



**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Calidad de atención y satisfacción de pacientes con hemodiálisis  
en un Centro Médico renal Privado - Lima, 2023**

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

**Presentado por:**

**Autora: Falcón Joaquín, Judith**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1034-323x>**

**Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>**

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

**Lima – Perú**

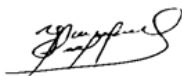
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

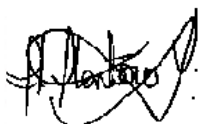
Yo, Falcón Joaquín, Judith, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención y satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico renal Privado - Lima, 2023", Asesorado por el Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:240404592, 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)  
 Falcón Joaquín, Judith  
 DNI N° 47094015



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio  
 DNI N° 09542548

Lima, 15 de Febrero de 2023

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo académico se lo dedico principalmente a Dios, por ser mi guía y darme la sabiduría e inteligencia para seguir superándome en mi carrera profesional, así poder ayudar a mis pacientes.

A mi padre Dionicio Falcon que hoy goza de la presencia de Dios se que desde ahí sigue intercediendo a mi favor gracias por formarme con valores y principios, me enseñó a amar y perdonar desde mi infancia.

A mi madre por respaldarme con sus oraciones y su apoyo moral

A mis segundos padres Victor Herencia y Carmen Ramos por su apoyo incondicional y fomentar en mi el deseo de superación y triunfo en la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la salud y ser mi fortaleza para seguir cumpliendo mis metas trazadas a mi asesor Mg. Montor Marcos, por su ayuda y colaboración en las consultas y soporte en este trabajo académico.

Gracias a mi alma mater UPNW y a todos los docentes por compartir el conocimiento y experiencia durante las enseñanzas.

A la familia Herencia y Ramos gracia por su apoyo incondicional por animarme a seguir desarrollándome profesionalmente estoy totalmente agradecida con ustedes. Dios siempre me las proteja.

**Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>**

**JURADO****PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth**VOCAL** : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

<b>INDICE</b>	<b>Pag</b>
Índice	v
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
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
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	12
2.3.1 Hipótesis general	12

2.3.2 Hipótesis específicas	13
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
3.1. Método de la investigación	14
3.2. Enfoque de la investigación	14
3.3. Tipo de investigación	14
3.4. Diseño de la investigación	14
3.5. Población, muestra y muestreo	15
3.6. Variables y operacionalización	16
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.7.1 Técnica	19
3.7.2 Descripción de instrumentos	19
3.7.3 Validación	20
3.7.4 Confiabilidad	20
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	21
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>23</b>
4.1. Cronograma de actividades	23
4.2. Presupuesto	24
<b>5. REFERENCIAS</b>	<b>25</b>
Anexos	32
Anexo 1. Matriz de consistencia	32
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	34
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	42
Anexo 4. Informe de originalidad	44



## RESUMEN

La prevalencia de la enfermedad renal crónica terminal viene en incremento en muchas regiones del mundo, la hemodiálisis constituye el tratamiento alternativo, para brindar una calidad de vida a los pacientes, quienes requieren de una atención especializada por los profesionales de la salud para cubrir las expectativas, las políticas públicas en el ámbito de la salud garantizan la calidad de atención que requiere tanto física y emocionalmente logrando la mayor satisfacción. Este proyecto de investigación tiene como objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado – Lima, será un estudio de tipo correlacional, de corte transversal y diseño no experimental, se utilizará como instrumento un cuestionario para medir la calidad de atención de 22 ítems y para medir la satisfacción un cuestionario de 18 preguntas previamente validadas, el cual se aplicará a 127 pacientes que reciben hemodiálisis durante el periodo de estudio, se seleccionará de manera no probabilística y por conveniencia. Los datos se analizarán utilizando estadísticos inferenciales y de correlación mediante el Spps 27.0, y se presentarán los resultados conclusiones del caso.

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

## ABSTRACT

The prevalence of end-stage chronic kidney disease is increasing in many regions of the world, hemodialysis is the alternative treatment, to provide quality of life to patients, who require specialized care by health professionals to meet expectations, public policies in the field of health guarantee the quality of care that requires both physically and emotionally, achieving the greatest satisfaction. This research project aims to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of patients with hemodialysis in a Private Renal Medical Center - Lima, it will be a correlational study, cross-sectional and non-experimental design, it will be used as instrument a questionnaire to measure the quality of care of 22 items and to measure satisfaction a questionnaire of 18 previously validated questions, which will be applied to 127 patients receiving hemodialysis during the study period, will be selected non-probabilistically and for convenience . The data will be analyzed using inferential and correlation statistics through the Spps 27.0, and the conclusions of the case will be presented.

**Keywords:** Quality of care, patient satisfaction, hemodialysis.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La atención que se brindan en los establecimientos de salud a los usuarios que acuden en busca de ayuda profesional, no siempre logran las expectativas del usuario, esto se refleja en el grado de satisfacción del usuario, la calidad con la cual el profesional de la salud brinda atención al usuario es fundamental, otro factor es la gestión institucional como factor externo para brindar la comodidad con la logística necesaria y los procesos de un mejor servicio (1).

Los usuarios de la atención de salud, según la Organización Mundial de la salud (OMS), tienen el derecho al más elevado nivel de salud y se ha introducido la calidad de atención como un propósito para todos los usuarios, en la cual se tiene en consideración la percepción y la satisfacción de los usuarios (2). La labor del profesional de enfermería, juega un rol fundamental, por ello tiene el gran reto de lograr un verdadero cambio en la actitud y calidad que se brinda atención al paciente, basado en los conocimientos teóricos, éticos y legales para dignificar a la profesión (3).

La enfermedad renal crónica a nivel mundial, según la OMS y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) refieren que, afecta a casi al 10% de la población a nivel mundial (4). Es una enfermedad silenciosa, progresiva y al presentar los síntomas ya en etapas avanzadas y al no tener cura, conlleva a la enfermedad renal terminal, queda la hemodiálisis como una de las alternativas de tratamiento el cual tiene un costo elevado para el sistema de salud (5), y es el tratamiento invasivo, que consiste en sustituir la función renal en el que se extrae a través de una máquina y dializador, todas las sustancias que son tóxicas y excesos de líquidos (4) (5).

Según la OPS, informa que para el 2019, en toda la región, la enfermedad renal crónica fue responsable de 254,028 de las defunciones totales de los cuales 131,008

defunciones en hombres y 123,020 defunciones en mujeres, siendo la tasa de defunciones en la mayoría de países, siendo mayor en los países de Nicaragua, El Salvador, Bolivia, Guatemala, Surinam, Honduras y Ecuador (6) (7).

En el Sistema de Datos Renales de los Estados Unidos (USRDS), el 2018, se informa que la prevalencia de la enfermedad renal terminal (ERT), por millón de habitantes fue en personas mayores de 65 a 74 años, en varios países, además señala que el procedimiento de la hemodiálisis persiste como prioridad para tratamiento de la ERT, en la mayoría de los países (7).

En el Perú, la prevalencia de la enfermedad renal crónica, en el 2019 cuenta con una tasa de mortalidad de 21.3 (95% UI 10.7 – 36.9) muertes por 100,000 habitantes (7), y la prevalencia de los factores de riesgo de la ERT en Perú, según MINSA, refiere que la Hipertensión arterial (HTA) tienen como prevalencia entre 10.9% hasta 24.4%, a la Diabetes Mellitus entre 1.9 % hasta 5.1% y de obesidad entre 8.3% hasta 36.5% (8). En los últimos años se observa un incremento de pacientes con ERC, por cada 1000 pacientes atendidos por el MINSA. Si bien hay un aumento de los servicios de hemodiálisis a nivel nacional, en algunas regiones aún es insuficiente (9).

El costo en el sistema público peruano de FISSAL y EsSalud, del año 2020, según Cesar loza (2022), para los gastos en el manejo de la ERC-T con hemodiálisis fue de s/.611 962 489.78, siendo el porcentaje del presupuesto destinado a terapia de hemodiálisis el 3.35% (9).

En cuanto a la calidad de atención el Ministerio de Salud, como política considera lineamientos a fin de que en los establecimientos de salud puedan garantizar el servicio de calidad a los pacientes, ha publicado la “Norma Técnica en Salud, de auditoría de la Calidad de la Atención en Salud”, a fin de establecer los lineamientos técnicos y metodológicos para realizar la auditoría de la calidad de la atención en salud en establecimientos públicos,

privados y mixtos” (10).

El establecimiento de salud donde se realizará el estudio es privado, está ubicado en un distrito de Lima, el cual brinda atención de hemodiálisis por convenio con EsSalud. En este lugar, durante la atención a pacientes, quienes permanecen por varias horas, y por el tipo de tratamiento que reciben, el personal de salud se encuentra en contacto con el paciente durante varias horas, y es frecuente observar que los pacientes llegan a un grado de estrés, cansancio, irritación y manifiestan su incomodidad e insatisfacción. Asimismo, el horario del personal de salud, denota una alta rotación, no se cuenta con una oficina de gestión de la calidad, y a la fecha no se han encontrado estudios de investigaciones previas sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Debido a lo observado, es necesario realizar un estudio de investigación relacionado a la calidad de atención y a la satisfacción de los pacientes por el servicio recibido durante su permanencia en dicho establecimiento de salud, cuyos resultados puedan contribuir a identificar las deficiencias del proceso de atención y que mejoras puedan implementarse.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023?

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

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

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

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

### **1.4.1. Teórica**

La justificación del presente estudio es que contribuirá al conocimiento sobre la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería a nivel institucional, y además referente a la satisfacción de los pacientes que reciben hemodiálisis. Aporta un marco referencial que puede ser tomado como base para futuras investigaciones que busquen profundizar los conocimientos otorgados por la presente.

### **1.4.2. Metodológica**

El trabajo de investigación contribuirá como referencia por el método empleado en la determinación de la relación de la calidad y la satisfacción de los pacientes con hemodiálisis, que es la aplicación del cuestionario para otros trabajos de investigación que busquen profundizar sobre el tema, para conocer la perspectiva de los pacientes sobre el desarrollo del servicio brindado.

### **1.4.3. Práctica**

El presente trabajo de investigación contribuirá, a la institución de salud, a fin de conocer la respuesta por parte de los usuarios sobre los procesos de atención a fin de identificar deficiencias que deben ser mejorados con medidas correctivas que garantizan la mejora en la calidad de atención y la satisfacción del paciente con hemodiálisis, además de mejorar el servicio de enfermería que brinda la Clínica, como parte de la gestión y la mejora continua.

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

### **1.5.1. Temporal**

El trabajo se realizará en el mes de febrero a marzo del 2023, en el cual se tomará el cuestionario a los pacientes que reciben hemodiálisis

### **1.5.2. Espacial**

El trabajo se realizará en un Centro Médico Renal Privado - Lima, que presta servicio de Hemodiálisis a pacientes de EsSalud, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho.

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

El estudio tendrá como población y unidad de análisis a los pacientes con hemodiálisis del Centro Médico Renal Privado - Lima.



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Ramos et al. (11) en el 2022 en México, desarrolló un estudio con el objetivo de *“evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora”*, el estudio fue cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, aplicaron un cuestionario SERVQHOS-E, con 16 ítems y una encuesta de opinión, midieron la satisfacción y la calidad percibida de la atención de enfermería, participaron 146 usuarios. Obtuvieron como resultados que, el 99.3% están satisfechos y el 0.7% insatisfechos sobre la percepción de la calidad de atención. En cuanto a la satisfacción global, el 100% estuvieron satisfechos y el 99.3% de los pacientes recomendarían el servicio. Los investigadores concluyen que en el hospital de Sonora, se encuentran satisfechos los pacientes que reciben hemodiálisis.

Hernández et al. (12) 2021, en Cuba, en un estudio cuyo objetivo fue *“Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”*, que fue un estudio de diseño cuantitativo, descriptivo, transversal, realizado durante los años 2016 - 2021, la muestra estuvo constituida por 195 de una población de 5433 usuarios, el muestreo fue aleatorio simple, se midió mediante el cuestionario SERVQUAL”, obtuvieron que las medias de las percepciones en las dimensiones de Elementos tangibles fue 6.59, en la dimensión fiabilidad fue 6.59, capacidad de respuesta fue 5.98, seguridad fue 6.63 y en empatía fue 6,61. Concluyendo que hay altos niveles de satisfacción sobre la calidad de servicios que brinda el profesional de enfermería y existiendo bajos niveles de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta.

Zalfa et al.(13) en el año 2018 en Sudán, en su trabajo de investigación cuyo objetivo

fue “*evaluar como la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis se relaciona con la calidad de atención en una unidad de hemodiálisis en Jartum, Sudán*”, el estudio fue descriptivo, transversal, cuantitativo, aplicaron un cuestionario a una muestra de 237 pacientes, con un muestreo no probabilístico y por conveniencia y obtuvieron como resultados que un 65.2% se encuentran satisfecho con el servicio, y concluyeron que una mayoría están satisfechos y lo relacionan directamente con las calidad de atención brindada. En este estudio encontraron una relación significativa de la calidad de atención y la satisfacción del paciente de hemodiálisis, y a la vez sugieren mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes, para ello deben monitorear la relación que existe del cuidado de enfermería con la experiencia para mantener la prestación de cuidados de calidad.

### **Antecedentes Nacionales**

Barreda (14) en el año 2020, realizado en Chiclayo – Perú, el cual tuvo como objetivo “*determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente*”, el estudio fue de tipo cuantitativo y de un diseño correlacional, con 72 pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis, el instrumento usado fue la guía de observación y una encuesta y concluyeron que el 65,3% de pacientes tienen buena percepción sobre la calidad de atención, y con relación al nivel de satisfacción se observó que el 71% están satisfechos. El estudio concluye que la satisfacción de cada paciente dependerá de la calidad de atención brindado por el personal de enfermería.

Gutiérrez et al. (15) en el año 2020, en Lima – Perú, realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue “*Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud en pacientes con tratamiento de hemodiálisis del Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren entre los meses de enero-diciembre del 2020*”, el estudio fue descriptivo, no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional, aplicaron

la encuesta SERVQUAL a 60 usuarios, el Rho de Spearman que obtuvieron fue de 0.385 evidenciando una correlación positiva, con una  $p=0.002$ , concluyeron que la variable de Calidad de atención de salud y la variable de Satisfacción del usuario, tienen una correlación estadísticamente significativa.

Pinchez y Salazar (16) en el año 2019, en Iquitos – Perú, en su estudio cuyo objetivo fue “*evaluar la asociación entre la satisfacción con respecto a la calidad de atención en pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019*”. El estudio fue descriptivo, transversal, correlacional y cuantitativo, en la que encuestaron a una población de 18 pacientes, el instrumento utilizado fue la Escala de Calidad de Atención y la Escala de Satisfacción, obtuvieron como resultados que, si existe asociación significativa con un  $r$  de pearson de 0.642,  $p$  de 0.004, con  $\alpha$  de 0.01 y 99% de Índice de confiabilidad, estableciendo que las variables de calidad de atención y la satisfacción se relacionan directamente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de Servicio.**

La calidad de servicio según Apaza (17), es la percepción de la satisfacción por parte del usuario sobre el servicio recibido, se mostrará desde una inconformidad a nivel extremo o complacencia mayor de una satisfacción.

Tananta (18) sostiene que la calidad es lo que el cliente quiere, como lo juzga. Se conceptualiza sistemáticamente en la búsqueda de lo excelente. La percepción de la calidad de un mismo servicio difiere de un cliente a otro, en distintos momentos

Ishikawa (19) plantea sobre el control de la calidad, como el desarrollo, manufactura y el de mantener un servicio o un producto que tenga calidad y que sea económico, útil y satisfactorio para el propio consumidor.

Deming (20) que es el pionero en la gestión de calidad total, define a la calidad como hacer lo correcto, de la forma correcta y de inmediato”.

### **2.2.1.1 Calidad de los Servicios de salud**

Para la calidad de atención, se requiere aplicar los conocimientos de la ciencia acompañado de la tecnología, con el objeto de maximizar el beneficio y no incrementar el riesgo. Según Choquecahua (21) quien se refiere del nivel de calidad como una medición de la atención brindada logre en forma favorable a los beneficios antes que a los riesgos sobre la atención de salud. Calidad es ser competente para la obtención de un beneficio hacia el usuario a través del empleo del conocimiento científico y tecnológico ante los requerimientos del paciente. La atención que brinda el profesional de la salud es eficiente, cuando se aplica los conocimientos científicos y teóricos, así como las relaciones interpersonales y de un ambiente cálido (22).

### **2.2.1.2 Dimensiones de la variable 1**

Se identifica con cinco dimensiones relativas y con los criterios para evaluar y valorar la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL (23), define las dimensiones de la calidad de servicio a la:

- **Fiabilidad:** como la habilidad para brindar un servicio con el cuidado y sea fiable.
- **Capacidad de respuesta:** es la disposición, la voluntad de servir al usuario, brindar un servicio rápido y oportuno.
- **Seguridad:** es la confianza y credibilidad que se genera en los usuarios al momento de brindar el servicio mediante la aplicación de los conocimientos y habilidades.
- **Empatía:** es la atención en forma personalizada otorgada por la organización a sus usuarios y
- **Elementos tangibles:** presencia física de equipos, de personal y de materiales de

comunicación en las instalaciones para el servicio al usuario (23).

### **2.2.1.3 Teoría**

Kristen Swanson en el año 1991, plantea que la “Teoría de los cuidados”, deriva de manera empírica a partir de la investigación de la fenomenológica, que es útil al aplicar los cinco procesos principales sobre el cuidado que se propone, como; Primero; Conocer: al prójimo con el debido respeto, sin tener prejuicio sobre su vida, valorar las actividades que conlleven a la adquisición del conocimiento. Segundo; Estar con: es el acompañamiento y la estimulación en cuanto a las expresiones de la emoción y de la percepción acerca del momento vivido. Tercero, Estar presente, hacer sentir al otro y/o hacer por el semejante lo que se haría por nosotros mismos. Cuarto; Mantener las creencias: garantizar la atención en el cuidado óptimo. Quinto; Posibilitar: sobre recomendaciones específicas según la necesidad identificada (24)

### **2.2.2 La satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario se refleja en el estado de ánimo, sobre el servicio recibido, y su calidad, según Torres (22), refiere que, la satisfacción se relaciona a un factor sobre la calidad, y la relación es directamente proporcional sobre estas dos variables, se puede afirmar que si la satisfacción resulta positiva entonces la calidad también será positiva. Si la satisfacción es cero entonces será neutra la calidad (22).

La satisfacción es una respuesta que el usuario tiene sobre la atención recibida teniendo en cuenta la expectativa y la percepción sobre la atención (25).

### **2.2.3 Dimensiones de la variable 2**

- **Componente interpersonal:** Interacción del profesional y el usuario, contemplando

los valores y leyes de la sociedad, están establecidas por la ética profesional; lo conforma los procesos y procedimientos brindando un trato humano e individual buscando el desarrollo humanístico de la profesión (26).

- **Componente técnico:** Capacidad del profesional de salud en el empleo de sus conocimientos y de la tecnología durante la atención de manera eficaz, eficiente y con profesionalismo (26).
- **Componente del entorno:** Capacidad de la institución, con los medios y equipos suficientes para brindar una atención con calidad y efectiva al usuario dando la comodidad, limpieza y disposición de espacios físicos (26).

#### **2.2.4 Tratamiento de hemodiálisis**

El tratamiento de hemodiálisis es el procedimiento en la cual se depura extracorpóreamente utilizado en el tratamiento de la enfermedad renal crónica terminal. El tratamiento de hemodiálisis se efectúa a través de una máquina que filtrará la sangre, llamado dializador, este inicia desde una fistula arteriovenosa y llega a un filtro, cuya función es similar a una membrana semipermeable que cumple la función del glomérulo renal, depurando la sangre y las sustancias toxicas, para luego volver depurado al cuerpo (27).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, periodo 2023

**Ho:** No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

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

El método a utilizar será el hipotético deductivo, porque se postulará una hipótesis para intentar dar una respuesta al problema de investigación sobre el fenómeno observado desde lo general a lo específico, explicando dicho fenómeno, deduciendo, verificando o comprobando los enunciados (28).

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

El presente trabajo será una investigación cuantitativa. Según Hernández (29), se basa en los principios filosóficos del positivismo, cuyo propósito es estudiar los fenómenos y la relación con su entorno, esta revisa la teoría e hipótesis del fenómeno como un problema estudiado de las ciencias naturales.

#### **3.3. Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación será aplicada por que se determinará la correlación de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis.

La investigación se define según Hernández (29), como la investigación práctica o empírica, y se caracterizará por el uso de los conocimientos sobre el tema, y este servirá para adquirir otros conocimientos. El conocimiento puesto en práctica genera investigación y como resultado resuelve la problemática de la realidad y genera el nuevo conocimiento (29).

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

El diseño será no experimental, ya que no habrá manipulación de las variables de investigación, solo se efectuará en análisis mediante la observación (30)

El presente trabajo tendrá un nivel correlacional, determinará la relación entre las



variables calidad de atención y satisfacción del usuario. Los estudios correlacionales, según Lucio (31) es un procedimiento de investigación, se establece la relación existente entre las variables estudiadas, permitiendo obtener como conclusión el tipo de relación entre los grupos seleccionados.

Además, será de corte transversal, ya que se medirá y analizará las características en un solo momento (32).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Población se define como un grupo de elementos que podría ser finito o infinito y que tienen características comunes, sobre el cual se realiza el estudio de un fenómeno y que las conclusiones se proyectan sobre ella a partir de una muestra (33).

La Centro Médico Renal Privado, durante los últimos seis meses del año 2022, viene atendiendo mensualmente en promedio a 190 pacientes para tratamiento de hemodiálisis, por lo que se proyecta que, para el periodo de enero 2023, que será el periodo de investigación, la población estará constituido por 190 pacientes con hemodiálisis.

#### **Muestra:**

La muestra estará constituida por 127 pacientes que reciben hemodiálisis y para su cálculo, se efectúa con la fórmula para una población finita:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

n = Tamaño de la muestra

z = Equivalente de confiabilidad, se estima en 1.96

$p$  = Frecuencia del problema 50%

$q$  = Complemento de  $p=(1-p)$

$d$  = Precisión deseada 0.05

$N$  = Tamaño de la población (190)

#### **Criterio de Inclusión.**

- Pacientes que reciben tratamiento de Hemodiálisis dentro del periodo de estudio.
- Pacientes con hemodiálisis mayores de 18 años de edad
- Pacientes con hemodiálisis que participan en forma voluntaria en la presente investigación.

#### **Criterio de Exclusión.**

- Pacientes que no reciben tratamiento de Hemodiálisis
- Pacientes menores de 18 años de edad
- Pacientes que no desean participar en el estudio.
- Pacientes que presente un diagnóstico de salud mental - psiquiátrico.

#### **Muestreo:**

El muestreo será probabilístico aleatorio simple, esto indica que se encuestará a los usuarios hasta lograr la cantidad de la muestra.

El muestreo sirve para seleccionar a la unidad muestral hasta alcanzar el tamaño de la muestra, la cantidad de unidades seleccionadas bajo los criterios de inclusión definidas, estas representan al objeto de estudio (34).

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

**Variable 1:** Calidad de atención.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Presencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación del Centro Médico Renal	D1: Elementos tangibles	Señalización Orientación Equipos Limpieza  Del 1 al 4	Categorica – Ordinal (Escala de Likert)  1: Total desacuerdo (TD) 2: Desacuerdo (D) 3: Ninguno (N) 4: De acuerdo (A) 5: Totalmente de acuerdo (TA)	Excelente: 84-110 puntos Buena: 56-83 puntos Regular 28-55 puntos Deficiente 0 -27 puntos
	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, por el profesional de salud	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, por el profesional de enfermería.	D 2: Fiabilidad	Eficiencia Efectividad  Del 5 al 9		
	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido por el personal	Disposición y voluntad para ayudar a los pacientes con hemodiálisis y proporcionar un servicio rápido por el profesional de enfermería	D 3: Capacidad de repuesta	Interés Comprensión  Del 10 al 13		
	Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza	Conocimientos y atención mostrados por el profesional de enfermería y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza en los pacientes con hemodiálisis	D 4: Seguridad	Respeto Cuidado minucioso Capacidad de respuesta Confianza Paciencia  Del 14 al 18		
	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	Atención personalizada que dispensa la organización a los pacientes con hemodiálisis	D 5: Empatía	Comprensión Orientación Disponibilidad  Del 19 al 22		

### Variable 2: Satisfacción del paciente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>Satisfacción del paciente</b>	Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería que conlleva al trato e interrelación	Relación de buen trato y respeto del profesional de enfermería con el paciente de hemodiálisis durante la atención brindada en el Centro médico Renal	D1: Componente Interpersonal	Información Comunicación Horarios Trato.  Del 1 al 7	Categorica – Ordinal (Escala de Likert) 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Muy satisfecho: 69 - 90 puntos</li> <li>•Poco Satisfecho: 46 - 68 puntos</li> <li>•No Satisfecho: 23 - 45 puntos</li> <li>•Muy insatisfecho: 0 - 22 puntos</li> </ul>
	La atención que brinda el profesional de la salud que conlleva al trato e interrelación con el paciente, donde debe existir valores, buena relación interpersonal, confianza y empatía hacia el paciente	Capacidad del profesional de enfermería en el empleo de sus conocimientos y de la tecnología durante la atención al paciente con hemodiálisis de manera eficaz, eficiente y con profesionalismo	D 2: Componente Técnico	Presentación del personal Tiempo de atención Educación del paciente  Del 8 al 13		
	Los medios de la institución, elementos del entorno del paciente que le proporcionan una atención más confortable, implica un nivel de bienestar, comodidad, seguridad para el usuario.	Capacidad del Centro Médico Renal, con los medios y equipos suficientes para brindar una atención con calidad y efectiva al paciente con hemodiálisis.	D 3: Componente del Entorno	Ambiente Personal Señalización Limpieza  Del 14 al 18		

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

#### **3.7.1. Técnica**

Para la investigación, la técnica de recolección de datos será una encuesta y se hará la recolección de datos mediante el instrumento del cuestionario para medir la calidad de atención, así como para medir la satisfacción del paciente con hemodiálisis.

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

**Cuestionario de Calidad de atención:** Las preguntas dirigidas de la calidad de atención en el Centro Médico Renal Privado - LIMA, se tomará de MINSA (35), del cual se tomara la encuesta SERVQUAL modificada de Percepciones, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles, y con 22 ítems, el objetivo será determinar la correlación de la calidad de atención y la satisfacción desde el punto de vista del usuario, las respuestas se miden a través de la escala de Likert (36).

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: encuesta SERVQUAL modificado – Percepciones (37).

Estructura: Conformada por 22 ítems. Con cinco dimensiones: fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y elementos intangibles.

Calificación: Escala de Likert de cinco alternativas (36).

**Cuestionario de satisfacción de pacientes con hemodiálisis:** Las preguntas formuladas al paciente sobre la satisfacción respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería; cuenta con dieciocho preguntas conformadas por dimensiones: componente interpersonal, componente técnico y componente entorno (38).

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: encuesta tomada de otros trabajos de investigación adaptados.

Estructura: Conformada por 18 ítems. Con tres dimensiones: Componente Interpersonal, Componente Técnico, Componente del Entorno (39).

Calificación: Escala de Likert de cinco alternativas (36).

### **3.7.3. Validación**

Los instrumentos para medir la Calidad de atención y satisfacción del paciente con hemodiálisis para el presente estudio, se tomó y adoptó de otro trabajo de investigación en el Perú y ya validados del autor Vargas (40), quien realizó en el año 2022, un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con diálisis peritoneal, en el cual el instrumento de calidad de atención fue validado por cinco expertos donde la prueba binomial tuvo un valor de 0.04. y el instrumento de satisfacción del paciente fue evaluado por tres expertos con una concordancia de 90.3% (40)

Dichos instrumentos para este estudio al ser adaptados al ámbito geográfico y población de estudio, se sometió a la evolución por expertos especialistas en enfermería en nefrología, recibiendo aportes para la mejora del instrumento.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Los instrumentos para este estudio al haberse tomado de la investigación de Vargas (40), quien determinó la confiabilidad mediante la prueba de piloto de 15 pacientes para el instrumento de Calidad de atención obtuvo un alfa de Cronbach de 0.812, demostrando ser confiable, y en el caso del instrumento de satisfacción del paciente obtuvo un alfa de Cronbach de 0.901, demostrando ser confiable. (40)

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

Para la ejecución del presente proyecto de investigación, se solicitará la autorización a la dirección de la Centro Médico Renal Privado - Lima, acompañando el proyecto aprobado por la universidad y la carta de presentación, una vez autorizada se procederá a ejecutar según el cronograma, se aplicará los cuestionarios, previo consentimiento informado de los pacientes participantes según los criterios de inclusión y exclusión.

#### **Aplicación de instrumentos (s) de recolección de datos.**

La recolección de datos se realizará en el mes de febrero del 2023, se aplicará el cuestionario de lunes a sábado en horario de atención.

#### **Métodos de Análisis Estadístico**

Para el procesamiento de los datos, se contará con: la Tabla Matriz en Excel 2021 y el paquete estadístico SPSS versión 27, este programa nos permitirá conocer el resultado del análisis de los datos que se presentará en Tablas de distribución de frecuencias y porcentajes. También se utilizará para la determinación de la correlación de las dos variables el índice de la rho de Spearman para la prueba de correlación.

Se considerará un IC del 95%, con un valor alfa de 0.05%

### **3.9. Aspectos éticos**

El proyecto será evaluado por el comité de ética, para su aprobación y para la aplicación del instrumento a los pacientes que participarán en forma voluntaria se les dará una explicación del trabajo de investigación y se les hará firmar el documento del consentimiento informado, teniendo en cuenta los principios éticos (41).

Principio de beneficencia: Se busca hacer el bien y evitar el daño o lo malo para el

prójimo y contribuir con el proceso de la atención de calidad.

Principio de no Maleficencia: No hacer daño a los demás, este principio obliga al profesional de la salud a brindar atención buscando lo mejor para el prójimo sin hacer el mal, en este estudio se ejecutará el recojo de datos y el análisis sin perjudicar al paciente ni a la institución.

Principio de autonomía: Se respetará al participante como individuo autónomo de sus decisiones, tomadas de acuerdo con sus valores y convicciones personales.

Principio de justicia: El profesional de salud se preocupa por distribuir los beneficios o recursos entre sus pacientes como, por ejemplo, el tiempo y atención entre los diversos pacientes según sus necesidades.





## 4.2. Presupuesto

### Bienes

N°	Especificación	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Copias e impresiones	200 hojas	0.60	120
2	Materiales de escritorio (grapapas, papel, etc)	100	3.00	300
3	Tableros acrílicos tamaño A-4	02	10.00	20
4	Memoria USB de 8 Gigas	02	25	50

### Servicios

N °	Especificación	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Servicio de transporte	100 veces	s/5.00	500
2	Servicio de Internet y luz	24h	s/30.00	180
		150 kwh	0.3067	46
3	Servicios personales estadístico	1	600	500
<b>Bienes y Servicios = S/ 1,716 nuevos soles</b>				

## 5. REFERENCIAS

1. Rodríguez MCC, Rodríguez DR. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Volume 2009(Number 48). Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
2. OMS. La salud es un derecho de las personas y una responsabilidad de los Estados, afirmó la Directora de la OPS [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2018 [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14759:health-is-a-right-of-the-people-and-a-responsibility-of-government-says-paho-director&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14759:health-is-a-right-of-the-people-and-a-responsibility-of-government-says-paho-director&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
3. De Arco-Canoles ODC, Suarez-Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ Salud. 30 de abril de 2018;20(2):171.
4. Ginarte GM, Domínguez EG, Marín DP. Enfermedad renal crónica, algunas consideraciones actuales. MULTIMED [Internet]. 25 de mayo de 2020 [citado 1 de febrero de 2023];24(2). Disponible en: <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/1929>
5. García-Maset R, Bover J, Segura de la Morena J, Goicoechea Diezhandino M, Cebollada del Hoyo J, Escalada San Martín J, et al. Documento de información y consenso para la detección y manejo de la enfermedad renal crónica. Nefrología. 1 de mayo de 2022;42(3):233-64.
6. Carrillo-Larco RM, Bernabé-Ortiz A. Mortalidad por enfermedad renal crónica en el Perú: tendencias nacionales 2003-2015. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 25 de septiembre de 2018;35(3):409

7. Lopez C. Situación de la enfermedad renal crónica en el Perú y análisis de la mortalidad por falla renal durante la pandemia del COVID 19 - Buscar con Google [Internet]. [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: [https://www.google.com/search?q=SITUACION+DE+LA+ENFERMEDAD+RENAL+CRONICA+EN+EL+PERU+Y+ANALISIS+DE+LA+MORTALIDAD+POR+FALLA+RENAL+DURANTE+LA+PANDEMIA+DEL+COVID+19&rlz=1C1GCEA\\_enPE1009PE1009&oq=SITUACION+DE+LA++ENFERMEDAD+RENAL+CRONICA++EN+EL+PERU+Y+ANALISIS+DE+LA++MORTALIDAD+POR+FALLA++RENAL+DURANTE+LA+PANDEMIA++DEL+COVID+19&aqs=chrome..69i57.1099j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=SITUACION+DE+LA+ENFERMEDAD+RENAL+CRONICA+EN+EL+PERU+Y+ANALISIS+DE+LA+MORTALIDAD+POR+FALLA+RENAL+DURANTE+LA+PANDEMIA+DEL+COVID+19&rlz=1C1GCEA_enPE1009PE1009&oq=SITUACION+DE+LA++ENFERMEDAD+RENAL+CRONICA++EN+EL+PERU+Y+ANALISIS+DE+LA++MORTALIDAD+POR+FALLA++RENAL+DURANTE+LA+PANDEMIA++DEL+COVID+19&aqs=chrome..69i57.1099j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
8. Ministerio de Salud. Boletines epidemiológicos [Internet]. CDC MINSA. [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/publicaciones/boletines-epidemiologicos/>
9. Herrera-Añazco P, Atamari-Anahui N, Flores-Benites V. Número de nefrólogos, servicios de hemodiálisis y tendencia de la prevalencia de enfermedad renal crónica en el Ministerio de Salud de Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 21 de marzo de 2019;62-7.
10. Ministerio de Salud. Norma tecnica de calidad - NTS N 029-MINSA/DIGEPRES-V Norma técnica de salud de auditoría de la - Studocu [Internet]. [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote/farmacologia/norma-tecnica-de-calidad/23703074>
11. Ramos-Ramírez M, Méndez-Cázares J, Castro-Valverde K. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora Satisfaction with quality of care in patients on hemodialysis in a hospital in Sonora

- [Internet]. [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>
12. Vergel LLH, Román CAL, Guerra A de JM, Rodríguez LCH. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cuba Enferm [Internet]. 6 de abril de 2022 [citado 21 de enero de 2023];37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
  13. Cecilia C, Camejo N, Artagaveytia N, Hernández AL, Delgado L. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas «Dr. Manuel Quintela». Rev Urug Med Interna. 2018;3(1):23-9.
  14. Barreda AL. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodialisis en Chiclayo, 2020. Repos Inst - USS [Internet]. 2021 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>
  15. Melo CM, Gutierrez MD. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Relationship between quality of health care and user satisfaction with hemodialysis treatment at a Social Security hospital in Lima January-December 2020 [Internet]. 2021 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
  16. Pinchez P, Salazar N. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología Hospital III Iquitos Essalud 2019. Repos Inst - UNAP [Internet]. 2020 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7025>

17. Apaza M, Chahuayo J. Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del hospital general Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019 [Internet]. [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: <https://1library.co/document/z3djmn7y-calidad-influencia-satisfaccion-atendidos-hospital-delgado-espinoza-arequipa.html>
18. Tananta CAF, Bardales JMD. Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip.* 29 de diciembre de 2020;4(2):1226-40.
19. Cabello E. Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? *Rev Medica Hered.* julio de 2001;12(3):96-9.
20. Blanco N. A del C (angie\_blanco28@hotmail com), Rodríguez G. RY (rroxy10283@hotmail com). PRINCIPALES APORTES POR EDWARD DEMING, ARMAND FEIGENBAUM Y PHILIP CROSBY DE LA CALIDAD TOTAL A LA GESTION EMPRESARIAL [Internet] [Thesis]. Universidad de Oriente; 2010 [citado 15 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://ri2.bib.udo.edu.ve:8080/jspui/handle/123456789/825>
21. Sara DC, Carlos J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.* 26 de agosto de 2019;36:288-95.
22. Thorres SF. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis de un hospital privado especializado, 2022. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2022 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101710>

23. Aiteco Consultores SL. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio - [Internet]. 2012 [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
24. Beristain-García I, Álvarez-Aguirre A, Huerta-Baltazar MI, Casique-Casique L, Beristain-García I, Álvarez-Aguirre A, et al. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. Sanus [Internet]. diciembre de 2022 [citado 1 de febrero de 2023];7. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2448-60942022000100102&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942022000100102&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
25. Bardales Perales YL. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes de centro de salud Mórrope periodo noviembre-diciembre 2013. 2016.
26. Massip C, Ortiz RM, Llantá M del C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cuba Salud Pública. 2008;34:1-10.
27. Robles JD. Nivel de conocimientos sobre autocuidado del acceso vascular en pacientes en hemodiálisis de un centro de hemodiálisis de Lima, 2021. Repos Inst-Wien [Internet]. 10 de abril de 2022 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6483>
28. Reyes E. Metodología de la Investigación Científica. Page Publishing Inc; 2022. 188 p.
29. Hernández LR. Metodología de la investigación en ciencias de la salud. Ecoe Ediciones; 2012. 134 p
30. Narváez VPD. Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. 2da ed. Santiago: RIL Editores; 2009. 588 p.
31. Lucio NQ. Metodología de la investigación. Marcombo; 2021. 449 p.

32. Iglesias ME. Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos. Noveduc; 2021. 178 p.
33. Torres CAB. Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación; 2006. 306 p.
34. Martínez-Salgado C. El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. Ciênc Saúde Coletiva. marzo de 2012;17:613-9.
35. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. No 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
36. Ospina BE, Sandoval J de J, Aristizábal CA, Ramírez MC. La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. Investig Educ En Enferm. marzo de 2005;23(1):14-29.
37. Fermín ND. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica IGSA medical SERVICES, 2021. Repos Inst-Wien [Internet]. 16 de enero de 2022 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6008>
38. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Vol 1. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://psnet.ahrq.gov/issue/definition-quality-and-approaches-its-assessment-vol-1-explorations-quality-assessment-and>



39. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. julio de 2020;20(3):397-403.
40. Vargas LG. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del hospital Dos de Mayo, Lima-2022. Repos Inst-Wien [Internet]. 11 de septiembre de 2022 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7398>
41. Parra-Giordano D, Pino IM. Ética en enfermería en cuidados paliativos al final de la vida en covid-19. Rev Chil Enferm. 4 de agosto de 2020;2(1):114-22.

**Anexos 1: Matriz de Consistencia**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON HEMODIÁLISIS EN UN CENTRO MÉDICO RENAL  
PRIVADO - LIMA, PERIODO 2023”**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, periodo 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, periodo 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis en un Centro Médico Renal Privado - Lima, periodo 2023</p> <p><b>Hipótesis específico</b></p> <p><b>Ha1:</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p><b>Ha2:</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la</p>	<p><b>V. Independiente:</b></p> <p>Calidad de atención.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> <p><b>V. Dependiente:</b></p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b></p> <p>No experimental, transversal, prospectiva y Correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Está conformado por 190 pacientes</p>

<p>respuesta y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis?</p>	<p>respuesta y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p>	<p>satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p><b>Ha3:</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p><b>Ha4:</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p> <p><b>Ha5:</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de pacientes con hemodiálisis</p>	<p>Satisfacción de pacientes</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Componente Interpersonal</li> <li>• Componente Técnico</li> <li>• Componente del Entorno</li> </ul>	<p>que reciben hemodiálisis</p> <p><b>Muestra:</b> 127 pacientes con hemodiálisis</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico simple</p> <p><b>Técnica e instrumento</b></p> <p>Encuesta y Cuestionario</p>
--	--	--	--	--

## Anexos 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CENTRO MÉDICO RENAL

#### INSTRUCCIONES:

Sr.(a) Pacientes, sírvase llenar los datos que a continuación se solicita con veracidad, marcando en el casillero respectivo la respuesta de acuerdo a su apreciación; la información recolectada será mantenida en absoluta reserva y serán usados solo para fines de investigación. Se le agradece anticipadamente su participación en el estudio a realizar.

Marque la respuesta según corresponda a la leyenda siguiente:

5: Totalmente de acuerdo (TA)

4: De acuerdo (A)

3: Ninguno (N)

2: Desacuerdo (D)

1: Total desacuerdo (TD)

N°	Aspectos a Evaluar	Respuestas				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Elementos tangibles</b>						
1.	¿La señalización (carteles, publicidad o letreros) estuvieron adecuados?					

2.	¿La Unidad de hemodiálisis de la clínica estuvo el personal para informarle y orientarle sobre su tratamiento de hemodiálisis?					
3.	¿La Unidad de hemodiálisis de la clínica, tuvo equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
4.	¿La Unidad de hemodiálisis estuvo limpia y cómoda?					
<b>Dimensión Fiabilidad</b>						
5.	¿Obtuvo con facilidad la cita?					
6.	¿La atención en la admisión fue rápida?					
7.	¿La atención en la unidad de hemodiálisis fue rápida?					
8.	¿La atención para realizarse la sesión de hemodiálisis fue eficiente?					
9.	¿La atención del personal fue la mejor en la Unidad de hemodiálisis?					
<b>Dimensión Capacidad de repuesta</b>						
10.	¿El personal que le atendió mostro interés en su sesión de hemodiálisis?					
11.	¿Usted comprendió la explicación del personal que le atendió acerca de las actividades diarias que debe realizar?					
12.	¿Usted comprendió la explicación sobre el tratamiento de hemodiálisis?					

13.	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el personal sobre los procedimientos de hemodiálisis que le realizaron?					
<b>Dimensión Seguridad</b>						
14.	¿En la Unidad de hemodiálisis se respetó su privacidad?					
15.	¿El personal le realizo la sesión de hemodiálisis en forma completa y minuciosa?					
16.	¿El personal que le atendió le brindo el tiempo necesario para resolver sus dudas?					
17.	¿Le inspiró confianza el personal que le atendió?					
18.	¿El personal le demostró paciencia y respeto al momento de ser atendida?					
<b>Dimensión Empatía</b>						
19.	¿La persona de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de hemodiálisis?					
20.	¿El personal de la Unidad de hemodiálisis le atendió en el horario programado?					
21.	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
22.	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					

**EVALUACION:**

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>
Calidad de atención excelente	84- 110
Calidad de atención buena	56-83
Calidad de atención regular	28-55
Calidad de atención mala	0-27

Muchas gracias por su participación.

**CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON  
HEMODIALISIS EN UN CENTRO MÉDICO RENAL**

**INSTRUCCIONES:** Sr (a). paciente, sírvase llenar los datos que a continuación se solicita con veracidad, marcando en el casillero respectivo la respuesta de acuerdo a su apreciación; la información recolectada será mantenida en absoluta reserva y serán usados solo para fines de investigación. Se le agradece anticipadamente su participación en el estudio a realizar.

**DATOS GENERALES**

1. Condición

Usuario

Acompañante

2. Edad en años: \_\_\_\_\_

3. Sexo

Masculino       Femenino

4. Grado de instrucción

Analfabeto                       Secundaria

Primaria                           Superior Técnico

Superior Universitario

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES**

Marque con X en la columna que corresponda según la leyenda:

1: Totalmente en desacuerdo



2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo ni desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>				
<b>I. Dimensión Componente Interpersonal</b>					
<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.¿Al ingreso a la Unidad de hemodiálisis le explicaron en qué consistía la atención?					
2.¿Entendía usted lo que le decían para ser tendido/a en la unidad de hemodiálisis?					
3.¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?					
4.¿El personal que la atendió, la trataba por sus apellidos y nombre (es)?					
5.¿El trato del personal de la Unidad de hemodiálisis fue bueno?					
6.¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en esta Unidad?					
7.¿Usted volvería para atenderse en esta Unidad?					
<b>II. Dimensión Componente Técnico</b>					
8.¿El uniforme del personal estuvo limpio?					
9.¿El tiempo que esperó para ser atendida/o estuvo adecuado?					

10.¿El personal que lo atendió, le explicó sobre todo el procedimiento de la hemodiálisis?					
11.¿El personal que lo atendió, le explicó sobre e tratamiento que debía continuar?					
12.¿El personal que lo atendió, le explicó sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados?					
13.¿Cree usted que los equipos que tiene la unidad son adecuados?					
<b>III. Dimensión Componente del Entorno</b>					
14.¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados, limpios)?					
15.¿El Personal le explico el motivo de la espera para ser atendido/a?					
16.¿El personal que le atendió revisa sus medicamentos antes de su aplicación?					
17.¿Las señales (letreros y flechas) que tiene la Unidad son adecuados?					
18.¿La limpieza de los ambientes de la unidad es buena?					

**VALORACION:**

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>
Muy satisfecho	69-90
Poco Satisfecho	46-68
No Satisfecho	23-45
Muy insatisfecho	0-22

Muchas gracias por su participación.

**Anexos 3: Consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO  
PARTICIPACIÓN EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Institución:** Centro Médico Renal – Lima

**Investigadora:** Judith Falcon Joaquín

**Título:** “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON HEMODIÁLISIS EN UN CENTRO MÉDICO RENAL PRIVADO - LIMA, PERIODO 2023”

---

**Propósito del estudio:**

Señor (a) paciente por el presente se le informa sobre el estudio lo siguiente:

**Objetivo:** El presente trabajo de investigación tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un Centro Médico Renal Privado – Lima, periodo 2023.

**Riesgos:** en el estudio no existe riesgos físicos ni psicológicos.

**Confidencialidad:** No será necesario hacer uso de los nombres de los pacientes

**Retiro voluntario del estudio:** En cualquier momento el participante puede retirarse de estudio

**Consentimiento:**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Declaro haber escuchado la lectura del objetivo, riesgos y beneficios del estudio, y haber comprendido totalmente mi participación en el estudio, y me siento satisfecha/o con la información que me han

brindado, motivo por el cual acepto participar libre y voluntariamente. Paso a firmar el documento respectivo.

Lima, ....., de febrero de 2023

Participante	Investigador
Nombre.....	Nombre:.....
Firma.....	.
DNI.....	Firma:.....
	....
	DNI.....
	....