



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en  
tratamiento de hemodiálisis del hospital maría  
auxiliadora 2022

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

**Presentado por:**

Garagundo Campean, Liliana

**Código ORCID:** 0000-0002-4802-2239

**Asesora:** Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda

**Código ORCID:** 0000-0002-7160-7585

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

**Lima – Perú**

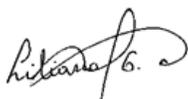
**2023**

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

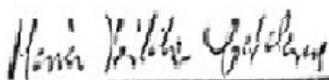
Yo, Garagundo Campean, Liliana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliadora 2022”, Asesorado por La Asesora Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:210753448, 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)  
 Garagundo Campean, Liliana  
 DNI N° 09801149



.....  
 Firma de Asesor(a)  
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda  
 CE N° 114238186

Lima, 13 de Noviembre de 2022

## **DEDICATORIA**

Este Proyecto está dedicado a la persona que más ha influenciado en mi vida, dándome los mejores consejos, guiándome y haciéndome una persona de bien, con todo mi amor y afecto se lo dedico a: a mi mama Juana Palomino Alfaro quien es mi ángel que me guía desde el cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

A dios por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído siempre en mí dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio y han fomentado en mí el deseo de superación, y triunfo en la vida. Espero siempre contar con su amor y apoyo incondicional.

**Asesora: Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>**

**JURADO**

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

**SECRETARIO** : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

**VOCAL** : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	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	10
2.3.	Formulación de hipótesis	18
2.3.1.	Hipótesis general	18
2.3.2.	Hipótesis Especifica	18
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>19</b>
3.1.	Método de la investigación	19
3.2.	Enfoque de la investigación	19
3.3.	Tipo de investigación	19
3.4.	Diseño de la investigación	19
3.5.	Población, muestra y muestreo	19
3.6.	Variables y Operacionalización	22
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1.	Técnica	23
3.7.2.	Descripción de instrumentos	23
3.7.3.	Validación	23
3.7.4.	Confiabilidad	24
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9.	Aspectos éticos	25
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>26</b>
4.1.	Cronograma de actividades	26
4.2.	Presupuesto	27
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>28</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia	35
	Anexo 2: Instrumentos	37
	Anexo 3: Consentimiento informado	39

## Resumen

Esta investigación tiene como **objetivo** determinar qué relación existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022. **La metodología** fue de método hipotético deductivo, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, aplicada, correlacional, de corte transversal; la muestra estará constituida por 94 pacientes que reciben terapia de tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022, los instrumentos que se usaran para el trabajo de investigación serán; dos cuestionarios, los cuales ya están validados y con alta confiabilidad, en la recolección de la base de datos, se tendrá un desarrollo de media hora por participante, lo cual será procesado y analizado estadísticamente por el programa Spss 25.0 con el fin de brindar resultados expresados en tablas y gráficos para la parte descriptiva y para la parte inferencial se procederá mediante la aplicación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con un nivel de significancia menor al 0.05.

**Palabras claves:** Calidad del cuidado, hemodiálisis, Satisfacción del Paciente.

## **Abstract**

This research aims to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in hemodialysis treatment at Hospital María Auxiliadora 2022. The methodology was hypothetical deductive method, non-experimental design, quantitative approach, descriptive, applied, correlational, cross-sectional; the sample will consist of 94 patients who receive hemodialysis treatment therapy from the María Auxiliadora Hospital 2022, the instruments that will be used for the research work will be; two questionnaires, which are already validated and with high reliability, in the collection of the database, there will be a development of half an hour per participant, which will be processed and analyzed statistically by the Spss 25.0 program in order to provide results expressed in tables and graphs for the descriptive part and for the inferential part will proceed by applying the nonparametric test of Spearman's Rho with a significance level less than 0.05..

**Key words:** Quality of care, hemodialysis, Patient satisfaction.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Panamericana de la Salud mencionó en 2020 que los pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) tienen más probabilidades de presentar síntomas severos de Covid-19 a comparación de otros (la probabilidad de muerte por Covid-19 es aproximadamente tres veces mayor). Además, los pacientes con ERC tienen una mayor prevalencia de hipertensión y diabetes, que se asocia de forma independiente con una mayor tasa de mortalidad por Covid-19 (1).

De igual forma se menciona que la enfermedad renal crónica (ERC) actualmente ocupa el sexto lugar y es la causa de muerte de más rápido crecimiento, según datos mencionados por la Federación Internacional de Fundaciones del Riñón(NKF) en 2019. Se estima que 850 millones de personas en todo el mundo sufren de enfermedad renal por diversas razones. La enfermedad renal crónica (ERC) mata al menos a 2,4 millones de personas cada año, mientras que la lesión renal aguda (IRA), el principal impulsor de la enfermedad renal crónica, afecta a más de 13 millones de personas (2).

Lo que concuerda con un estudio del año 2021 en pacientes con hemodiálisis en Pakistán, que encontró que a pesar de una mejora sustancial en la calidad de vida, la mayoría de los pacientes estaban regularmente satisfechos con la decisión de elegir la hemodiálisis como el tratamiento y la atención brindados por un centro de diálisis debido a que los afecta económica y psicosocialmente, lo que los perjudica a la hora de tener un trabajo, casarse, tener ingresos altos y tener una buena calidad de vida (3). Aunque los avances médicos y las tecnologías emergentes han mejorado la diálisis, los resultados de la hemodiálisis no han alcanzado niveles seguros y se necesita hacer más para mejorar los resultados de los pacientes (4).

De manera similar, a nivel internacional en los países del medio oriente y europeos como Bélgica y Arabia Saudita presentan un nivel alto de casos con enfermedades renales a nivel crónico con un aproximado del 24%, seguido de Polonia con 18% Inglaterra con 16%, entre otros, pero en el caso de países como Holanda o Noruega los índices son bajos en un 5%, en Estados Unidos tiene un índice de 14% bajando por Canadá con un 13%, siendo la tasa mundial del 7% de incidencia (5).

Por otro lado se menciona que Latinoamérica es la zona de mayor incidencia de casos de enfermedad renal a nivel crónico, siendo la segunda causa de muerte de la población latinoamericana, dentro del grupo de las enfermedades no trasmisibles, seguido por infecciones, violencia y accidentes como causas de los índices de mortalidad (6).

De acuerdo al Ministerio de Salud(Minsa) a nivel nacional la presencia de las enfermedades renales se presenta en algún grado en personas mayores de 20 años llegando a 2.5 millones de personas, de ellas más de 12 mil están en estadio V de la enfermedad, lo que indica requerimiento de diálisis o trasplante, al respecto Rossel de Almeida parte del staff del Ministerio de Salud en el área estratégica de intervenciones de salud, refirió que la enfermedad renal trae consigo comorbilidades con enfermedades como la diabetes y la hipertensión arterial, que junto con la ERC representa el 70% de las atenciones de salud. Las autoridades dicen que la diabetes duplica el riesgo de enfermedad renal crónica y las personas con presión arterial alta aumentan el riesgo en un 38% (7).

Esto también se observó en un estudio nacional en el que entre enero y diciembre de 2020 la satisfacción de los pacientes en tratamiento para la insuficiencia renal, dentro de un hospital nacional se asoció con la calidad en el servicio, donde se necesita de la comprensión de sus necesidades, puesto que el desarrollo de su tratamiento genera varias alteraciones en la vida del paciente y en su estilo de vida por ende en su satisfacción y calidad permiten a los usuarios adaptarse y mejorar su calidad de vida (8).

Asimismo, en 2021, Ruiz, en el servicio de nefrología del Hospital María Auxiliar, encontró que el proceso de atención no es individualizado en función de la respuesta del paciente y del personal de la sala de hemodiálisis, por lo que el uso clínico de la atención sigue infrautilizado, asimismo, se halló que los pacientes no están completamente satisfechos debido a la falta de apoyo logístico y las necesidades de los pacientes en la práctica (9). Del mismo modo, el análisis del autor Vera de diferentes artículos del 2020, concluyó que la insatisfacción del paciente se centra con la atención del profesional (10).

A nivel local se ha observado cierta insatisfacción por parte de los pacientes que acuden a su tratamiento de hemodiálisis en el Hospital María Auxiliadora 2021, algunos mencionan que es por el trato del profesional, otros porque la información que les brinda no es clara, entre otros casos, pero el mismo profesional de enfermería manifiesta que esta cargados de trabajos y por ello tratan de cumplir con el paciente técnicamente sin desarrollar mucho el aspecto humanizado ya que requeriría de más tiempo, por lo que es necesario conocer como la calidad del cuidado brindado está relacionado con la satisfacción del paciente, por lo cual se formulan las siguientes interrogantes:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado operativa y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar qué relación existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar qué relación existe entre la calidad del cuidado técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

Identificar qué relación existe entre la calidad del cuidado humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

Identificar qué relación existe entre la calidad del cuidado operativa y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

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

### **1.4.1 Teórica**

Se brindará un análisis de la teoría consultada para la explicación de la naturaleza de las variables en relación la calidad en el cuidado del paciente y su satisfacción en el tratamiento de hemodiálisis, ello para brindar un aporte en el conocimiento sobre el problema para el interés de los involucrados. Asimismo servirá para fundamentar los resultados que se obtenga y poder comprender como estas variables se relación entre sí, y como ello puede repercutir en el trabajo y servicio que el profesional de enfermería brinda a estos pacientes.

### **1.4.2 Metodológica**

El trabajo contara con instrumentos analizados tanto en su confiabilidad como en su validez, además se sigue un camino metodológico con lo cual poder medir las variables de estudio, en conjunto servirá como modelo para otros estudios que se apliquen en el mismo contexto.

### **1.4.3 Práctica**

El trabajo busca comprender la relación entre las variables de estudio con ello poder comprender la magnitud del problema y conocer si mejorando la situación de la calidad en el cuidado de enfermería se podrá mejorar la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis, y que tan relacionadas están para sugerir acciones que mejoren dicha situación en favor del servicio y la sociedad.

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

### **1.5.1 Temporal**

El estudio se desarrollará en los meses de Octubre a Diciembre del 2022

### **1.5.2 Espacial**

La presente investigación se realizará en el servicio de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

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

Paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales:**

Cano et al., (11) en España en el año 2020 presentaron su estudio con el objetivo de “Conocer el grado de satisfacción sobre el servicio de consultas externas de Nefrología de un hospital, de aquellos pacientes que se realizan TRS y conocer su percepción sobre la información recibida respecto al tratamiento de hemodiálisis”, para ello se procedió con una metodología descriptiva desarrollado en un contexto transversal, utilizando cuestionarios como herramientas de investigación, con el apoyo de una muestra de 50 personas. se halló que la satisfacción general, la muestra se dividió en 50% muy satisfecho y 50% satisfecho. Los ítems con mayor puntaje fueron médico ( $9,39 \pm 0,98$ ) y enfermería ( $9,28 \pm 1,18$ ); los ítems con peor puntaje fueron trámites de admisión ( $7 \pm 1,55$ ) y tiempo de espera ( $6,67 \pm 2,38$ ); 94,4% de los encuestados recomendaría el hospital a otros sin dudarlo. Se evidencio que los niveles de satisfacción de los pacientes fueron buenos, donde se estableció una buena comunicación de la información sobre el tratamiento aplicado.

López et al., (12) en Colombia presentaron su estudio en el año 2018 con el objetivo de “Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en una población de pacientes con tratamiento de hemodiálisis en la ciudad de Bogotá”, El estudio descriptivo transversal se realizó utilizando una adaptación de la herramienta Care-Q, que relaciona las actitudes de las enfermeras con las actividades de enfermería y fue evaluada por los pacientes mediante la escala de Likert. El universo estuvo constituido por 100 pacientes y el uso de cuestionarios. Se determinó que del 60% al 85% de la población calificó positivamente la atención de salud brindada por el personal. La conclusión fue que la satisfacción de los participantes fue bastante alta, en marcado contraste con la evidencia

en la literatura, que sugiere que las enfermeras son los profesionales más adecuados para cuidar a estos pacientes.

Navarrete (13) en Ecuador presentó su estudio con el objetivo de “Analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis”, a través de la aplicación del modelo de Servqual. La población objeto de estudio son 120 pacientes que reciben hemodiálisis en una clínica del sector privado de la ciudad de Guayaquil. El diseño de la investigación es de enfoque cuantitativo, con un alcance de tipo descriptivo y por su secuencia es de corte transversal analítico. Resultados: la mayoría de los pacientes están satisfechos en las dimensiones exploradas, excepto en la facilidad de transporte para llegar a la Unidad. Conclusiones: Se conoció que los atributos que determinan el grado de satisfacción de los pacientes son rapidez, puntualidad, interés de enfermería y espera.

### **Nacionales**

Valdiviezo (14) presento en el año 2022 su estudio con el objetivo de “determinar la relación entre satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería”. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 150 pacientes del área de hemodiálisis, para recolectar la información se construyeron dos cuestionarios. Resultados: Existe correlación significativa ( $Rho=,386$ ;  $p<0.5$ ) entre la satisfacción del usuario y el cuidado humanizado. En conclusión, la satisfacción es un factor importante en la percepción del cuidado humanizado.

León (15) en el año 2020 desarrolló su investigación teniendo como propósito “determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario”. El estudio se realizó mediante métodos cuantitativos, con un diseño transversal simple y

no experimental correlacional, se elaboró cuestionarios para 56 pacientes. Se halló que el 48,2% se determinó a evaluar la calidad de atención, la cual fue de buen nivel y tendió a excelente en las cuatro dimensiones de accesibilidad, comodidad, mantenimiento de la confianza, supervisión y seguimiento. El 71,4% se consideró satisfecho y el 28,6% insatisfecho. Se evidenció que existe una relación directa entre el cuidado ofrecido por parte del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes con un coeficiente de correlación de 0.970 significativa al 0.000

Pizarro (16) durante el 2019 desarrollo su trabajo con el propósito de “determinar cuál es la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la Enfermera en la Unidad de Hemodiálisis”, la muestra estuvo compuesta por 67 pacientes participantes de los servicios de hemodiálisis. Para la recolección de datos se utilizaron las siguientes herramientas: una encuesta de satisfacción de la atención basada en la percepción de los pacientes, elaborada por Arteaga (2003) y modificada por Pizarro (2016), y una herramienta de observación para el seguimiento de la atención. 1995) modificado por Pizarro (2016). Dentro de los encontrado se halló que más del 83% estuvo satisfecho con el cuidado de enfermería. La satisfacción del paciente con cada dimensión: cortesía y seguridad lograron la mayor proporción de alta satisfacción. Entre la satisfacción media, encontramos el mayor porcentaje de responsabilidad (59,70%). En el caso de la satisfacción con el aspecto de responsabilidad del profesional fue de nivel bajo en un 11.94%, según la escala de observación de enfermería, el 80% de los pacientes fueron atendidos adecuadamente y el 20% fueron atendidos adecuadamente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad del cuidado**

Es la aproximación a la excelencia de cumplir con lo que espera el paciente de un servicio de salud, considerado sus necesidades, además de cumplir con ellos estándares de salud para este tipo de servicios. Asimismo, la calidad es una cualidad de un producto o servicio que cumple con ciertos requisitos en el cumplimiento de las necesidades de sus consumidores (17)

La calidad de la atención es el grado en donde los servicios son ofrecidos cumpliendo estándares y requisitos para cumplir con lo esperado considerando un alto desarrollo profesional. De esta forma, la calidad consiste en que el servicio prestado al usuario sea eficiente, bueno, eficaz y adecuado. Por lo tanto, la calidad de la atención de enfermería tiene cuatro características básicas: humanización, oportunidad, continuidad y seguridad (18).

De igual manera, esta es una actividad con estándares probados de intervención segura, fácil acceso a las poblaciones, que a su vez puede tener un mínimo de riesgo y un mayor resultados positivo , considerando la seguridad tanto del personal como del paciente, resultado en una satisfacción de los servicios por parte del paciente. Es así como se aplica el término calidad al campo de la salud, entendiendo por tal comparar, evaluar y establecer mejoras en el servicio ofrecido (19).

También se ve como el tipo de atención que promete maximizar las posibilidades de lograr un beneficio y bienestar para el paciente, donde se logra un mínimo de riesgo con un eficiente logro de objetivos en el proceso de atención (20).

Existe diversas razones por las cuales el nivel de atención supera lo esperado, tomando como pilares a la ética y moral, donde la salud no se considera como un negocio son como una profesión en donde se realizan indistintamente procesos y

servicios, porque se trata de interacción humana, algunas de las cuales pueden curar el uso de recursos, conocimientos y recursos humanos. Otra de las razones es el contexto social y de seguridad donde se necesita garantizar a la sociedad un buen servicio, otras razones es la económica en donde la demanda de recursos es alta por ser un servicio de salud(21).

### **2.2.1.1 Dimensiones de la calidad del cuidado**

#### **Dimensión 1: Calidad técnica**

Se refiere a los elementos que pertenecen al proceso de atención de la salud, el cuidado prestado con fundamento de la ciencia y el profesionalismo de las enfermeras para poder brindar un cuidado de calidad. Lo que implica el desarrollo de actividades que se ejecutan para cumplir con los objetivos planificados, con un tiempo adecuado y los recursos disponibles con el fin de brindar un buen servicio al paciente, y para ello se debe tener todo el conocimiento de la base científica para llevar a cabo la atención, la continuidad de la atención sin duplicidad y evaluaciones innecesarias. Otro aspecto relacionado es la accesibilidad del servicio en donde se desarrolla una conexión con el paciente considerando experiencias y habilidades enfocados en resolver problemas y cumplir con necesidades de salud (22).

#### **Dimensión 2: Calidad humana**

Las cualidades humanas son un conjunto de atributos que generan comportamientos positivos en el personal hospitalario del sector salud, y estos atributos, aplicados en el desarrollo de sus actividades, mejorarán el trato, redundando en la confianza y seguridad del paciente hospitalario. hospital del sector salud. La calidad humana debe ser una herramienta facilitadora para mejorar la atención al paciente. Antes de las habilidades técnicas, el personal del hospital necesita tener las cualidades

de las personas que atienden a los pacientes. Un trabajador calificado, bien entrenado, perfecto, no vale nada sin cualidades humanas. Las cualidades humanas son evidentes en las relaciones humanas, por lo tanto, todos debemos estar equipados con esta herramienta vital del comportamiento humano (23)

### **Dimensión 3: Calidad operativa**

Comprende el tiempo que transcurre desde que se deprecia una solicitud de emergencia o urgencia hasta que la ambulancia llega al lugar de la emergencia. Debemos considerar la importancia de la percepción del usuario en el tiempo de respuesta y el trato personalizado, que son elementos fundamentales de la calidad percibida. Estas métricas de calidad son fundamentales para comprender la satisfacción del usuario y la mejora continua del servicio. El tiempo de respuesta en los servicios de salud es un indicador del proceso de atención, no es solo un indicador de calidad y percepción de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de la atención, se utiliza para la toma de decisiones globales de los servicios, pudiendo entender también la agilidad, productividad de cada uno de ellos. equipo de trabajo valor individual y de equipo, y orientar la estrategia logística para la ubicación de la base de operaciones, la cantidad de teléfonos móviles por hora del día, mes y año (24).

#### **2.2.2 Satisfacción del paciente**

Es una valoración subjetiva del éxito de la atención prestada, ya que se utilizarán aquellos componentes o dimensiones más unilaterales y centrados en la eficacia que se ha deteriorado. Actualmente, la satisfacción se considera un indicador suave porque se enfoca más en las percepciones y respuestas que en criterios y metas específicas (25).

También se tiene en cuenta la percepción del cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos, pero inclusive cumplir con estos requisitos no asegura que logre una satisfacción de los clientes, asimismo estas necesidades o requisitos por parte del cliente

puede desarrollarse contractualmente, o determinado por la misma institución, pero es el usuario quien decide al final la aceptabilidad del servicio (26).

Cabe decir que la satisfacción que presenta al paciente es un indicador de la eficiencia de la relación entre el personal de salud y el paciente y del cumplimiento de los tratamientos y servicios que necesita el paciente efectuados con la calidad debida (27).

De igual manera esta satisfacción del paciente con la atención y el tratamiento que recibe es un resultado medible de las intervenciones clínicas y es una medida de resultado cada vez más común en los ensayos clínicos. Asimismo, la evaluación de la satisfacción que presenta el paciente, permite que se identifique no solo las deficiencias en el servicio, también indica el nivel en el cual se desarrolla la calidad del servicio (28).

#### **2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción del paciente**

##### **Dimensión 1: Comunicación**

Es un proceso en donde a menudo se enfatiza la satisfacción. Por lo tanto, Spellman señaló en su ley que la comunicación con los pacientes es muy importante, esto debido a que es el primer nivel en la interrelación con el paciente, lo que hace que los trabajadores de la salud presten más atención al desarrollo; lo que sucedería de esta manera determinando la satisfacción o el resultado entre dichas relaciones; pero un aspecto que determina las interrelaciones que se dan dentro de una institución, clave en servicios como el de la salud, donde un mal desarrollo afectaría los procesos y el nivel de atención que se brinda los pacientes (29).

Asimismo, la comunicación es un elemento esencial en el desarrollo de las funciones de enfermería, porque les permite comunicarse de manera efectiva, pueden iniciar cambios que promuevan la salud, establecer relaciones que generen confianza

en los usuarios, además de los propios compañeros, pero principalmente para construir una relación solidaria y de confianza con el paciente. La comunicación eficaz es fundamental para construir la relación enfermera-paciente (30).

El desarrollo de la comunicación en salud forma parte de las funciones del profesional de enfermería. Lo que le permite una mayor reflexión en la atención del paciente, además le permite conocer la situación del paciente, de sus miedos, necesidades y molestias, lo cual es esencial para un mejor servicio (31).

### **Dimensión 2: Profesionalismo**

El profesionalismo incluye el desarrollo de las enfermeras que brindan atención a través de esas destrezas y desenvolvimiento de los conocimientos, es por lo cual el ser profesional incluye un alto grado de profesionalismo que conduce a un cuidado holístico y lo que es más importante, la adopción de nuevos comportamientos que destacan elementos como el ser amable, cortés, oportuno pero también construir relaciones empáticas en un ambiente de confianza y justo respeto presentando buena apariencia y brindando información oportuna (32).

Asimismo, se describe el profesionalismo como un elemento clave del personal de enfermería para desarrollar un cuidado de calidad en el ámbito sanitario, desarrollado a través de sus componentes técnico y cognitivo como parte de las habilidades y competencias de los profesionales de enfermería (33).

La especialización de los profesionales de enfermería, es un proceso de complejidad implicado en los aspectos sociales, una determinación que proviene del latín *professio*, lo que implica la autoproclamación, el arte, la ciencia; también se refiere a las que se encuentran en diversos grupos profesionales cuyos integrantes aspiran a un estatus social, ideología o actividad correspondiente. El estatus brinda la facilidad para un mejor crecimiento profesional, sustentando la noción de

especialización u ocupación, según cada situación. En el proceso, el desarrollo de la enfermería asume aspectos como la economía, la política, la cultura entre otros, para el desarrollo de sus actividades, donde se debe considerar todos esos aspectos para un mejor servicio (34).

### **Dimensión 3: Atención de enfermería**

Para que los pacientes se sientan adecuadamente satisfechos, los profesionales de enfermería deben lograr ofrecer un servicio de calidad mediante una atención integrada, como la formación integral del familiar del paciente, lo que favorece el aprendizaje para un mejor cuidado con el apoyo que el paciente debe recibir, ya que las familias son el alma de los pacientes. Por lo tanto, es importante que entiendan y entiendan que los pacientes que se someten a diálisis deben tener la dieta adecuada para que, en última instancia, el paciente maneje una dieta adecuadamente balanceada con los miembros de la familia que pueda aumentar la mejora en los resultados del tratamiento de diálisis (35).

### **Etapas del proceso de atención de enfermería**

1. Evaluación: es el inicio del proceso de atención en donde se recolecta los datos sobre la situación de salud del paciente. Se puede hacer en una secuencia de pies a cabeza, a través de sistemas y dispositivos o modo de salud funcional en función de diferentes criterios. Los datos recopilados deben ser validados, organizados y registrados (36).

2. Diagnóstico: Declaración de la problemática real que el paciente está experimentando en cuanto a salud y que necesita ser resuelto. Ejemplos de diagnósticos de emergencia incluidos en NANDA: en donde se detalla dolores agudos, el estado de la piel, las deficiencias en el mantenimiento de la salud. Es la etapa en donde se identifican los problemas y se desarrollan los diagnósticos (36).

3. Planificación: es la organización de la planificación del cuidado que debe ser priorizada, deben establecerse metas de acuerdo con las clasificaciones NOC, las intervenciones y actividades de enfermería deben prepararse de acuerdo con las clasificaciones NIC, y deben ser documentadas y registradas. La documentación de todos los planes de enfermería es: diagnóstico por parte del personal de enfermería incluye las preguntas interdependientes, seguido de algunos criterios y las actividades a realizar y el informe de los progresos en el paciente (36).

4. Ejecución: aplicar lo planificado en cuanto a las actividades de cuidado, donde se implementan intervenciones de atención diseñadas para atender el problema y las necesidades de atención de cada persona que recibe tratamiento (36).

5. Evaluación: La etapa final del proceso. En donde se desarrollan dos aspectos esenciales y claves la eficiencia y la efectividad de los procesos en su evaluación. Con una continuidad de los procesos de diagnósticos establecidos pueden resolverse o surgir nuevos diagnósticos, y se deben introducir variaciones a lo planificado para lograr una atención más eficiente (36).

## **Teoría de enfermería**

### **Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson;**

En esta teoría Watson se basa en aspectos filosóficos, existenciales en donde lo moral y ético prevalecen, a través de un cuidado humanizado que se le brinda al paciente. El cual se basa en la relación interpersonal del paciente con el personal de enfermería, de donde se desarrolló las siguientes premisas:

Premisa 1: la enfermería, la cual es una profesión que ha estado presente en el desarrollo de todas las sociedades, con una actitud que se trasciende en la cultura con una forma única de enfrentar las enfermedades, lo cual se fue perfeccionando con el

tiempo con una preparación y profesionalismo de la enfermería a un nivel superior, con una orientación humanista con fundamentos científicos. Premisa 2: honestidad en las emociones, en donde se refiere que el personal de enfermería debe lograr y brindar un servicio honesto para el paciente para generar una mejor vinculación respetando los límites de la atención. Premisa 3: El nivel de autenticidad y sinceridad con que se expresa la enfermera, se relaciona con la intensidad del cuidado y eficacia. Con suerte, las enfermeras sinceras deben combinar la sinceridad y la honestidad en el contexto del comportamiento de enfermería.

De nuevo, las premisas subyacentes expuestas reflejan el aspecto interpersonal-transpersonal-espiritual de su obra. Refleja su integración de creencias y valores en la vida humana y proporciona la base para el desarrollo posterior de su teoría: las emociones y los pensamientos de una persona son las ventanas de su alma; el cuerpo de una persona está limitado por el tiempo y el espacio, pero la mente y el alma no está limitada al universo físico, mientras uno sea visto como un todo, uno tiene acceso a su cuerpo, mente y alma, lo más profundo de cada persona, o el espíritu existe en ella y para ella; se necesita la ayuda y el amor de los demás; para encontrar una solución y encontrar el sentido; toda la experiencia de un momento dado constituye un campo de la fenomenología (37).

### **Hemodiálisis**

La hemodiálisis es un tratamiento que filtra las toxinas y el agua de la sangre, tal como lo hacen los riñones cuando están sanos. Ayuda a controlar la presión arterial y equilibra minerales importantes en la sangre, como el potasio, el sodio y el calcio (38). La mayoría de las personas que necesitan hemodiálisis tienen una variedad de problemas de salud. La hemodiálisis alarga la vida de muchas personas, pero la esperanza de vida de quienes la necesitan sigue siendo inferior a la de la población general (39).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

### **2.3.2. Hipótesis Especifica**

Hi: Existe una relación entre la calidad del cuidado técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

Hi: Existe una relación entre la calidad del cuidado humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

Hi: Existe una relación entre la calidad del cuidado operativa y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

El estudio presentará un método hipotético-deductivo, basándose en la observación de diversos fenómenos, encontrando en ello una realidad específica, lo cual es comprobada a través de la hipótesis que se plantea (40).

#### **3.2. Enfoque investigativo**

El enfoque que se empleará será el cuantitativo, basándose en el uso de datos estadísticos y cuya medición será ordinal; con el fin de buscar patrones de comportamiento en los fenómenos a estudiar, en este caso las variables y dimensiones presentadas en el presente estudio (41).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación será de tipo aplicada, teniendo como finalidad la resolución de un problema específicos, enfocándose en la consolidación y búsqueda del conocimiento en su aplicación y con ello el enriquecimiento científico y cultural (42).

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

La presente investigación presentará un diseño no experimental y correlacional, puesto que no se manipulará las variables de estudio, asimismo busca la relaciones entre ellas (43). Por otra parte, el estudio se desarrolla bajo un corte transversal porque se realiza en un lugar determinado y en un tiempo específico (44)

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

##### **Población**

Está conformado por un conjunto de individuos, representado el número total, que precede al fenómeno que se va estudiar y analizar, asimismo presentan características similares (45) La población estará constituida por 125 pacientes en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayor de edad.
- Pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no pertenezcan al servicio de nefrología.
- Pacientes mayores de edad
- Pacientes con alguna dificultad mental.

### **Muestra**

Es una pequeña parte de toda la población, una parte representativa, lo que permite obtener resultados similares a toda la encuesta de población. Es decir, los resultados que se obtengan se verán reflejados en toda la población de la misma forma (46). En este caso se utilizará una ecuación para poblaciones finitas para poder hallar la muestra de estudio, en el cual estima proporciones en poblaciones finitas siguiendo la formula siguiente:

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

### **Donde:**

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

**N**=Tamaño de la población (125).

**P**= Proporción de mujeres (0.5)

**Q**= Proporción de hombre (0.5)

**E**= Precisión en las mediciones (0.05)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (125) (0.5) (0.5)}{(125-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 94$$

Asimismo, la muestra de estudio será 94 pacientes en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

**Muestreo**

En la presente investigación el muestreo es el probabilístico aleatorio simple, donde se hizo de una fórmula para obtener la cantidad de la muestra y la probabilidad aleatoria simple es decir el azar para poder elegir los componentes de la muestra (46).

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>Calidad del cuidado</b>	es el grado de aproximación entre lo que el paciente espera, esto en función a sus necesidades y expectativas frente a la atención que recibe, así mismo es el total de las particularidades de un producto o servicio que son capaces de satisfacer las necesidades de un usuario determinado, en tanto hace hincapié de un factor importante que sin él el producto no tendría objeto, es decir el usuario y con él sus expectativas. (17)	Serie de actividades que se enfocan en lograr el bienestar del paciente siguiendo ciertos estándares el cual será medido por un cuestionario de 21 ítems considerando dimensiones como la calidad cuidado; técnica, humana y operativa.	Calidad del cuidado técnica	Uso adecuado de EPP Habilidades y destrezas	Cuantitativa	Buena (49-63) Regular (35-48) Mala (21-34)
			Calidad del cuidado humana	Respeto Atención		
			Calidad del cuidado operativa	Orden Limpieza Medidas preventivas		
<b>Satisfacción del Paciente</b>	La satisfacción del paciente es una medida que resulta de la relación profesional entre la enfermera y el paciente, la cual puede afectar la eficiencia de las intervenciones y, por consiguiente, la calidad de estas (27).	Es la comparación de lo que se le ofrece al cliente o promete con el servicio que recibe en la realidad, el cual será medido por un cuestionario de 15 ítems considerando como dimensiones comunicación, profesionalismo y atención de enfermería	Comunicación	Empatía Lenguaje comprensible	Cuantitativa	Alta 55 - 75 Media 35 - 54 Baja 15 - 34
			Profesionalismo	Destrezas, habilidad y conocimientos Actitud del personal de enfermería Información oportuna		
			Atención de enfermería	Relación enfermero y paciente Información acerca del tratamiento		

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

#### **3.7.1. Técnica**

Como técnica en la recolección de datos se utilizará la encuesta, la cual es utilizada mayormente en la investigación social, debido a que tiene una forma estructurada y ordenada que permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente (47).

#### **3.7.2. Descripción**

Para la valoración de la calidad del cuidado se utilizará el cuestionario de la autora Quispe (17), que consta de 21 ítems divididos en 3 dimensiones: Calidad del cuidado técnica (7 ítems); calidad del cuidado humana (7 ítems) y calidad del cuidado operativa (7 ítems) con una escala de likert.

En el caso de la satisfacción del paciente se utilizará el cuestionario de las autoras Kleeberg y Méndez (25), que consta de 15 ítems divididos en 3 dimensiones: Comunicación (4 ítems); profesionalismo (3 ítems) y atención de enfermería (8 ítems) con una escala de Likert.

#### **3.7.3. Validación**

##### **a) Validación de la variable cuidado humanizado:**

Para la calidad del cuidado Quispe (17) realizó la validación a través del juicio de Jueces o juicio de expertos, donde el instrumento fue revisado por 3 expertos quienes emitieron sus observaciones y sugerencias, las mismas que fueron tomadas en cuenta, haciéndose las correcciones respectivas.

En el caso de la satisfacción del paciente las autoras Kleeberg y Méndez (25), lo realizó a través del juicio de 4 expertos que dieron por valido el instrumento y aplicable a la muestra de estudio.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **a) Confiabilidad de la variable cuidado humanizado:**

Para la calidad del cuidado Quispe (17) en la medición de la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach del programa SPSS Estadístico 25, logrando un coeficiente de 0.75, el cual permitió estimar la congruencia y consistencia interna

En el caso de la satisfacción del paciente las autoras Kleeberg y Méndez (25), realizaron una prueba piloto en una muestra de 15 pacientes en una Clínica Nefrológica denominada unidad de prevención y tratamiento renal. Para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach, lo que permitió revisar y respaldar lo hallado por los autores antes mencionados, obteniendo como resultado una fiabilidad del 0,93 deduciendo finalmente que el instrumento es confiable para la investigación.

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Para llevar a cabo el procedimiento para poder recolectar los datos del estudio, primeramente una vez aprobado el proyecto de investigación por la Universidad Norbert Wiener esta le emitirá una carta de presentación dirigida al director del Hospital María Auxiliadora, seguidamente firmado la autorización de la institución de salud se inscribirá el proyecto de estudio en la Oficina de Docencia e Investigación, posteriormente se coordinará con la enfermera jefe del servicio de hemodiálisis para acordar el cronograma de recolección de datos, el mes de febrero del año 2022, los días de lunes a viernes, teniendo una duración aproximada por cada encuestado de 20 a 30 minutos.

Una vez registrados los datos de la encuesta realizada, se tratarán estadísticamente y se presentarán en tablas estadísticas y / o gráficos, que se procesan con la ayuda del programa estadístico Microsoft Excel 2019 y el programa estadístico

Spss 26.0, y allí se procederá a su posterior análisis e interpretación de acuerdo con la base teórica y antecedentes del estudio para su discusión, conclusiones y recomendaciones; la escala de estacionos también se utiliza para determinar los rangos de evaluación para cada variable examinada.

### **3.9. Aspectos éticos**

El proyecto será presentado al Comité Institucional de Ética en Investigación CIEI-UPNW de la Universidad Peruana Norbert Wiener, siendo revisado por el Comité de Ética del hospital de María Auxiliadora; con autorización firmada por el director de la institución de salud y firma del consentimiento informado a quienes participarán en este estudio; también los principios bioéticos de Belmont:

- Principio de autonomía. Se respetará la firma voluntaria de cada participante.
- Principio de beneficencia. Los participantes del estudio serán beneficiados.
- Principio de no maleficencia. El estudio no implica ningún riesgo o daño.
- Principio de justicia. Los participantes serán tratados sin discriminación.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																						
	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Identificación del Problema			X	X																			
Búsqueda bibliográfica			X	X	X																		
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X																	
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación						X	X																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación							X	X															
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación							X	X															
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo							X	X	X														
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos							X	X	X														
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos							X	X	X	X													
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									X	X	X												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										X	X												
Elaboración de los anexos													X	X	X								
Aprobación del proyecto																X	X	X					
Sustentación de informe final																			X	X			

#### 4.2. Presupuesto

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

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Manejo de las personas con enfermedad renal crónica durante la pandemia de COVID-19 [internet] 2020 [citado el 19 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/manejo-personas-con-enfermedad-renal-cronica-durante-pandemia-covid-19-3-junio-2020>
2. Federación Internacional de Fundaciones del Riñón. La enfermedad renal crónica (ERC). [Internet]. National Kidney Foundation. 2020 [citado el 19 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.kidney.org/espanol>
3. Iqbal M, Iqbal Q, Iqbal S, Ashraf S. Hemodialysis as long term treatment: Patients satisfaction and its impact on quality of life. Pak J Med Sci Q [Internet]. 2021 [citado el 19 de enero de 2023];37(2):398–402. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33679921/>
4. Batool Z, Nafees M, Ashraf R, Hayyat U, Anwar S. Social Life of End Stage Renal Disease Patients. Pak J Med Biol Sci [Internet]. 2018 [citado el 19 de enero de 2023]2(1), 32-35. Disponible en: <https://pjmb.s.gcu.edu.pk/issue/volume-2/Issue-01/32-35.pdf>
5. Infosalud. Un informe mundial destaca la carga y el abandono de la enfermedad renal en todo el mundo. [Internet]. 2018 [citado el 19 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.infosalud.com/asistencia/noticia-informe-mundial-destaca-carga-abandono-enfermedad-renal-todo-mundo-20170424080935.html>
6. Cueto AM. La Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión y los retos de la enfermedad renal crónica en nuestra región. Nefrol Latinoam [Internet]. 2019 [citado el 19 de enero de 2023];16(1). Disponible en: <https://netmd.org/nefrologia/nefrologia-articulos/la-sociedad-latinoamericana-de-nefrolog%C3%ADa-e-hipertensi%C3%B3n-y-los-retos-de-la-enfermedad-renal-cr%C3%B3nica-en-nuestra-regi%C3%B3n>
7. Ministerio de Salud. Más de dos millones de peruanos mayores de 20 años padecen Enfermedad Renal Crónica. [Internet]. 2019. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/26511-mas-de-dos-millones-de-peruanos-mayores-de-20-anos-padecen-enfermedad-renal-cronica>
8. Melo C, Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. . [citado el 19 de

- enero de 2023] Disponible en:  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>
9. Ruiz K. Cuidados enfermeros en pacientes con terapia de hemodiálisis, servicio en nefrología, Hospital María Auxiliadora, 2019. 2020. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5238?show=full>
  10. Vera Y. Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los últimos 10 años. 2020 [citado el 19 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8193>.
  11. Cano M, Azuaga N, Gómez L. Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología. Enfermería Docente [Internet]. 2020 [citado el 19 de enero de 2023];22(7). Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/ed/article/view/11222ed>
  12. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Rev Cienc Cuid [Internet]. 2018 [citado el 19 de enero de 2023];15(1):71. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234>
  13. Navarrete N. La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación a la calidad de atención en una clínica privada de Guayaquil. ; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11963>
  14. Sanchez V, Andres J. Satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en el área de hemodiálisis del Hospital Teófilo Dávila – Machala - Ecuador - 2021. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102742>
  15. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44846>
  16. Pizarro F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis. 2019 [citado el 19 de enero de 2023]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11700>
  17. Quispe S. Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado enfermero durante la pandemia por COVID-19 en el INEN, 2020. Tesis para obtener el grado académico

- de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 19 de enero de 2023]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2983909>
18. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [citado el 19 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
  19. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc Enferm (Impresa) [Internet]. 2020 [citado el 19 de enero de 2023];26. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext).
  20. Ramírez C, Perdomo A. Assessment of nursing care quality in the intensive care unit. Av Enferm [Internet]. 2013 [citado el 19 de enero de 2023];31(1):42–51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-45002013000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-45002013000100005)
  21. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. LIMA: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
  22. Echegaray RA. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. Universidad Cesar Vallejo; 2019. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39590#:~:text=Conclusiones%3A%20la%20calidad%20del%20Cuidado,hospitalizados%20perciben%20un%20nivel%20bajo>.
  23. Almanza G. Nursing care for the management of the patient diagnosed with COVID19 in the hospitalization area. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 19 de enero de 2023];20(4):696–9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000400696](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000400696)
  24. Quispe C. Calidad operativa y asistencial durante la atención prehospitalaria de emergencia y urgencia de un servicio privado de Ambulancia de Lima, noviembre de 2016. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2860>

25. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María, 2021. Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=E1%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa>.
26. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2117>
27. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017 [citado el 19 de enero de 2023];25(4):271–8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
28. Hernández M, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev Soc Esp Enferm Nefrol [Internet]. 2005 [citado el 19 de enero de 2023];8(2):90–6. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-13752005000200002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002)
29. Machasilla W, Martínez L. Percepción de los pacientes sin experiencia previa anestésico quirúrgica, sobre la anestesia y los anestesiólogos, en el preoperatorio y postoperatorio, en los Hospitales Eugenio Espejo, Militar HG- 1 y Clínica Pichincha de la ciudad de Quito. Quito: UCE; 2014. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4652>
30. Dávila A. Comunicación terapéutica del profesional de Enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina, Hospital General Jaén, 2017. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2017. [citado el 19 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1248>
31. Grados B. Características de la comunicación enfermero - paciente postquirúrgico mediato : servicio de cirugía : Hospital Nacional Dos de Mayo 2013. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. [citado el 19 de enero de 2023]; Disponible en:

- [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3515/Grados\\_ab.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3515/Grados_ab.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
32. Urquiaga M. Vivencias de los profesionales de enfermería en la gestión del cuidado a personas hospitalizadas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2016. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10>
  33. Luengo C, Paravic T, Burgos M. Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enferm Univ* [Internet]. 2017 [citado el 19 de enero de 2023];14(2):131–42. Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/44>
  34. Nava M. Profesionalización, vocación y ética de enfermería. *Rev Enferm Neurol* [Internet]. 2012 [citado el 19 de enero de 2023];11(2):62. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38112>
  35. Giménez J, Moreno A. Implantación de una consulta de enfermería por parte de profesionales y estudiantes de enfermería [Internet]. 2020. [citado el 19 de enero de 2023]. Disponible en: <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes-2014/documentos/comunicacions-posters/tema-3/391711.pdf>
  36. CODEM. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. [Internet]. 2015. [citado el 19 de enero de 2023]. Disponible en: [http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO\\_CONGRESO\\_GRAFICA\\_AJUSTADA.pdf](http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf)
  37. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2015 Sep [citado 2023 Ene 19];31(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es).
  38. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases Hemodiálisis [Internet] National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases; 2022 [citado 2023 Ene 19]. Disponible en: <https://www.niddk.nih.gov/health-information/informacion-de-la-salud/enfermedades-rinones/insuficiencia-renal/hemodialisis>
  39. Seco L. Teorización y Desarrollo de un modelo de cuidados transdisciplinario enfocado a los cuidados de larga duración en personas en tratamiento renal sustitutivo:

- Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal. 2019. [citado el 30 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://roderic.uv.es/handle/10550/71796>
40. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
  41. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
  42. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
  43. Dzul Escamilla M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado 2022 Oct 28]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
  44. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
  45. Carrasco Diaz S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado 2022 Oct 28]; Disponible en: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)
  46. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
  47. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 28 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

**“Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022”**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado humana y la satisfacción del paciente en</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar qué relación existe entre la calidad del cuidado técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p> <p>Identificar qué relación existe entre la calidad del cuidado</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p>	<p><b>V1: Calidad del cuidado</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Calidad del cuidado técnica</p> <p>Calidad del cuidado humana</p> <p>Calidad del cuidado operativa</p> <p><b>V2: Satisfacción del Paciente</b></p> <p>Comunicación</p> <p>Profesionalismo</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Método y diseño de Investigación</b></p> <p>Método hipotético - Deductivo</p> <p>Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional</p> <p><b>Población y</b></p>

<p>tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado operativa y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022?</p>	<p>humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p> <p>Identificar qué relación existe entre la calidad del cuidado operativa y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>Hi: Existe una relación entre la calidad del cuidado técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p> <p>Hi: Existe una relación entre la calidad del cuidado humana y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p> <p>Hi: Existe una relación entre la calidad del cuidado operativa y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.</p>	<p>Atención de enfermería</p>	<p><b>muestra</b></p> <p>125 pacientes en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022 y 94 la muestra</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario de calidad del cuidado y otro para la satisfacción del paciente</p>
---	---	--	-------------------------------	--

**ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos****CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO****Edad:****Sexo:**

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

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

<b>N</b>	<b>ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>CALIDAD TÉCNICA</b>				
1	La enfermera/o lo orienta con seguridad sobre los procedimientos que le realiza			
2	La enfermera /o hace uso de guantes durante su atención			
3	La enfermera /o hace uso de gorro, mandil y mascarilla durante su atención			
4	La enfermera /o le coloca la vía periférica en primer intento			
5	La enfermera /o realiza el procedimiento de forma cuidadosa y esmerada.			
6	La enfermera /o absuelve sus dudas			
7	La enfermera le explica los cuidados sobre el COVID-19 relacionados a su tratamiento			
<b>CALIDAD HUMANA</b>				
8	Al ingresar a su habitación la enfermera se presenta dice su nombre y apellidos			
9	La enfermera /o respeta su religión			
10	La enfermera /o le brinda información verídica y completa.			
11	La enfermera /o le se muestra amable todo el tiempo			
12	La enfermera /o lo trata con respeto			
13	La enfermera /o se concentra única y exclusivamente en Ud.			
14	La enfermera /o siempre acude a su llamado de manera oportuna			
<b>CALIDAD OPERATIVA</b>				
15	Su habitación guarda orden limpieza			
16	La enfermera/o le proporciona privacidad cuando realiza los procedimientos.			
17	Su habitación mantiene un ambiente ventilado			
18	La enfermera/o le proporciona medidas preventivas ante caídas.			
19	La enfermera/o le proporciona medidas preventivas ante lesiones por presión			
20	La enfermera/o le administra el tratamiento en el horario indicado			
21	La enfermera/o le brinda un ambiente seguro para prevenir el COVID-19			

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

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

**Siempre (5)**

**Casi siempre (4)**

**Frecuentemente (3)**

**A veces (2)**

**Nunca (1)**

N	ítems	1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>						
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamó por su nombre					
4	Le explicó lo que le iba a realizar					
<b>Profesionalismo</b>						
5	Considera que el personal está capacitado para los procedimientos					
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7	Realizó la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
<b>Atención de enfermería</b>						
8	Tiene buena presentación persona					
9	Dio cumplimiento a los procedimientos					
10	Lo atendió en el tiempo esperado					
11	Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informó lo referente a la dieta					
15	Le informó lo referente al cuidado de catéter					

### **Anexo 03: Consentimiento informado**

El siguiente documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud ocupacional y seguridad en el trabajo. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2022”

**Nombre de la Investigadora principal:** LILIANA GARAGUNDO CAMPEAN

**Propósito del estudio:** Determinar qué relación existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

**Participantes:** pacientes en tratamiento de hemodiálisis del Hospital María Auxiliadora 2022.

**Participación:** La participación es voluntario y con el consentimiento informado aceptado y firmado por las participantes.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

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

Inconvenientes y riesgos:

**Costo por participar:** El costo por participar es cero, no se recibirá ningún pago por participar en el proyecto de investigación

**Remuneración por participar:** La remuneración por participar es cero, no se entregará ninguna remuneración por participar en el proyecto de investigación.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione está protegida, solo la investigadora puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificada cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del proyecto de investigación, puede dirigirse a LILIANA GARAGUNDO CAMPEAN, Coordinadora de equipo (teléfono móvil N° \_\_\_\_\_) o al correo electrónico: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_.com

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ..... Presidente del comité de Ética de la ..... ubicada en la ..... correo electrónico.....

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción

ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....