, Parasuraman and Berry, which are reliable and already validated; both instruments have a high level of reliability, an 896 of Cronbach's alpha for the self-care questionnaire and a 0.800 for the Servqual questionnaire, in the case of data collection will proceed with the application of the questionnaires in an average of 25 minutes per respondent, which will be reflected in a database with the answers of the sample which will be analyzed at a descriptive statistical level, through tables and figures and in the case of inferential statistics to test the study hypotheses will proceed with the application of Spearman's Rho test, which has a degree of confidence of 95% and a margin of error of 5%.

Key words: Quality of care, patient satisfaction, haemodialysis.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La hemodiálisis (HD) es la forma más común de terapia de reemplazo renal. Este estudio tiene como objetivo examinar el uso, la disponibilidad, la accesibilidad, la asequibilidad y la calidad de la atención de emergencia en los hospitales de todo el mundo. Es por eso que la Sociedad Internacional de Nefrología convocó a 182 países de julio a septiembre de 2018, con la participación de representantes de 160 (88%) países. Se encontró que el uso medio específico del país de HD de mantenimiento fue de 298,4 por millón de habitantes (pmp) (IQR, 80,5-599,4). Los pacientes con insuficiencia renal en HD tenían una mediana global de 98,0 (RIC, 81,5-140,8) pmp y una mediana del centro de HD de 4,5 (RIC, 1, 2-9,9) pmp (1).

En general, el 27 % de los países de bajos ingresos tienen un servicio HD adecuado (3-4 horas, 3 veces por semana). La HD doméstica generalmente está disponible en el 36 % de los países de ingresos altos. Asimismo, se encontró que la educación sobre el acceso vascular era subóptima. La financiación de los procedimientos de acceso vascular no es uniforme, con copagos más altos en países con niveles de ingresos más bajos. El 23 % de los pacientes en países de bajos ingresos debe pagar más del 75 % de los costos de hemodiálisis en comparación con solo el 4 % en países de altos ingresos (2).

En el mismo entorno en España, los investigadores y otros en un estudio de 2021 estudiaron detalles clínicos, de laboratorio y radiológicos de pacientes en hemodiálisis diagnosticados con COVID-19, pero no se encontraron cambios patológicos en las radiografías de tórax. Todos los pacientes experimentaron linfopenia. Ninguno ingresó en cuidados intensivos, aunque el 66,7% requirió hospitalización. Los agentes

terapéuticos más utilizados fueron azitromicina (100%), hidroxiclороquina (66,7%), lopinavir/ritonavir (55,6%) e interferón-beta (22,2%). En general, la gravedad de la enfermedad observada en nuestra serie fue de leve a moderada, y los pacientes recibieron las medidas de tratamiento adecuadas y quedaron satisfechos con el servicio(3).

Cabe mencionar que la calidad de la atención es un factor clave en la satisfacción del paciente en hemodiálisis, por lo que Ceballos et al. La relación médico-paciente rota afecta el cumplimiento del tratamiento. Por otro lado, el apoyo social recibido jugó un papel positivo. Asimismo, los principales recursos personales utilizados se relacionan con el uso del tiempo libre y las creencias religiosas, elementos que deben ser respetados por los profesionales de enfermería (4).

Por otro lado, en un estudio en Ecuador se halló que los principales factores que más inciden en la satisfacción del paciente de hemodiálisis son 50% confianza en la entrega y 63% disposición del personal médico para ayudar, trato personalizado 52%, amabilidad 48% también como seguridad en el parto, habilidad para perforar fístulas, interés en resolver problemas relacionados e información relacionada con la salud y velocidad de respuesta requerida (5).

De igual manera, en el Centro de Salud Las Pinas en Ecuador, el 56% de los pacientes encuestados se encontraron muy satisfechos con su atención. Las razones de la baja satisfacción incluyen: no incluir el cuidado de los miembros de la familia, no aconsejar hacer preguntas al médico, no aceptar un nuevo plan de tratamiento y no ayudar a establecer objetivos razonables (6).

Por otro lado, a nivel nacional se mencionó una disminución significativa en la calidad de vida de los pacientes con enfermedad renal crónica, lo cual se observó en un estudio en el Hospital Regional de Ica, la mayoría de los cuales (63,7%) presentaron normalidad. Calidad de recibir hemodiálisis Mala vida y salud de los pacientes (7).

Es por eso que García y Barrio mencionaron que los pacientes pasan por diferentes etapas en la adaptación a la hemodiálisis, desde cambios en su vida personal y familiar, hasta sentirse marginados y discapacitados, tristes y deprimidos, hasta intentar lograr sus cambios de fusión. Un sistema de apoyo con el que tu familia y equipo de salud puedan afrontar y adaptarse a este tipo de tratamiento de hemodiálisis, que es la motivación para continuar el tratamiento utilizando estrategias de adaptación positiva (8).

De igual forma, se mencionó que la prevalencia de la enfermedad renal crónica fue del 16% 5 y representó el 3.3% de las muertes a nivel nacional. De estos, Apurímac, Puno, Huancavelica, Ayacucho, Moquegua y Cusco tuvieron las tasas de mortalidad más altas entre otros países. región; para ello es fundamental el uso de diferentes métodos de tratamiento; los informes nacionales muestran que el 78,5% de los pacientes fueron atendidos en EsSalud, el 16,0% en el MINSA y el 5,3% en las Fuerzas Armadas, siendo el principal tratamiento la hemodiálisis. El 60% de los servicios de hemodiálisis son prestados por empresas privadas, el 40% por el sector público y el 34% por Lima (9).

En el mismo contexto, un estudio realizado por EsSalud en Lima y Callao encontró que el 81,8% de los pacientes estaban satisfechos con su atención en los servicios de hemodiálisis. La dimensión valor percibido alcanzó el 95,9%, la dimensión empatía alcanzó el 84,2% y la dimensión con menor satisfacción arrojó el 69% de los elementos tangibles (10).

Es por lo mencionado que es importante el poder conocer como la calidad de atención que se le ofrece a los pacientes con insuficiencias renal crónica está repercutiendo de su satisfacción, mediante la formulación de las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.
- Identificar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.
- Identificar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio desarrollara un análisis de las teorías que se desarrollan de la calidad de atención como es el caso de Donavedian con la calidad en el servicio o la teoría de Florence Nightingale teórica que describió la Enfermería y su Entorno, además de explicar su relación con la satisfacción del paciente entre definiciones que permitan conocer las variables de estudio para cubrir alguna duda al respecto

1.4.2 Metodológica

En este caso el estudio presentara instrumentos de recolección de datos en la medición de variables como localidad de atención y la satisfacción del paciente en hemodiálisis, los cuales son validados y confiables por lo que servirá para

aplicar en otros estudios, además de que se muestre en el estudio una forma, método y diseño para poder medir de manera más eficiente las variables en cuestión.

1.4.3 Practica

Al comprender y demostrar como la calidad de atención que se desarrolla en la clínica privada se relaciona con la satisfacción del paciente se podrá elaborar estrategias más consecuentes con las exigencias de este paciente en hemodiálisis, ya que todo servicio de salud tiene como principal objetivo cubrir con las necesidades del paciente.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal: La investigación se efectuará en el año 2022

1.5.2 Espacial: La presente investigación se realizará en una clínica privada de Lima Perú, 2022.

1.5.3 Población o unidad de análisis: paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Collantes y Clavo (11) presentaron en Ecuador su estudio con el propósito de “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero”. Para ello se trabajó con un método descriptivo de enfoque cuantitativo con una muestra de 80 pacientes y la aplicación de dos cuestionarios.

En los resultados se encontró que el 58% eran mujeres, el 36,3% eran convivientes en estado civil y el 33,8% tenían estudios primarios. El 93,7% de los pacientes se mostró medianamente satisfecho con la dimensión humana, el 91,3% satisfecho con la dimensión apto y el 63,7% satisfecho con la dimensión seguro. Se evidenció que existe una asociación significativa entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y el nivel de atención ($p > 0,05$), lo que no confirmó la hipótesis de los investigadores.

Acosta (12) en Nicaragua en el año 2019 presento su estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis. Hospital Militar Escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo – Abril 2019”. Se trabajó con una muestra de 101 pacientes, a través de una metodología cuantitativa descriptiva y correlacional, con la aplicación de cuestionarios, de donde se logró obtener que existen una serie de brechas en un 25% con respecto a los aspectos tangibles, la responsabilidad del personal, la empatía entre otros, por otro lado en la clasificación de la calidad del servicio, la dimensión con mayor distancia a cero fue la confiabilidad, la dimensión más cercana a cero fue la seguridad, seguida de los bienes tangibles; los resultados del índice de calidad del servicio (ICS) se interpretaron como moderados.

Fariño et al. (13) presentaron en Ecuador en el año 2018 su estudio con el objetivo de “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención”. El estudio se basó en una medición de enfoque cuantitativo de las variables con un nivel descriptivo en donde se utilizaron dos cuestionarios, de los cual se obtuvo que el 77% estuvieron satisfechos con el entorno, y el 83% de los usuarios opina que el número y

comodidad de las camillas cubre sus expectativas. Se logró evidenciar que entre los elementos de investigación se presenta un nivel asociativo moderado y significativo.

Nacionales

Kleeberg y Méndez (14) en el año 2021 en Lima presentaron su estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa – Jesús María 2021”. Este es un tipo de estudio básico que emplea métodos cuantitativos con un corte transversal, en donde participaron 94 pacientes mediante el uso de cuestionarios. Los hallazgos fueron que el 95,7% que acudieron al Centro de Nefrología estaban satisfechos con la calidad de atención. Se observó que el 90,4% estaban satisfechos en cuanto a la comunicación, el 9,6% en general satisfecho y 0 nada satisfecho. Al final se evidencio que se halló una alta satisfacción por parte de los pacientes con la calidad de atención brindada por la institución.

Castro y De la Cruz (15) en el año 2021 en Huancayo presentaron su estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021”. El método fue simple, con un diseño transversal no experimental, y la población estuvo conformada por 89 pacientes. Como resultado, el índice de satisfacción fue del 80,9% (72). En cuanto a la profesionalidad se muestra un nivel bueno en un 92% en las otras dimensiones en 58% presentaron niveles buenos, por lo que se concluyó que el nivel de satisfacción de los pacientes es alta.

Choquecagua (16) en Lima en el año 2021 presento su estudio con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao, 2017.” Los tipos de estudio fueron descriptivos, relacionales, no experimentales y transversales se trabajó con una muestra de 349, con el uso de dos cuestionarios, de donde se obtuvo que el 81% mostro una satisfacción buena con el servicio, por lo que se evidenció que la calidad del servicio se asocia de manera significativa con la calidad del servicio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

La calidad de atención es un conjunto de actividades que realizan las instituciones de salud desde la perspectiva técnica y humana en el proceso de enfermería para lograr los resultados esperados tanto de los proveedores como de los usuarios en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (17). Por otro lado, Quispe (18), afirma que la calidad de la atención es el resultado de un conjunto de características y acciones que hacen posible que cada paciente regrese a un nivel de salud.

El concepto de calidad asistencial se refiere a la satisfacción de las necesidades de los pacientes. Se basa en una organización transformadora con el objetivo de lograr niveles superiores de servicio, eliminar errores y mejorar el desempeño de la institución (19). Asimismo, se refiere a diferentes aspectos de las actividades de una organización, producto o servicio, que logren un grado en que se satisfacen las necesidades del usuario (20). Finalmente se define actualmente como la

capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él (21).

2.2.1.1 Dimensiones de la calidad de atención

Dimensión 1: Técnica

Tiene en cuenta toda la preparación del personal de salud, toda su ciencia y tecnología, su competencia, su pericia, que le permita desarrollarse integralmente en todos los procedimientos clínicos (22). Es por esto que los profesionales de enfermería utilizan una variedad de técnicas previas a la atención del paciente de acuerdo a los procedimientos en los que trabajan para reflejar sus competencias de manera oportuna y continua, previniendo riesgos y enfermedades en los pacientes (23).

Dimensión 2: Humana

Se considera al hombre como un ser integral, con aspectos como biológicos y psicológicos, y se refiere también al aspecto humanista, individual del hombre, cuya principal característica son las relaciones humanas. La relación enfermera-paciente es un proceso de acción-reacción-interacción y transacción (22).

Se refiere al cuidado humano, esencial en el campo de la salud, que se manifiesta en la relación entre médicos y pacientes. Además, es parte esencial del cuidado de la salud y la curación de los seres humanos como un todo biopsicosocial, como dijo Maslow; cada individuo debe sentirse digno y al mismo tiempo sentir que sus asociados piensan que son dignos y valiosos (24).

Esta dimensión se caracteriza por: relación humana entre proveedor y usuario, respeto a los derechos humanos, información completa, veraz y actualizada que el usuario comprenda, confianza, amabilidad, empatía, preocupación amable y cálida, interés por las personas, sus percepciones y necesidades, la claridad del lenguaje y la precisión de la información, que pueden afectar la satisfacción del paciente (23).

Dimensión 3: Entorno

En el cuidado de la salud, esto significa un nivel básico de comodidad del usuario, privacidad, ambiente y confianza en el servicio lo que son elementos esenciales en un servicio de calidad (22). Lo que requiere de niveles básicos de confort, ambiente, orden, ventilación, iluminación, privacidad y servicios públicos adecuados (teléfonos, señalización, áreas de limpieza) (23).

2.2.2. Satisfacción del paciente

Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y la percepción subjetiva por un lado y las metas y expectativas por el otro. Es decir, el estado psicológico de las respuestas intelectuales, materiales y emocionales del usuario a la satisfacción de necesidades o deseos de información. Este estado es siempre un juicio constructor y de evaluación, ya que se comparan las metas y expectativas con los resultados obtenidos (25).

Asimismo, según Sanz et al. (26), La satisfacción del paciente es un término muy utilizado en la administración sanitaria y se considera como una medida de si se están cumpliendo las necesidades y expectativas de los pacientes. De igual manera, es un indicador de la calidad de los servicios de salud que se brinda.

Asimismo, la satisfacción del usuario se refleja cuando los servicios prestados por los servicios de salud cumplen o superan sus expectativas (27).

En este sentido la satisfacción del paciente es el desarrollo de la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción del servicio recibido. De esta forma, las percepciones subjetivas acompañadas de expectativas previas constituyen expresiones de satisfacción (28).

Asimismo, expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en varios aspectos como la posibilidad de evaluar la calidad de la atención e identificar oportunidades de mejora (29).

2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción del paciente

Según Zeithalm (30), et al, la satisfacción del usuario se divide en las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Son vistos como componentes externos a la percepción de los usuarios de las instalaciones hospitalarias, interviniendo en su atención efectiva. De igual manera, son un elemento complementario de atención y cuidado al usuario de salud, haciendo placentera su estadía temporal, son un elemento de la percepción del servicio por parte del usuario en general, desde la condición del lugar de espera para su consulta, usted del personal médico y administrativo de la institución médica tratamiento allí (31).

Dimensión 2: Fiabilidad

Es la probabilidad de realizar una función específica correctamente durante un período específico de tiempo bajo condiciones específicas. Comparando este

concepto con el de control de calidad, veremos que la confiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, mientras que el control de calidad tiene que ver con la cantidad de tiempo relativamente corta que lleva producir un producto(31).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Esta puede definirse como la aptitud, capacidad o habilidad que debe tener una persona para hacer el bien ante un evento que pueda afectar su integridad física o su patrimonio material. Las capacidades de respuesta durante las emergencias son importantes porque debe haber planes para responder de manera rápida y adecuada, según el tipo y el carácter del evento (32).

Dimensión 4: Seguridad

Esto es esencial en el cuidado de la salud, ya que depende en gran medida de generar credibilidad, confianza y seguridad en la salud del paciente para que también se sienta seguro con el diagnóstico del médico (33).

Por eso cuidar significa confiar en el crecimiento de cada individuo en un momento dado. Confiar en el otro es liberarlo, esto incluye el factor riesgo y el salto a lo desconocido, ambos requieren coraje. Esperanza: Esperanza de que la otra persona pueda crecer a través del cuidado brindado. Esta esperanza es expresión de la plenitud del momento presente, un presente vivo lleno de posibilidades (34).

Dimensión 5: Empatía

Es la habilidad de comprender la situación, los sentimientos y las necesidades del paciente es fundamental para iniciar una relación terapéutica. La base de esta actitud es la empatía. Esto se debe a que es la cualidad que brinda a los cuidadores

la capacidad de comprenderse verdaderamente entre sí. Por ello, es fundamental en la relación cuidador-paciente (35).

2.2.2.2 Hemodiálisis

Es un tratamiento que se desarrolla para manejar la insuficiencia renal, el cual se encarga de eliminar las impurezas de la sangre (36). El trabajo principal de los riñones es eliminar las toxinas y el exceso de agua de la sangre. Cuando los productos de desecho se acumulan en el cuerpo, pueden ser peligrosos e incluso fatal. La hemodiálisis (y otros tipos de diálisis) sustituyen la función de los riñones cuando dejan de funcionar correctamente.

La hemodiálisis (36): Elimina el exceso de sal, agua y productos de desecho que se acumulan en el cuerpo. Además de mantener niveles seguros de minerales y vitaminas en el cuerpo. También controla la presión arterial y la producción de glóbulos rojos. Durante la hemodiálisis, la sangre fluye a través de tubos hacia un riñón artificial o un filtro.

El filtro, llamado dializador, está dividido en dos partes separadas por una pared delgada. A medida que la sangre fluye a través de una parte del filtro, un líquido especial en la otra parte extrae los desechos de la sangre. Luego, la sangre se devuelve al cuerpo a través de tubos. Su médico creará una abertura donde se conectará el tubo. Los vasos sanguíneos del brazo suelen tener una entrada. La insuficiencia renal también es la etapa final de la enfermedad renal a largo plazo (crónica). Esto es cuando los riñones ya no pueden satisfacer las necesidades del cuerpo. Su médico le hablará sobre la diálisis antes de que la necesite. Generalmente, se procede a la diálisis cuando la función renal se mantiene entre el 10% y el 15% (36).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Hipotético-deductivo, el cual se desarrolla de un contexto general a uno específico para comprobar una hipótesis. De igual forma, el nivel de investigación es descriptivamente relevante, pues su propósito es comprender las principales características de las variables y establecer el grado de correlación entre ellas (37).

3.2. Enfoque de la investigación

Estudio de investigación con enfoque cuantitativo, Este se basa en la medición de variables a través de estadísticas y valores ordinales para establecer los patrones de comportamiento de las variables (38).

3.3. Tipo de investigación

La investigación presentada es de tipo aplicada puesto se desarrolla en función de aportar con en la solución de un problema social (39).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación con diseño no experimental, Porque se hará sin manipular variables, descríbalas como lo que ves en la realidad; horizontalmente, porque se desarrolla en la población en un período de tiempo; diseño relacionado por la relación entre variables (37).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población es la asociación de individuos que presentan características similares dentro de un contexto específico, lo cual es medible, y descriptible ante el estudio

de ciertos fenómenos (39). La población estará constituida por 138 pacientes en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2022.

Muestra

Es la fracción representativa de la población de estudio donde los resultados que se obtengan de su estudio reflejaran la opinión total de la población.

(37). Para hallar la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{(N - 1) E^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z= Unidades de error estándar con un nivel de significación del 5% (1.96).

N=Tamaño de la población (138).

P= Proporción de mujeres (0.5)

Q= Proporción de hombre (0.5)

E= Precisión en las mediciones (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (138) (0.5) (0.5)}{(138-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 102$$

Asimismo, la muestra de estudio será 102 pacientes en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2022.

Muestreo

Es el probabilístico aleatorio simple, porque se hizo uso de una ecuación para obtener la cantidad de la muestra y aleatorio simple porque todos tuvieron las mismas oportunidades de ser elegidos para integrar la muestra.

Criterios de inclusión

- Pacientes que deseen participar en el estudio
- Pacientes en tratamiento de hemodiálisis
- Pacientes que no tengan problemas mentales.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no firmen el consentimiento informado
- Pacientes que sean menores de edad
- Pacientes con enfermedades diferentes a la insuficiencia renal.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención	La calidad de la atención es una serie de actividades realizadas con alto estándar enfocado en la seguridad, la eficacia, la eficiencia y la satisfacción del usuario, tanto de los proveedores como de los usuarios. (17).	Desarrollo de procesos que se enfocan en la atención segura del paciente el cual será medido por un cuestionario de 20 ítems considerando dimensiones como la técnica, el aspecto humano y el entorno (22).	Técnica	Efectividad. Eficacia. Eficiencia Seguridad.	Cuantitativa Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Buena (74-100) Regular (47-73) Mala (20-46)
			Humano	Comunicación Amabilidad Oportuno		
			Entorno	Privacidad Comodidad. Libre de riesgo		
Satisfacción del Paciente	Es el resultado de un proceso comparativo permanente entre experiencia y percepción subjetiva por un lado, metas y expectativas por el otro (25).	La satisfacción del paciente es el resultado de la comparación de los que espera el paciente con el servicio que recibe el cual será medido por el cuestionario Servqual de 24 ítems considerando como dimensiones Elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía.	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal	Cuantitativa Ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Eficiente 56 - 72 Regular 40 - 55 Deficiente 24 - 39
			Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto		
			Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención		
			Seguridad	Valores Honestidad Servicio		
			Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Como técnica en la recolección de datos se utilizará la encuesta, la cual es utilizada mayormente en la investigación social, debido a que tiene una forma estructurada y ordenada que permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente (38).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para la medición de la calidad de atención se utilizará el cuestionario del autor Rosales (22), que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems); Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems). Con una escala de Likert.

En el caso de la satisfacción del paciente se utilizará cuestionario “SERVQUAL” de Zeithaml, Parasuraman y Berry (30) desarrollado en 1988, que consta de 24 ítems divididos en 5 dimensiones: Elementos tangibles (5 ítems); fiabilidad (3 ítems); capacidad de respuesta (6 ítems); seguridad (5 ítems) y empatía (5 ítems). Con una escala de Likert.

3.7.3 Validación

Para la calidad del cuidado Rosales (22) realizó la validación a través del Critico de Jueces o juicio de expertos, donde el instrumento fue revisado por 3 expertos quienes emitieron sus observaciones y sugerencias, las mismas que fueron tomadas en cuenta, haciéndose las correcciones respectivas.

En el caso de la satisfacción del paciente se usó el cuestionario de Servqual siendo un instrumento estandarizado que se basa en la percepción de los usuarios, cliente o pacientes.

3.7.4 Confiabilidad

Para la calidad de atención Rosales (22) en la medición de la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente “Alpha de Cronbach” del programa SPSS Estatistic 25, logrando un coeficiente de 0.896, el cual permitió estimar la congruencia y consistencia interna

En el caso de la satisfacción del paciente el instrumento Servqual en la mayoría de investigaciones obtiene una confiabilidad superior al 0.800, por lo que es altamente confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectados los datos de las encuestas realizadas, se procesan estadísticamente y se muestran en cuadros y/o gráficos estadísticos procesados con la ayuda del programa estadístico Microsoft Excel 2019 y el programa estadístico SPSS 25.0, donde se utilizará. Posterior análisis e interpretación de acuerdo a la base teórica y antecedentes del estudio para su discusión, conclusiones y recomendaciones.

La base de datos recibirá los siguientes análisis estadísticos:

Descriptivo: la base de datos será analizada mediante el programa SPSS 25.0 que arrojará los resultados en tablas y figuras de barras, para poder facilitar su interpretación y presentación de resultados.

Inferencial: En este proceso mediante el programa SPSS 25.0 analizado la base de datos, se procederá con la prueba de normalidad para identificar la naturaleza de los datos, obteniendo que si son paramétricos o no paramétricos, decidiendo utilizar la prueba correlacional de Rho de Spearman o Pearson dependiendo del resultados de la prueba de normalidad (39).

3.9. Aspectos éticos

El proyecto será aprobado por la comisión de ética de la universidad, para obtener la carta de presentación y solicitar la autorización a la institución investigada para la aplicación de los instrumentos en la muestra elegida.

- Principio de autonomía. Significa que la muestra de estudio tendrá la voluntad de elegir o no participar en el estudio, esto a través de la firma del consentimiento informado.
- Principio de beneficencia. Se busca mejorar el servicio y la calidad en la atención del paciente hemodializado.
- Principio de no maleficencia. El trabajo no busca ni dar o perjudicar ni a la muestra ni a la institución donde se desarrollará el estudio.
- Principio de justicia. Los participantes serán tratados sin discriminación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de la problemática de estudio			X	X																
Revisión de la bibliografía correspondiente			X	X	X	X	X	X												
Presentación de problema de diferentes contextos intencionales y nacionales, además del desarrollo de los antecedentes de estudio.			X	X	X	X	X	X												
Preparación para la parte introductoria: el significado y la justificación de la investigación.			X	X	X	X	X	X												
Detalles Introdutorios: Objetivos del Estudio			X	X	X	X	X	X	X											
Preparación de la parte de Materiales y Métodos: Procedimiento y diseño del estudio			X	X	X	X	X	X	X	X										
Preparación de la parte de Materiales y Métodos: Poblaciones, Muestras Aleatorias y Muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Preparación de la parte de Materiales y Métodos: Técnicas y herramientas de recogida de datos					X	X	X	X	X	X										
Preparación de Materiales y Métodos Parte: Aspectos Bioéticos					X	X	X	X	X											
Elaboración de la parte de Materiales y Métodos: Métodos de análisis de la información							X	X	X	X										
Preparar los aspectos administrativos del curso.							X	X	X											
Crear archivo adjunto							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Presentación al Comité de Ética											x	x								
realizando una encuesta													X	X	X	x	x			
Elaboración del informe final:													X	X	X	X	X	x	x	x

4.2 Presupuesto

CONCEPTO		UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
POTENCIAL HUMANOS	REC. HUMANOS				
	Asesoría	1	1,900.00	2	3,800.00
	Técnico en digitación	1	300.00	1	300.00
	Encuestadores	1	50.00	2	100.00
	Estadístico	1	750.00	1	750.00
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO				
	Textos	1	80.00	4	320.00
	Internet	1	99.00	1	99.00
	Otros	1	200.00	Estimado	200.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN				
	Impresiones y copias	Estimado	250.00	Estimado	250.00
	Empastado de la Tesis	1	60.00	3	180.00
	USB	1	20.00	2	40.00
	CD,	1	1.50	2 unidades	3.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO				
	Papel bond A4 80 gramos	1 millar	29.00	2 millar	58.00
	Papelotes cuadriculados	1	0.50	4	2.00
	Cartulina	1	0.50	3	1.50
	Cinta Adhesiva	1	2.00	2	4.00
	Lápices	1	1.00	10	10.00
	Plumones	1	3.00	3	9.00
	SERVICIOS	SERVICIOS			
Comunicaciones		Estimado	75.00	Estimado	75.00
Movilidad y Viáticos		Estimado	0.00	Estimado	284.00
Imprevistos		Estimado	0.00	Estimado	200.00
Total, costo			3,821.50		6,685.50
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado				

Referencias

1. Htay H, Bello AK, Levin A, Lunney M, Osman MA, Ye F, et al. Hemodialysis use and practice patterns: An international survey study. *Am J Kidney Dis* [Internet]. 2021 [citado el 2 de abril de 2023];77(3):326-335.e1. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32800843/>.
2. Chan C, Blankestijn P, Dember L. Iniciación a la diálisis. Elección de modalidad, acceso y prescripción [Internet]. *Nefrologiaaldia*; 2019 [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-iniciacion-dialisis-eleccion-modalidad-acceso-236>.
3. Merino D, Valga F, Marschall A., Linares T, Canepa F, Ruiz E, et al. COVID-19 in chronic hemodialysis patients: A report of 9 cases in Madrid, Spain. *Clin Nephrol* [Internet]. 2021 [citado el 2 de abril de 2023];95(1):45–53. Disponible en: <https://www.epistemonikos.org/fr/documents/cf0f2610cc62112a5714e422132d61dc9ee93fef>
4. Ceballos M, Girón D, Paz P, Ante J. Adherencia al tratamiento no farmacológico en pacientes con enfermedad renal crónica. *AVFT-Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* [Internet]. 2020;V39(n4):ágs 335-340. Disponible en: <https://zenodo.org/record/4092559>
5. Bravo D, Palacio D, García D, Chancay D. Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Ciencia Latina* [Internet]. 2021 [citado el 2 de abril de 2023];5(5):8036–50. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/888>.
6. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas.

- Milagro 2021. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021; 2021. [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/6478>
7. Gadea M, Campos C. calidad De vida en pacientes con enfermedad renal crónica con tratamiento en hemodiálisis hospital regional de Ica, Agosto – Diciembre 2019. Revista Médica Panacea [Internet]. 2020 [citado el 2 de abril de 2023];9(2):98–103. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/327>
 8. García M, Barrio de Mendoza L. Proceso de adaptación en personas adultas con enfermedad renal crónica en tratamiento de hemodiálisis, Hospital de EsSalud, Chiclayo 2018. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2021. [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9701>
 9. Ministerio de Salud. Análisis de la situación de la enfermedad renal. [Internet]. MINSA; 2018. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802.pdf
 10. Choquecagua I. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao - 2017. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16572>
 11. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. facsalud [Internet]. 2020 [citado 2 de abril de 2023];4(7):11-2.

Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>

12. Acosta M. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis. Hospital Militar Escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo – Abril 2019. CIES UNAN Managua; 2019. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/15979/>
13. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista ESPACIOS [Internet]. 2018 [citado el 2 de abril de 2023];39(32). Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>
14. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021. Universidad César Vallejo; 2021. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa.>
15. Castro L, De La Cruz P. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo 2021; Universidad Roosevelt 2021. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/510>

16. Butrón I. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16572>
17. Cusi J, Seras E. Calidad de Atención y Nivel de Adherencia al Tratamiento de Pacientes con Tuberculosis Pulmonar. Hospital Regional de Ayacucho. 2018. Universidad César Vallejo; 2018. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29228>
18. Quispe A. Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis. Universidad Autónoma de Ica; 2016. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/91>
19. Cahuana B, Carlos R. Percepción de los pacientes con tuberculosis pulmonar sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería. Microred Zamácola. Arequipa, 2018. Universidad Católica de Santa María; 2018. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/198130123.pdf>
20. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. *Med Leg Costa Rica* [Internet]. 2014 [citado el 2 de abril de 2023];21(1):109–17. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci_abstract&tlng=es.
21. Cachique SM, Barrios JC, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Rev Inv UNW* [Internet]. 2022 [citado el 2 de abril de

- 2023];11(2):a0013. Disponible en:
<https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/ojs/index.php/revistauwiener/article/view/255>
22. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Universidad César Vallejo; 2017. [citado el 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
23. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016. [citado el 2 de abril de 2023]; Disponible en: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [citado el 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/1693>
25. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador, 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [citado el 2 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
26. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol [Internet]*. 2017 [citado el

- 2 de abril de 2023];20(1):66–75. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009
27. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. 2020 [citado el 2 de abril de 2023];20(3):397–403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract
28. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Ridec*. [Internet]. 2016; 9(1). [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
29. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*. [Internet]. 2018; 40(4). [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-961275>
30. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. Communication and control processes in the delivery of service quality. *J Mark* [Internet]. 1988;52(2):35. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2307/1251263>.
31. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. Universidad César Vallejo; 2017. [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>

32. Minaya J, Rodríguez A, Rospigliosi L, Uchazara B. Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional. 2017 [citado el 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/948>.
33. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”. ESE. Universidad Nacional de Colombia. [citado el 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
34. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enferm Hered [Internet]. 2017 [citado el 2 de abril de 2023];9(2):133. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
35. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Av Enferm [Internet]. 2017 [citado el 2 de abril de 2023];35(2):120. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121.
36. Medline Plus. Diálisis y hemodiálisis. Institutos Nacionales de la Salud Biblioteca Nacional de Medicina; [Internet]. 2018. [citado el 2 de abril de 2023] Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000707.htm>

37. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education; 2018.
38. Consultores B. Enfoque de la Investigación [Internet]. Multiacademy International LLC; 2021 [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://online-tesis.com/enfoque-de-la-investigacion>.
39. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. Perú; [Internet] 2021. [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p> <p>Identificar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p>	<p>Hipótesis de trabajo Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en</p>	<p>V1: Calidad de atención Dimensiones Técnica Humano Entorno</p> <p>V2: Satisfacción del Paciente Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Método y diseño de Investigación Método hipotético - Deductivo Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional</p> <p>Población y muestra 138 pacientes en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023, constituyen la población y 102 la muestra</p> <p>Instrumentos Cuestionario de calidad de atención y otro denominado Servqual para la satisfacción del paciente</p>

<p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023?</p>	<p>Identificar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p>	<p>tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2023.</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos

Variable 1: Calidad de atención

TA : Totalmente Acuerdo

A : Acuerdo

I : Indeciso

D : Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

N	ítems	TA	A	I	D	TD
Técnico						
1	El conocimiento de la enfermera le transmite confianza.					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)					
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera					
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
Humano						
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas					
13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
Entorno						
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15	El servicio donde se atiende se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
16	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>

Satisfacción del paciente

Marque con un aspa "X" la opción que mejor describa su opinión

1. Nunca
2. A veces
3. Siempre

N	Calidad de cuidado de enfermería	Nunca	A veces	Siempre
Elementos tangibles				
1	El ambiente donde es atendido es confortable			
2	Las instalaciones de la clínica se encuentran limpio y ordenado			
3	La vestimenta del personal que lo atiende es el adecuado y presentable			
4	Las camillas y sillas de la clínica se encuentran en buen estado			
5	La atención a los pacientes que ingresan a servicio es lo que usted esperaba.			
Fiabilidad				
6	La atención en la clínica es confiable			
7	El personal de enfermería lo atiende con respeto y amabilidad.			
8	La clínica registra adecuadamente las historias médicas y su información sobre su situación de salud.			
Capacidad de respuesta				
9	Considera que los trámites son rápidos y sencillos.			
10	Considera que las citas se dan de manera oportuna.			
11	Considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario.			
12	Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades.			
13	Observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución			
14	Sus inquietudes son atendidas de manera eficiente			
Seguridad				
15	Considera que el personal le transmite confianza			
16	Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar.			
17	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado.			

18	Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado.			
19	Considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas.			
Empatía				
20	Percibe amabilidad de todos los miembros que conforman la clínica			
21	Considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias.			
22	Los horarios de atención son adecuados para usted.			
23	Las orientaciones que brinda el profesional en salud son claras y precisas			
24	Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee.			

Fuente:

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1668833#:~:text=Bitner%2C%201996\).- ,Parasuraman%20et%20al.,et%20al.%2C%201990\).](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1668833#:~:text=Bitner%2C%201996).- ,Parasuraman%20et%20al.,et%20al.%2C%201990).)

Anexo 3: Consentimiento informado

Título de la investigación: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN UNA CLÍNICA PRIVADA, 2022”

Investigador:

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener.

Objetivo del estudio:

Esta investigación tiene el propósito de determinar qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2022.

Procedimientos:

A condición de que acepte ser parte de la presente investigación.

Primero, se otorgará una encuesta para resolver, en un promedio de 25 minutos de duración.

Riesgos:

La posibilidad de riesgos es nula en esta investigación.

Beneficios:

El participante gozará de la información que se le otorgará en cuanto a la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada, 2022.

Costos e incentivos:

El participante no recibirá incentivos ni pagará algún costo durante la realización del estudio.

Confidencialidad:

La información de los participantes se resguardará en un archivo sin dar a conocer los datos ni identificación de la persona.

Derechos del paciente:

El participante sin perjuicio alguno podrá dejar la investigación. Asimismo, se recomienda consultar al encuestador si el participante tiene dudas.

Por otra parte, si el participante considera que su trato fue ilegal o no está conforme a los aspectos éticos de la investigación, puede llamar al 01-7065555 y ponerse en contacto con el Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Consentimiento

Autorizo ser partícipe de esta investigación, considero lo que podría ocurrir si estoy en colaboración con el proyecto. Asimismo, tengo claro que puedo salirme de la investigación cuando considere ser necesario y que puedo decidir no participar desde un principio.

Investigador Nombre: DNI: Firma:	Fecha:
Participante Nombre: DNI: Firma:	Fecha: