



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DE LA CLÍNICA
IGSA MEDICAL SERVICES, 2021”**

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

PRESENTADO POR:

LIC. FERMÍN SUAREZ, NATALIA DELFINA

ASESORA:

MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A cada persona responsable en el desarrollo de mi formación profesional, los cuales aportaron con enseñanzas, experiencias e inculcación de valores, que me han guiado hasta el día de hoy.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermanas que día a día siguieron apostando por mi desarrollo tanto intelectual como profesional

ASESORA:
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA

JURADO

PRESIDENTE : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

SECRETARIO : Mg. Uturunco Vera, Milagros Lisbeth

VOCAL : Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

INDICE

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| | |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA | 10 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL | 11 |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS | 11 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | 12 |
| 1.3.1. OBJETVO GENERAL | 12 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS | 12 |
| 1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION | 13 |
| 1.4.1. TEORICA | 13 |
| 1.4.2. METODOLOGICA | 13 |
| 1.4.3. PRACTICA | 13 |
| 1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION | 13 |
| 1.5.1. TEMPORAL | 13 |
| 1.5.2. ESPACIAL | 13 |
| 1.5.3. RECURSOS | 14 |
| | |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO | 15 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION | 15 |
| 2.2. BASE TEORICA | 16 |
| 2.3. FORMULACION DE LA HIPOTESIS | 19 |
| 2.3.1. Hipótesis general | 20 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 20 |
| | |
| CAPITULO III: METODOLOGIA | 21 |
| 3.1. METODO DE LA INVESTIGACION | 21 |
| 3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION | 21 |
| 3.3. TIPO DE INVESTIGACION | 21 |
| 3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION | 21 |
| 3.5. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO | 21 |
| 3.6. CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION | 21 |
| 3.7. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION | 22 |
| 3.8. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS | 23 |
| 3.8.1. TECNICA | 24 |
| 3.8.2. DESCRIPCION DE INSTRUMENTOS | 24 |
| 3.8.3. VALIDACION | 25 |
| 3.8.4 CONFIABILIDAD | 25 |
| 3.9. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS | 25 |
| 3.10. ASPECTOS ETICOS | 26 |
| | |
| CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 27 |
| 4.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 27 |
| 4.2. PRESUPUESTO | 27 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 28 |
| ANEXOS | 32 |

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igssa medical services durante el periodo 2021. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional ya que busca una asociación en sus variables. **Población muestra:** 80 pacientes que cursan tratamiento de hemodiálisis, incluidos ES Salud, SIS y particulares. **Instrumento:** La calidad de atención de enfermería se medirá con el instrumento modificado, creado en base al modelo CARE Q, y consta de 35 ítems, ordenadas y divididas en sus 6 dimensiones. Tuvo una confiabilidad de 0.89. Para medir la satisfacción del paciente se utilizará el cuestionario SERVQHOS modificado por Castro y Graciela el 2017, la validación del instrumento obtuvo un valor de correlación de Pearson de menos de 0,05 para cada ítem, evaluando tres dimensiones, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0.91 **Plan de procesamiento y análisis de datos:** Los datos serán codificados y digitados en el programa Excel, para su posterior exportación al software estadística SPSS para su proceso y análisis de datos. **Análisis estadístico:** Se hará un análisis estadístico inferencial, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman (ρ), dándonos el nivel de significancia expresado con el valor $p < 0.05$ y al 95 de confianza, la cual permitirá rechazar la hipótesis nula.

Palabras claves: *“calidad del cuidado del enfermero”, “satisfacción del paciente”*

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the hemodialysis unit of the Igsa medical services clinic during the period 2021. **Methodology:** Quantitative, non-experimental, correlational approach since it seeks an association in its variables. **Sample population:** 80 patients undergoing hemodialysis treatment, including ES Salud, SIS and individuals. **Instrument:** The quality of nursing care will be measured with the modified instrument, created based on the CARE Q model, and consists of 35 items, ordered and divided into its 6 dimensions. It had a reliability of 0.89. To measure patient satisfaction, the SERVQHOS questionnaire modified by Castro and Graciela in 2017 will be used, the validation of the instrument obtained a Pearson correlation value of less than 0.05 for each item, evaluating three dimensions, using the Alpha coefficient of Cronbach obtained a reliability of 0.91 **Data processing and analysis plan:** The data will be coded and entered in the Excel program, for later export to the SPSS statistical software for data processing and analysis. **Statistical analysis:** An inferential statistical analysis will be carried out, by applying the Spearman correlation coefficient (ρ), giving us the level of significance expressed with the p value <0.05 and 95 of confidence, which will allow rejecting the null hypothesis.

Keywords: *"quality of nursing care", "patient satisfaction"*

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Nuestra esencia de enfermería, es el cuidado, siendo los profesionales que se encuentran en cada etapa de crecimiento del ser humano y más cercanos a su recuperación y mantenimiento de su salud. Watson plantea que el objetivo del cuidado humanizado es lograr la armonía ente cuerpo, mente y alma; brindando de esa forma un cuidado holístico al paciente. (1)

El cuidado de enfermería al ser holístico trata de no solo abarcar el lado físico del paciente, sino también el espiritual respetando sus creencias y religión, se busca tener un cuidado humanizado sobre todo en estos tiempos donde se está perdiendo el trato cercano del paciente, esto debido a los avances tecnológicos, mayor horas de funciones administrativas han dado como resultado la disminución de un cuidado con calidad, esto a veces desencadena en actividades rutinarias y monótonas sin prestar atención al cuidado en si del paciente, sino acciones orientadas a solo: curar (2).

La satisfacción del usuario o paciente dentro del campo de la salud viene siendo ampliamente estudiada desde hace décadas atrás, Según Corbello, “la satisfacción se define como la interacción enfermera – paciente, donde se busca cumplir con la expectativa de este último”. La satisfacción está considerada como un indicador primordial en la calidad de atención en la salud (3).

La satisfacción de paciente juega un rol importante a su vez en el bienestar psicológico y físico del paciente, no solo con problemas renales, sino en general; siendo un pilar importante en la mística de la enfermería que se basa en el cuidado, también se debe considerar que la satisfacción del paciente se ve dependiente de otros factores como la infraestructura, entre otros (4).

En la actualidad a nivel mundial se reporta una creciente despersonalización de las relaciones humanas, la relación que existe entre el enfermero-paciente no es la excepción, el cual es atribuido a que la esencia del cuidado humanizado ha sido desplazada por la importancia del desarrollo de las habilidades técnicas en el tratamiento de enfermedades. Por lo anterior, la satisfacción del usuario/paciente es sin duda el elemento influyente en la valoración de la calidad del servicio sanitario público o privado, observándose que en servicios públicos la satisfacción del paciente es más difícil de lograr (5).

Datos de la OMS informan que México se posiciono en el 55 lugar de 64 países, que brindan una mala calidad de servicios de salud, esto se debió a problemas con el personal, sistemas administrativos y falta de insumos, además de una mala infraestructura, generando una gran insatisfacción. En Chile se observa una situación similar, la Superintendencia de Salud realizo un estudio de la valoración de la satisfacción, en consulta externa y practica publica, evidenciándose una gran insatisfacción; sin embargo, en la práctica privada se denota una mayor satisfacción (6).

En nuestro país, la falta de personal profesional unido a las deficiencias de presupuesto, infraestructura y equipamiento en el sector público, es sin duda una gran preocupación para el desarrollo de una prestación de servicios de salud de calidad. Los estudios sobre la satisfacción del paciente ayudan a vislumbrar las deficiencias y así mejorar la atención brindada, de esta

manera el cuidado y la percepción del paciente para el con el trato recibido se puede optimizar, esto beneficia en todos los escenarios, tanto privado o público y medicina general o específica (7).

En Puno, una investigación sobre Factores asociados a los niveles de satisfacción con la atención de pacientes en la Unidad de Diálisis peritoneal, estableció que la insatisfacción es predominante entre los pacientes que tienen un mayor tiempo de enfermedad y diálisis, incluso también asociada a la edad, sexo y ocupación (8).

Otro estudio por Caycay N., realizado en la provincia de Huaura, departamento Lima, sus resultados condujeron en términos generales a establecer que el nivel de satisfacción esta influenciada significativamente por la atención que brinda el personal de salud (9).

En la Clínica Igsa Medical Services no se ha realizado ninguna investigación que ayude a medir el nivel de satisfacción de los pacientes que atienden, y habiéndose observado reclamos y manifestación de disconformidad, quejas con algunos pacientes y profesionales de la salud durante el ejercicio laboral, se presenta este proyecto de investigación. En este marco es que se pretende evaluar el cuidado de enfermería y su relación existente con la satisfacción del paciente que dializa con base en su percepción sobre las seis dimensiones del cuidado consideradas para la siguiente investigación.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA:

1.2.1. Problema general:

¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021?

1.2.2. Problemas específicos:

PE1. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *accesibilidad* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021?

PE2. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *explica y facilita* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021?

PE3. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *se anticipa* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021?

PE4. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *mantiene relación de confianza* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021?

PE5. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *monitorea* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021?

PE6. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *hace seguimientos* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis

1.3.2. Objetivos específicos:

OE1. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *accesibilidad* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis

OE2. Describir la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *explica y facilita* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis

OE3. Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *se anticipa* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis

OE4. Definir la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *mantiene relación de confianza* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis

OE5. Detallar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *monitorea* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis

OE6. Reconocer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *hace seguimientos* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION:

1.4.1. Teórica

Esta investigación permitirá conocer si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo determinante para la evaluación del cuidado brindado por el personal de enfermería en la Clínica Igsa Medical.

Existen estudios de contexto internacional y nacional que sustentan las variables del presente estudio de investigación.

1.4.2. Metodológica

La investigación colaborara en la gestión e implementación de prácticas y/o políticas adecuadas, las cuales ayudaran a mejorar la calidad del cuidado de enfermería y también así la satisfacción del paciente, quienes requieren una terapia de diálisis, los cuales son sometidos a grados de estrés físico y mental.

La realización del presente estudio presenta un aporte para el profesional de enfermería, llenando vacíos del conocimiento proporcionara información actualizada y confiable del desempeño del personal de enfermería, para posteriormente poder establecer futuras investigaciones relacionadas a la problemática de estudio o afines.

1.4.3. Practica

Con los resultados de la recolección de datos y posterior análisis, se buscará determinar con detalle la relación que existe entre la calidad de atención brindada y la satisfacción del paciente. Se obtendrá mayor información sobre las necesidades del paciente y en qué momento siente carencia en la atención de enfermería; permitiéndonos así subsanar y/o reforzar las atenciones que brinda el personal de enfermería.

Los resultados también nos permitirán usar los datos en otros escenarios con poblaciones de similares necesidades.

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION:

1.5.1. Temporal

El desarrollo de esta investigación será en el periodo 2021

1.5.2. Espacial

Esta investigación se ejecutará en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services ubicada en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.5.3. Recursos

En el presente estudio, encontramos la limitación teórica, ya que observamos limitados antecedentes teóricos, al haber encontrado pocos estudios a nivel local. Incluso en la misma Clínica no se ha realizado ninguna.

También apreciamos el factor tiempo, causando inconvenientes a la hora de la toma de encuestas, algunos pacientes ingresan exactos o con tardanza a sus sesiones de diálisis; y al finalizar sus sesiones salen rápidamente para dirigirse a sus domicilios, algunos por ser procedentes de lugares lejanos y otros por algún pendiente a realizar.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Kaezer, et al., (10) Su investigación en Brasil 2018 tuvo como objetivo: “*evaluar el grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis con respecto a cuidados de enfermería por parte de las enfermeras*”. De enfoque cuantitativo descriptivo, de corte transversal y exploratorio. Se utilizó el Instrumento de la Satisfacción del Paciente (ISP), de las cuales 25 preguntas son relacionadas con las tres dimensiones de los cuidados de enfermería la confianza; la educación y la capacitación técnica. Su grupo de estudio fue comprendido por 100 pacientes que cursan tratamiento de hemodiálisis al momento del estudio. Se encontró con un 4.02 la dimensión técnico profesional, con 3.8 la satisfacción media, mientras que la confianza el 3.78 ; y por debajo con un 3.6 se encuentra la educación. Conclusión: el análisis detallado de las cuestiones de la ISP evidencia el deseo de tener una mayor presencia y mejor atención de enfermeras.

Castro, et al; (11) En el año 2017 en México, en su investigación tuvieron por objetivo: “*Evaluar la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica (IRC) respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de Nefrología y Medicina Interna de un hospital. Ciudad de México*”. En cuanto a la metodología, realizaron un diseño transversal descriptivo en una muestra de 300 pacientes con IRC, el 51.7% fueron mujeres y 48.3% hombres, el instrumento aplicado fue SERVQHOS modificado (alfa = 0.90), se identificaron tres dimensiones de satisfacción. Se analizó con estadística descriptiva e inferencial (SPSS, versión 22). De los resultados el 54% y el 31.3% se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y profesionalidad y el 39% con la atención de enfermería. Se observó una diferencia entre la satisfacción de pacientes cuyo grado de instrucción de primaria y secundaria a diferencia de pacientes cuya instrucción fue universitaria a más; siendo el primer grupo con mayor satisfacción que el segundo. Conclusiones: el grado de satisfacción está directamente relacionado con las expectativas del paciente en cuanto al trato recibido.

Oliveira, et al., (12). En el año 2016 en Brasil tuvo como objetivo: “*analizar la satisfacción de los pacientes en tratamiento de diálisis en relación con los cuidados de enfermería*”. En donde la metodología usada fue un estudio descriptivo, de abordaje cuantitativa de campo. La población de estudio estuvo comprendida por 37 pacientes en hemodiálisis o diálisis peritoneal, mayores de 18 años, con un tiempo de 3 a más meses de atención.

Resultados: La satisfacción en pacientes de diálisis peritoneal fue del 4.44 y de 3.69 en pacientes de hemodiálisis. En promedio general, la satisfacción fue de 3,89 para los tres ítems: educación, confianza y teórico-práctico. Llegaron a la conclusión que los pacientes que acuden para su tratamiento de diálisis en el hospital, se encuentran satisfechos con la atención de enfermería que se les brinda.

León, (13). Su investigación del 2019 en Perú tuvo como objetivo: *“determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, La libertad - año 2019”* De enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y Correlacional simple; siendo su población objetivo para el estudio 56 pacientes por muestra no probabilística, censal. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados, que pasaron la prueba de confiabilidad con el coeficiente alfa de Cron Bach. Resultados: un 48% de la población califica como “bueno” la atención que brinda el personal de enfermería, con tendencia a “excelente”; el 71.4% manifiestan estar satisfechos e insatisfechos el 28.6%. Conclusión: se determinó la relación directa de la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería, con un coeficiente de correlación rho Spearman 0.970 y un valor $p=,000$ menor al nivel de 0,05.

Hidalgo, (14). En su investigación del 2015 en Perú tuvo como objetivo: *“determinar el nivel de satisfacción del usuario de santa inmaculada del centro de diálisis. Piura 2015”*. La investigación fue de tipo no experimental, transversal y descriptivo. Los pacientes utilizaron el cuestionario SERVQUAL modificado, mediante la escala Likert se dio valor a cada ítem, los valores fueron del 1 al 5. Conclusión: los resultados confirmaron que la percepción del usuario para el cuidado es satisfactoria, el 90% de los usuarios están satisfechos en sus dimensiones, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta.

Barrea, (15). En su investigación del 2015 en Perú tuvo como objetivo: *“Determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en el año 2015”*. El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal analítico, diseño correlacional. 90 pacientes constituyeron la muestra. Para demostrar la relación de las variables se realizó un análisis mediante Chi Cuadrado. Resultados: la satisfacción de los pacientes en relación a los cuidados que reciben por parte del personal de enfermería fue de un 83.3%, se observó una calidad buena en la dimensión técnica (87.8%), interpersonal (84.4%), entorno o amenidades (58,9%). Conclusión: la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis, depende de la calidad del cuidado que brinde su personal de enfermería.

2.2. BASE TEORICA

2.2.1 Calidad de Cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería establece una relación entre el paciente y el profesional, que busca un objetivo en común: el restablecimiento de su salud, el enfermero no solo cuida al paciente desde un punto de vista físico, sino también espiritual, mediante el respeto de su religión y creencias (16).

Cada paciente es un ser independiente, con distintas necesidades, creencias y actitudes; es ahí donde la profesión de enfermería es individual y dirigida, dependiendo no solo de su patología sino también de sus creencias. (17).

2.2.1.1 Cuidado

El cuidado es definido como: Un conjunto de actos acompañantes al proceso de vida y la muerte, y también al proceso de salud/enfermedad, respetando sus creencias y costumbres, con el objeto de compensar, o suplir, la alteración de sus funciones o enfrentar el proceso de muerte (18).

2.2.1.2 Teoría de enfermería de Hildegar de Peplau

Hildegar de Peplau en 1952, desarrollo una de las primeras teorías sobre el ejercicio de la enfermería, se centra en la relación interpersonal de enfermera con paciente, Peplau nos describe el cuidado de enfermería como un proceso interpersonal terapéutico, entre un individuo con necesidad de ayuda y el profesional competente con los conocimientos necesarios para suplirlos. Las actividades diarias de la enfermera que se inspira en el modelo conceptual de Peplau exigen un desarrollo de competencia en las relaciones interpersonales y la solución de problemas. Para Peplau la enfermera consigue el restablecimiento de la salud del paciente promoviendo su interés en conseguir un bienestar general saludable. Observa el proceso de enfermería como una secuencia de interacciones entre el paciente y la enfermera que tienen como fin su salud, pero que en el camino ocasionan una ganancia de conocimientos mutuos (19).

La teoría de Peplau nos ayuda de guía al profesional de salud, guiándonos en dar una atención individualizada y holística a cada paciente, enfocándolo como un ser que está en desarrollo constante, se busca que el paciente a través de sus experiencias busque la forma de transformar sus ansiedades y temores en algo positivo que le ayude a restablecimiento de su salud tanto física como emocional (20).

2.2.1.3 Dimensiones del cuidado de enfermería

Cusinga, Mejía y Obeso señala las dimensiones definidas por el modelo Care Q. estas dimensiones serán utilizadas en esta investigación y son las siguientes:

- **Accesibilidad:** Hace alusión al tiempo dedicado por el profesional al paciente, esto es necesario para poder brindar las atenciones necesarias y cumplir con las necesidades y expectativas del paciente (21).
- **Explica y Facilita:** Son los cuidados que efectúa la enfermera para proporcionar alcances al paciente datos desconocidos para el sobre su tratamiento y/o proceso de enfermedad, la información debe ser brindada de forma clara y entendible según su nivel socio-económico (22).
- **Conforta:** Se enfoca en las acciones realizadas por la enfermera que tengan un resultado reconfortante para el paciente y/o sus familiares, provocando sentido optimista al paciente con respecto a su enfermedad y recuperación, se trata de crear un ambiente amigable para el paciente para su restablecimiento (23).

- **Se Anticipa:** El profesional de enfermería normalmente planifica con antelación las actividades a realizar en beneficio del paciente, de acuerdo a sus necesidades específicas, mediante el uso del plan de enfermería establecido para el tratamiento de un paciente, es fácilmente detectable sus necesidades y así poder anticiparlas. (23)
- **Mantiene relación de confianza:** Debido al tiempo de relación diaria entre la enfermera y el paciente es inevitable crear lazos de empatía, las atenciones brindadas deberían causar una sensación de seguridad en el paciente acompañado una relación empática de enfermera – paciente. Y de esta forma se crearían lazos de relación entre el profesional y el paciente (24).
- **Monitorea y Hace Seguimiento:** La enfermera en su día a día realiza la planificación del tratamiento del paciente y los cuidados necesarios, mediante sus conocimientos teóricos y base científica el profesional puede plantear según las necesidades del paciente un plan y monitoreo de sus avances, esta dimensión se comprende de todas las actividades y la forma de su seguimiento para el cumplimiento del tratamiento del paciente (25).

2.2.2 SATISFACCIÓN

La satisfacción es definida como “*Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad*” (26).

La satisfacción es la percepción relevante para el paciente en cuanto a las atenciones brindadas por el profesional de salud, es su sentir con respecto a las actividades que se desarrollan por el enfermero orientadas al restablecimiento de su salud (27).

2.2.2.1 Satisfacción del paciente

Para Donabedian, la satisfacción del usuario es el resultado de la percepción subjetiva de un individuo, los cuales se encuentran influenciados en algunas características como: el sexo y la edad, la formación y las aptitudes, el entorno sociocultural y económico y sobre todo la autoestima; dicha percepción está delimitada por las expectativas y necesidades del receptor (28).

La experiencia subjetiva del usuario al tener un determinado servicio o producto le da la opción de calificarlo, así pues, se puede obtener un parámetro para medir la percepción del cuidado con respecto a su cuidador. Después puede realizarse una comparación con los resultados obtenidos y mediante estos mejorar la calidad de atención o reforzar los puntos que el usuario considere débiles (29).

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción

La satisfacción del paciente es la percepción generada por el conjunto de atenciones brindadas en beneficio del restablecimiento de su salud, desde su ingreso hasta su alta médica (30).

Para que es más fácil medir esta variable, es necesario dividirla en dimensiones, de esta manera enfocarnos de forma precisa para descubrir la percepción del paciente, de esta manera podemos dilucidar los factores determinantes para la satisfacción del usuario y sabremos también que debemos mejorar; se tienen las siguientes dimensiones: (31)

- **Comunicación:** Valora la interacción entre la enfermera y el paciente, siendo la comunicación un instrumento fundamental para el éxito de muchas intervenciones y calidad de las mismas; Spelman resalta la importancia entre la comunicación del paciente con el profesional de enfermería, la comunicación es fundamental que mal desarrollada afectaría la eficacia de las atenciones y a la percepción de la calidad de la misma. (32)
- **Profesionalidad:** El profesional de enfermería cuenta con base teórica para su práctica profesional las cuales les proporcionan las destrezas y las habilidades necesarias para el beneficio del restablecimiento de su salud. La profesionalidad sin embargo se refiere a la actitud del profesional de enfermería al desarrollar dichas actividades, todas enfocadas en el restablecimiento del paciente; se busca el cuidado integral con amabilidad, cortesía y capacidad de respuesta por parte de la enfermera, creando así una relación empática y de mutuo respeto. (32)
- **Atención de enfermería:** Siendo el área de Hemodiálisis un área crítica, la enfermera debe tener conocimientos especializados que satisfagan las necesidades específicas de estos pacientes, se espera que estos conocimientos adquiridos por la enfermera (o) se evidencien en la atención dada al paciente. El cuidado es exigente y las relaciones interpersonales son esenciales, dependerá sin embargo de la pericia, la experiencia y la empatía de la enfermera. (32)

2.3. FORMULACION DE LA HIPOTESIS

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021.

Ho: No existe relación entre la calidad cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

HiE1. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *accesibilidad* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021

HiE2. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *explica y facilita* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021

HiE3. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *se anticipa* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021

HiE4. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *mantiene relación de confianza* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021

HiE5. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *monitorea* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021

HiE6. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión *hace seguimientos* y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. METODO DE LA INVESTIGACION

La presente investigación será deductiva ya que parte de lo general que sería la atención brindada a lo específico que es la satisfacción del paciente respecto al cuidado del enfermero.

3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

De enfoque cuantitativo, permitirá conocer las diversas opiniones, actitudes y/o comportamientos que necesitamos investigar, los cuales permitirán un resultado expresado en porcentajes.

3.3. TIPO DE INVESTIGACION

Es una investigación de tipo aplicada.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

De diseño correlacional, busca la relación entre dos variables.

No experimental, observacional y de corte transversal.

3.5. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

La población estará constituida por 80 pacientes, que se están realizando diálisis en la actualidad, en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services en el periodo 2021.

Muestra: dado que la población es menor a 100, la muestra será la totalidad de los pacientes, es decir 80 pacientes.

Por lo tanto, se realizará una muestra censal siendo un estudio no probabilístico por conveniencia, en donde se tomará a la población total sin realizar ningún cálculo estadístico.

3.6. CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

3.6.1. CRITERIOS DE INCLUSION:

- Pacientes que cursan diálisis durante el periodo del estudio, 2021
- Pacientes que acepten y firmen el consentimiento informado.
- Pacientes orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes mayores de edad.

3.6.2. CRITERIOS DE EXCLUSION:

- Pacientes que no acepten participar.
- Pacientes no orientados o lucidos.
- Pacientes menores de edad.

3.7. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

3.7.1 VARIABLE 1: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA

3.7.1.1 DEFINICION CONCEPTUAL:

El cuidado de enfermería establece un vínculo entre el paciente y el profesional, que busca un objetivo en común: el restablecimiento de su salud (18).

3.7.1.2 DEFINICION OPERACIONAL:

Es el cuidado de enfermería que establece la relación entre el profesional de enfermería y el paciente de hemodiálisis de la clínica IGSAL medical, ubicada en la ciudad de Huacho para beneficio del mantenimiento de su salud; a quienes se les aplicara el instrumento de encuesta para valorar las siguientes dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y, monitorea y hace seguimiento.

3.7.2 VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO

3.7.1.1 DEFINICION CONCEPTUAL:

La satisfacción del usuario es el resultado basado en las experiencias de su atención, e influye de manera determinante en el restablecimiento de su salud y confort (26).

3.7.1.2 DEFINICION OPERACIONAL:

Es el resultado basado en la experiencia de atención a los pacientes sobre las atenciones de enfermería brindado en el servicio de hemodiálisis de IGSAL medical – Huacho medidas a través del instrumento de encuesta que medirá las dimensiones: Comunicación, profesionalismo y atención de enfermería.

3.8. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.8.1. Técnica

variable 1 Calidad del cuidado del enfermero: encuesta.

variable 2 Satisfacción del paciente: encuesta.

3.8.2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento para calidad del cuidado del enfermero

Para medir esta variable se utilizará el instrumento CARE Q, que fue modificado y adaptado a la unidad de hemodiálisis por Leysi León; 2019 (13), consta de 35 ítems, ordenadas y divididas en sus 6 dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

Los ítems serán calificados en escala ordinal, dando puntaje del 1 al 4.

El instrumento tiene el máximo puntaje 140 y de 0 puntos como mínimo, el resultado del puntaje obtenido nos dará una calificación sobre la percepción del paciente con la atención recibida, el rango de valoración será el siguiente:

- ✓ Malo: 0-35 puntos
- ✓ Regular: 36-70 puntos
- ✓ Bueno: 71-105 puntos
- ✓ Excelente: 106 -140 puntos

Instrumento para medir la satisfacción del paciente

Se utilizará el cuestionario SERVQHOS modificado por Castro y Graciela el 2017 (32) los cuales modificaron el instrumento, haciéndolo más específico al escenario de pacientes que reciben hemodiálisis.

Lo conforman 15 sentencias afirmativas relacionadas al cuidado de enfermería y como lo reciben los pacientes. Todas las respuestas tendrán una calificación ordinal: 1 = NUNCA, 2=AVECES, 3= FRECUENTEMENTE; 4= CASI SIEMPRE, 5= SIEMPRE

La satisfacción se dividirá en 3 dimensiones ya conceptualizadas; a mayor puntaje mayor será el grado de satisfacción:

Comunicación. La cual evalúa la interacción enfermera y paciente, teniendo en cuenta su accesibilidad. Se evaluará mediante 4 sentencias.

Profesionalidad. La cual involucra los conocimientos teóricos y destrezas del profesional de enfermería y como este las brinda al paciente, su actitud y empatía para con las actividades relacionadas. Se evaluará mediante 3 sentencias.

Atención otorgada por el profesional de enfermería. Esta dimensión esta netamente enfocada a la percepción de las atenciones brindadas para con el paciente en beneficio del mantenimiento de su salud. Se evaluará mediante 8 sentencias.

Después de la calificación respectiva, se tienen los siguientes parámetros:

- ✓ Satisfecho (15-35 puntos)
- ✓ Medianamente satisfecho (36-55 puntos)
- ✓ Nada satisfecho (56-75 puntos)

3.8.3. VALIDACION

Validación del instrumento de medición de calidad de cuidado:

León en 2019, realizo la validación del instrumento modificado CARE Q, mediante juicio de expertos, dicha evaluación logro un puntaje de 0.905 por el V de AIKEN.

Validación del instrumento de medición de la satisfacción del paciente:

Mira JJ, Aranaz en 1998 validó un cuestionario el SERVQHOS (33), el cual mide la satisfacción del paciente. En 2018 los investigadores Castro E & Cadena G realizaron una modificación del instrumento original para ajustarlo de esta forma a la realidad de los pacientes que cursan hemodiálisis, de esta forma validaron el instrumento, siendo válido con un p-valor menos de 0,05 para cada ítem.

3.8.4 CONFIABILIDAD

Confiabilidad del instrumento de medición de calidad de cuidado:

León 2019 (13) en su validación lo aplico a 20 personas en tratamiento de hemodiálisis, el coeficiente alfa de Cron Bach tuvo un resultado de 0.89, lo cual indica que es confiable.

Confiabilidad del instrumento de medición de la satisfacción del paciente:

El cuestionario SERVQHOS (33) que es el cuestionario original tuvo un total de 19 ítems, que tuvieron un Alfa de Cronbach de 0.96, demostrando una confiabilidad aceptable.

En 2018 los investigadores Castro E & Cadena G modificaron este instrumento base para apegarlo a las necesidades de los pacientes cursando hemodiálisis, desarrollaron nuevas validaciones y establecieron su grado de confiabilidad, después del piloto se obtuvo $\alpha = 0.91$ siendo un instrumento confiable. El Alfa de Cronbach fue de 0,93 (34)

3.9. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Previa solicitud de permiso y autorización de la administración y jefa del departamento de enfermería de la Clínica Igsa medical services ubicada en la ciudad de Huacho, se podrá llevar a cabo la encuesta en el área de sala de espera de los pacientes que ingresaran a realizarse sus diálisis.

En un primer momento se informará del estudio que se quiere realizar y el apoyo que esta información daría al mejoramiento del cuidado de enfermería, posteriormente se realizará la presentación del consentimiento informado que debe firmar cada paciente y para

finalizar, el llenado del cuestionario con un tiempo promedio de 30 minutos entre ambos cuestionarios.

Método de análisis de datos

Los cuestionarios serán analizados por el método estadístico, los datos se almacenarán en el programa Excel, para su posterior exportación al software estadística SPSS para su proceso y análisis de datos.

Se realizará un análisis estadístico inferencial, se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), los cuales son aplicados a variables ordinales, dándonos el nivel de significancia expresado con el valor $p < 0.05$ y al 95 de confianza, la cual permitirá rechazar la hipótesis nula.

3.10. ASPECTOS ETICOS

El presente estudio será aprobado por el comité de ética e investigación de la escuela de postgrado de la universidad privada Norbert Wiener y la clínica Igsa medical services.

Se solicitará un consentimiento informado aprobado por la administración de la clínica para lo cual se les informará sobre los objetivos y resultados esperados para esta investigación.

Se mantendrá una confidencialidad de los documentos y registros información personal de los participantes en la investigación, solo serán empleados dentro del análisis pero no serán públicos o expuestos, se codificara a los participantes de modo de salvaguardar su identidad.

CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | MAY O 2021 | | | | JUNIO 2021 | | | | JULIO 2021 | | | | AGOS TO 2021 | | | | SET. 2021 | | | | OCTU BRE 2021 | | | | NOV. 2021 | | | | DIC. 2021 | | | |
|---------------------------------------------------|------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|--------------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Elección del tema de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Búsqueda y elaboración del marco teórico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planteamiento del problema, hipótesis y objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño y aplicación de instrumentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Discusión y conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

4.2. PRESUPUESTO

| ACTIVIDAD | | VALOR |
|-----------|--------------------------|-------------|
| 1 | FOTOCOPIAS | 100 |
| 2 | MATERIALES DE ESCRITORIO | 200 |
| 3 | ANILLADO, EMPASTADO | 250 |
| 4 | ESTADISTICO | 1200 |
| 5 | MOVILIDAD | 500 |
| 6 | VARIOS E IMPREVISTOS | 400 |
| 7 | VALOR TOTAL | 2850 |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guerrero-Ramírez, R; et al. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima - Callao, 2015. Recuperado a partir de: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017/2967>
2. Marcia M.; EL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA. HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN- LAMBAYEQUE, 2017; recuperado a partir: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/965/1/TL_MartinezGutierrezMarciaDaniela.pdf.pdf
3. Anampa J., et al; Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud militar Rímac. Perú. [internet] 2018 [Citado el 9 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3293/BASTIDAS%20-%20ANAMPA_TESIS_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Garcia R., et al. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. Hospital Universitario Central de Asturias. Área de Gestión Clínica de Nefrología. Oviedo. España. 2016 [Citado el 9 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v19n3/07_original2.pdf
5. Avedis D, La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada?. Artículo. Rev Calidad Asistencial [internet] 2001 [Citado el 9 de set. Del 2020] 16:580-587 Recuperado a partir de: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
6. Dávila-García, D., et al. (2019). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Revista del Cuerpo Médico del HNAAA, 11(3), 199–200. Recuperado a partir: <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420>
7. Gallegos N., et al; Relación entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia. centro de salud licenciados de Ayacucho. Perú. 2017 [Citado el 9 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2359>
8. Vargas L.; Factores asociados a los niveles de satisfacción con la atención de pacientes en la Unidad de Diálisis Peritoneal Hospital EsSalud III Puno. Perú 2018 [Citado el 10 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8787/MDMvalulm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Caycay N. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho. Perú 2018. [Citado el 12 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Felipe K, et al; A satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem na hemodiálise. R de Pesq: cuidado é fundamental Online -Bra-. 2018 abr-jun, 10(2). Recuperado a partir de: <http://www.index-f.com/pesquisa/2018/102432.php>

11. Castro E., et al. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, Servicio de Nefrología. México.2017 [Citado el 9 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
12. Oliveira I., et al; A satisfacao de pacientes em tratamento dialitico com relacao aos cuidados do enfermeiro. Rio de janeiro. Brasil 2016 [Citado el 22 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA587876686&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=01043552&p=AONE&sw=w>
13. León L.; Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. Trujillo. Perú. [Citado el 23 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%0c3%b3n_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
14. Hidalgo R; Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada centro de diálisis – Piura 20125. Recuperado desde : <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/334/ADM-MID-QUE-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Barrera K.; Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2015. [Citado el 27 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: <http://200.37.135.58/handle/123456789/143>
16. Mena, D., et al; (2016). Cuidados básicos de enfermeria. Universitat Jaume I. (Obra original publicada en 2016); recuperado desde: <http://hdl.handle.net/10234/150911>
17. N. Ferro, et al. Significados sobre el arte del cuidado desde la perspectiva de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería. Ciudad de México. México. 2018 [Citado el 29 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000400402
18. Ramirez C.; et al; Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, [Colombia 2011](#); [Citado el 29 de set. Del 2020] Recuperado a partir de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35861/37067#:~:text=EI%20cuidado%20se%20puede%20definir,alteraci%C3%B3n%20de%20sus%20funciones%20o>
19. Campos R; et al; Relación terapéutica enfermera – paciente aplicando la teoría de Hildegard Peplau desde la perspectiva del usuario en un hospital de Lima; 2016; recuperado apartir de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/438>
20. Madueño A.; Relación Enfermera – Paciente Según Peplau En Los Servicios De Cuidados Críticos, Del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2019. 2020. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3937>
21. Cusinga F., et al.; Aplicación de la Teoría de Enfermería de Jean Watson y la Calidad del Cuidado Enfermero de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del

- Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017 [Citado el 02 de Oct. Del 2020]
Recuperado a partir de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/819>
22. Silva Alarcón, Graciela Tatiana. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo, Desde Dimensiones De Calidad, De La Atención De Enfermería 2015. 2016. recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28195>
 23. Carranza R. Calidad De Vida Y La Percepción Del Cuidado Humanizado Del Personal De Enfermería -Servicio De Cuidados Intensivos- Hospital Regional De Moquegua-2017. 2018. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3405>
 24. Marcelo D. “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica ricardo palma, lima – perú, 2019.”. 2020. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3977>
 25. Sepulveda G.; et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario “care-Q” en versión al español, Colombia 2009
 26. Oxford English and Spanish Dictionary. [internet] [Citado el 05 de Oct. Del 2020]
Recuperado a partir de: <https://www.lexico.com/es/definicion/satisfaccion>
 27. Ministerio de salud. Gobierno del Perú. Lineamientos de Política Sectorial para el Período 2002 – 2012 [Citado el 05 de Oct. Del 2020] Recuperado a partir de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/POLIT/95_lineampolit.pdf
 28. Donabedian A. Estándares de la calidad de atención. Atributos de la calidad de atención. Barcelona, España: Ann Arbor; 2010. [Internet] [Citado el 07 de Oct. Del 2020] Recuperado a partir de: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
 29. VOGT, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p [Citado el 07 de Oct. Del 2020] Recuperado a partir de: <http://catalogo.bibliotecas.gob.ar/pergamo/opac/cgi-bin/pgopac.cgi?VDOC=1.164221>
 30. Choquechua Butrón, Isabel Verónica. Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario Externo De Los Centros Contratados De Hemodiálisis De EsSalud En Lima Y Callao - 2017. 2021. Recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16572>
 31. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería [Internet]. Vol. 25, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. México; 2017 Dec [citado en octubre 2021]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2017/eim174e.pdf>
 32. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería [Internet]. Vol. 25, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017 [citado octubre 2021]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim2017/eim174e.pdf>
 33. Mira J, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria [Internet].

Medicina Preventiva. 1998 [citado en 5 octubre 2021]. p. 12–8. Available from: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf

34. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería [Internet]. Vol. 25, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017 [citado octubre 2021]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2017/eim174e.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | | |
| ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021? | Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis | Existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021. | | TIPO INVESTIGACION: APLICADA |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS ESPECIFICAS | | |
| ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>accesibilidad</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021? | Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>accesibilidad</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis | Existe relación entre el cuidado de enfermería en su dimensión <i>accesibilidad</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021 | V1: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA DIMENSIONES: <i>Accesibilidad, explica y facilita, anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimientos</i> | ENFOQUE: CUANTITATIVO |
| ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>explica y facilita</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021? | Describir la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>explica y facilita</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis | Existe relación entre el cuidado de enfermería en su dimensión <i>explica y facilita</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021 | | DISEÑO: NO EXPERIMENTAL, DE CORTE TRANSVERSAL CORRELACIONAL |
| ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de | Establecer la relación entre la calidad del cuidado de | Existe relación entre el cuidado de enfermería en su dimensión <i>se</i> | | POBLACION: |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| enfermería en su dimensión <i>se anticipa</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021? | enfermería en su dimensión <i>se anticipa</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis | <i>anticipa</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021 | | La población estará constituida por el total de pacientes atendidos: 80 pacientes, incluidos ES Salud, SIS y particulares. |
| ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>mantiene relación de confianza</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021? | Definir la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>mantiene relación de confianza</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis | Existe relación entre el cuidado de enfermería en su dimensión <i>mantiene relación de confianza</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021 | <p>V2:</p> <p>SATISFACCION DEL PACIENTE</p> <p>DIMENSIONES: <i>Comunicación, profesionalidad y atención de enfermería.</i></p> | <p>MUESTRA:</p> <p>Se realizará una muestra censal siendo un estudio no probabilístico por conveniencia.</p> |
| ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>monitorea</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021? | Detallar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>monitorea</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis | Existe relación entre el cuidado de enfermería en su dimensión <i>monitorea</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021 | | <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería: CARE Q modificado de Leysi León; 2019</p> <p>Satisfacción del paciente: SERVQHOS modificado por Castro y Graciela el 2017</p> |
| ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>hace seguimientos</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021? | Reconocer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión <i>hace seguimientos</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis | Existe relación entre el cuidado de enfermería en su dimensión <i>hace seguimientos</i> y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de la clínica Igsa medical services, 2021 | | <p>TECNICA:</p> <p>ENCUESTA</p> |
| | | | | |

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONAIZACION DE VARIABLES

VARIABLE 1: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA

Definición operacional: El cuidado de enfermería establece una relación entre el paciente y el profesional, que busca un objetivo en común: el restablecimiento de su salud.

Matriz operacionalización variable 1:

| DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION | ESCALA VALORATIVA |
|--------------------------------|------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACCESIBILIDAD | Tiempo | ORDINAL | Malo: 0-35 puntos Regular: 36-70 puntos Bueno: 71-105 puntos Excelente: 106 -140 puntos |
| | Frecuencia | | |
| | Oportunidad de apoyo | | |
| EXPLICA Y FACILITA | Información recibida | ORDINAL | |
| | Educación y prevención | | |
| CONFORTA | Bienestar | ORDINAL | |
| | Cuidado personalizado | | |
| | Amabilidad | | |
| | Motivación | | |
| SE ANTICIPA | Prevención | ORDINAL | |
| | Continuidad | | |
| | Reforzamiento | | |
| MANTIENE RELACION DE CONFIANZA | Confianza | ORDINAL | |
| | Respeto | | |
| | Empatía | | |
| MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO | Organización | ORDINAL | |
| | Dominio | | |
| | Eficiencia | | |
| | Eficacia | | |
| | Seguridad | | |
| | Evaluación | | |

VARIABLE 2: SATISFACCION DEL PACIENTE

Definición operacional: La satisfacción del paciente es el resultado basado en las experiencias de su atención, e influye de manera determinante en el restablecimiento de su salud y confort.

Matriz operacionalización variable 2:

| DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION | ESCALA VALORATIVA |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| COMUNICACION | Empatía | ORDINAL 1 – NUNCA 2 – AVECES 3 – FRECUENTEMENTE 4 – CASI SIEMPRE 5 – SIEMPRE | NADA SATISFECHO (15-35) |
| | Lenguaje comprensible | | |
| PROFESIONALIDAD | Destrezas y conocimientos | | MEDIANAMENTE SATISFECHO (36-55) |
| | Actitud del profesional | | |
| | Información oportuna | | |
| PROFESIONAL DE ENFERMERIA RESPECTO A LA ATENCION BRINDADA | Relación enfermero – paciente | | SATISFECHO (56-75) |
| | Información brindada al paciente | | |

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT MODIFICADO 2019)

INSTRUCCIONES: Lea atentamente las siguientes recomendaciones para el adecuado llenado del cuestionario:

1. No deje algún ítem sin responder.
3. No hay respuesta es correcta o incorrecta. Responda de forma sincera según su percepción.
4. Si en el transcurso del llenado, tiene alguna duda, consulte con el encuestador.

Marque con una (X) en el cuadro que crea conveniente según su criterio:

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

SEXO: ____ **EDAD:** ____ **CIUDAD DE RESIDENCIA:** _____

| CUIDADO DE ENFERMERIA | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------|---------------------|
| DIMENSIONES | NUN CA | AVEC ES | CASI SIEM PRE | SIEM PRE |
| ACCESIBILIDAD | | | | |
| 1. Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida. | | | | |
| 2. El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos. | | | | |
| 3. La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada. | | | | |
| 4. Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería. | | | | |
| 5. La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite. | | | | |
| EXPLICA Y FACILITA | | | | |
| 6. La enfermera me comunica previamente la actividad que va a realizar. | | | | |
| 7. La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad. | | | | |
| 8. La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fístula o catéter venoso central para su buen funcionamiento. | | | | |
| 9. La enfermera me enseña cómo auto cuidarme. | | | | |
| CONFORTA | | | | |
| 10. La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar. | | | | |
| 11. La enfermera siempre atiende mis necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mi). | | | | |
| 12. La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodiálisis. | | | | |
| 13. La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia | | | | |
| 14. La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones. | | | | |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------|---------------------|
| 15. La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado. | | | | |
| SE ANTICIPA | NUN CA | AVEC ES | CASI SIEM PRE | SIEM PRE |
| 16. La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodiálisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso) | | | | |
| 17. La enfermera se anticipa a mis necesidades. | | | | |
| 18. El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.). | | | | |
| 19. La enfermera me ayuda a establecer metas razonables. | | | | |
| MANTIENE UNA RELACION DE CONFIANZA | | | | |
| 20. El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad. | | | | |
| 21. La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento. | | | | |
| 22. La enfermera me llama por mi nombre. | | | | |
| 23. La enfermera se identifica y se presenta ante usted. | | | | |
| 24. La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco | | | | |
| 25. La enfermera me ayuda a lidiar con mis sentimientos negativos | | | | |
| 26. La enfermera me brinda apoyo emocional permanente | | | | |
| 27. La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario | | | | |
| MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO | | | | |
| 28. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo. | | | | |
| 29. La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención. | | | | |
| 30. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico. | | | | |
| 31. La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los procedimientos que realiza | | | | |
| 32. La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente durante la sesión de hemodiálisis | | | | |
| 33. La enfermera me proporciona buen cuidado físico | | | | |
| 34. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | | | | |
| 35. La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia | | | | |
| TOTAL | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO (SERVQHOS INSTRUMENT MODIFICADO 2017)

INSTRUCCIONES: Lea atentamente las siguientes recomendaciones para el adecuado llenado del cuestionario:

1. No deje algún ítem sin responder.
3. No hay respuesta es correcta o incorrecta. Responda de forma sincera según su percepción.
4. Si en el transcurso del llenado, tiene alguna duda, consulte con el encuestador.

Marque con una (X) en el cuadro que crea conveniente según su criterio:

1: NUNCA 2: A VECES 3: FRECUENTEMENTE 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

SEXO: ____ **EDAD:** ____ **CIUDAD DE RESIDENCIA:** _____

| SATISFACCION DEL PACIENTE | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|-----------------------|---------------------|----------------|
| COMUNICACIÓN | NUNCA | A VECES | FRECUENTEMENTE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1. Se presento por su nombre | | | | | |
| 2. Estuvo presente en el tratamiento | | | | | |
| 3. Lo llamo por su nombre | | | | | |
| 4. Le explico lo que le iba a realizar | | | | | |
| PROFESIONALIDAD | | | | | |
| 5. Esta capacitado para los procedimientos | | | | | |
| 6. Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis | | | | | |
| 7. Realizo la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis | | | | | |
| ATENCION OTORGADA | | | | | |
| 8. Tiene buena presentación personal | | | | | |
| 9. Dio cumplimiento a los procedimientos | | | | | |
| 10. Lo atendió en el tiempo esperado | | | | | |
| 11. Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis | | | | | |
| 12. Fue amable y cortés | | | | | |
| 13. Se comunico con sus familiares | | | | | |
| 14. Le informo lo referente a la dieta | | | | | |
| 15. Le informo lo referente al cuidado del catéter | | | | | |
| TOTAL | | | | | |

ANEXO 4: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DE LA CLÍNICA IGSA MEDICAL SERVICIES, 2021.

Institución: Universidad Norbert Wiener

Investigadora: Natalia Fermín Suarez

Propósito del Estudio: El presente estudio pretende determinar la relación entre el cuidado brindado por la enfermera la satisfacción del paciente.

Procedimientos: Se realizará dos cuestionarios específicos para medir las dos variables. Recuerde que no hay respuestas erróneas, marque lo más sinceramente posible.

Riesgos y Beneficios: No representa ningún riesgo para su bienestar.

Los beneficios de esta investigación: se tratará de focalizar los puntos débiles en la atención de enfermería y brindará recomendaciones a la institución para mejorar estas actitudes.

Confidencialidad: El cuestionario realizado será completamente anónimo y codificado, la información usada no permitirá la identificación del usuario.

Si en el transcurso de la investigación Ud. Decide no seguir participando se le puede excluir de forma inmediata y sin ningún tipo de amonestación.

Después de leer detenidamente, doy mi consentimiento para la participación en la presente investigación, teniendo conocimiento que en cualquier momento puedo retirarme de sentirme incomodo.

Firma de la responsable

Firma