



Universidad
Norbert Wiener

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

Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de
satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica
que asisten al hospital Nacional de ESSALUD, Lima,
2022

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

Presentado por:

Valverde Solis, Fiorella Magaly

Código ORCID: 0000-0003-3354-8948

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Código ORCID: 0000-0001-8303-2910

Línea de Investigación General: Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

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

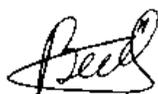
Yo, Valverde Solis, Fiorella Magaly, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica que asisten al hospital Nacional de ESSALUD, Lima, 2022”, Asesorado por la Docente Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario, CE N° 002865014, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:210754003, 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)
 Valverde Solis, Fiorella Magaly
 DNI N° 44624996



.....
 Firma de Asesor(a)
 Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario
 CE N° 002865014

Lima, 20 de Noviembre de 2022

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado en primer lugar Dios por su amor y su bondad. A mis padres que me apoyan cada día, a mi esposo e hija por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiarme en cada paso que doy en todo momento. A mis padres por ser mi ejemplo a seguir por su fortaleza.

Y a mi esposo por ser mi compañero de vida, mi apoyo incondicional, y a mi hija el motivo de mi día de día de mi superación.

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda

SECRETARIO : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

VOCAL : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8

2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Bases teóricas	11
2.3.	Formulación de hipótesis	22
2.3.1.	Hipótesis general	22
2.3.2.	Hipótesis Especifica	23
3.	METODOLOGÍA	24
3.1.	Método de la investigación	24
3.2.	Enfoque de la investigación	24
3.3.	Tipo de investigación	24
3.4.	Diseño de la investigación	24
3.5.	Población, muestra y muestreo	25
3.6.	Variables y Operacionalización	25
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1.	Técnica	28
3.7.2.	Descripción de instrumentos	28
3.7.3.	Validación	29
3.7.4.	Confiabilidad	29
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9.	Aspectos éticos	30
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	32
4.1.	Cronograma de actividades	32
4.2.	Presupuesto	32
5.	REFERENCIAS	33
	Anexo 1: Matriz de consistencia	41
	Anexo 2: Instrumentos	42

Resumen

Esta investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica.

Metodología: Se trabajará con un diseño no experimental, basado en un enfoque cuantificable bajo un nivel que busca describir las variables y conocer su grado correlacional, con la participación de un muestra de 80 pacientes que están en tratamiento de hemodiálisis, mediante el uso de dos instrumentos, con un cuestionario para el cuidado que brinda el profesional de enfermería y otros para medir la satisfacción del paciente. Asimismo, en los procesos de recolección de datos se partirá con la aplicación de dichos instrumentos en la muestra de estudio, con el fin de obtener una data de respuestas sobre las variables de parte de la muestra, esto en un tiempo aproximado de 30 minutos por participante, dicha información será procesada estadísticamente de dos formas, siendo la primera la descriptiva donde se presentaran el desarrollo de las variables y la inferencial que es donde se comprueba las hipótesis planteadas bajo la prueba de Rho de Spearman, con nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% todo ello plasmado en tablas y figuras dependiendo de los objetivos, lo que servirá para brindar las conclusiones del caso.

Palabras claves: Cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, hemodiálisis.

Abstract

This research aims to: Determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in patients with chronic kidney disease. Methodology: We will work with a non-experimental design, based on a quantifiable approach under a level that seeks to describe the variables and know their correlational degree, with the participation of a sample of 80 patients who are undergoing hemodialysis treatment, through the use of two instruments, with a questionnaire for the care provided by the nursing professional and others to measure patient satisfaction. Likewise, in the data collection processes will start with the application of these instruments in the study sample, in order to obtain a data of answers on the variables of part of the sample, this in an approximate time of 30 minutes per participant, said information will be processed statistically in two ways, being the first the descriptive where the development of the variables and the inferential that is where the hypotheses raised under Spearman's Rho test are verified, with a confidence level of 95% and a margin of error of 5% all reflected in tables and figures depending on the objectives, which will serve to provide the conclusions of the case.

Key words: Nursing care, patient satisfaction, hemodialysis

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se considera a la enfermedad renal como una de las principales con mayor incidencia mundial, con un índice de 10 personas 7 lo padece. Al respecto la OPS ha reportado un aumento anual del 8% en pacientes con esta patología, con un estimado de 60% a 70% asociado a diabetes mellitus e hipertensión arterial, a nivel mundial hay alrededor 3000 nuevos casos de enfermedad renal en etapa terminal de los cuales entre el 20% y el 30% mueren (1).

Así mismo en el registro Latinoamericano de Hemodiálisis y trasplante renal de 2017. En el área el número común de pacientes que reciben terapia de reemplazo renal es 147 771, con la tasa de incidencia anual de 149 partes por millón de personas, donde esta Panamá, Puerto Rico y México los países con mayor tasa, más de 400 pacientes por millón de personas, mientras que la tasa de prevalencia de pacientes en TRS más altas se presentan en Puerto Rico, estado de Jalisco y Chile superando los 1000 pmp (2).

Por otro lado, la prevalencia de la enfermedad renal crónica en Perú es del 13,2%, pero en la capital, Lima, donde vive un tercio de la población, la prevalencia se estimó en 20,7%, la segunda causa principal, en los últimos 10 años aumentara el 28% de casos. Las ciudades con el mayor aumento de muertes por ERC se encontraban en la región de la Sierra, y el Departamento de Salud reconoció que la demanda está superando la oferta nacional (3)

De este modo la enfermedad renal crónica es la disminución de la función renal durante tres meses o más. La tasa de filtración glomerular es una medida directa de la masa funcional del riñón y se utiliza como parámetro para estimar el daño renal, ya que se asocia con la pérdida de al menos la mitad de la función renal. Si la tasa de filtración glomerular es

superior a 60ml/min/1.73m² para diagnosticar dicha patología, se requiere de evidencia de insuficiencia renal: anomalías del tracto urinario, estructural, histológicas o hereditarios (4).

Es demostrado que la enfermedad renal crónica es de rápida aparición y variedad en los pacientes, es degenerativa que afecta a la mayoría de los órganos, provoca cambios en la estructura y función de los riñones y no es contagiosa, está asociada a la obesidad, dislipidemia, hiperuricemia y cardiovascular (hipertensión, hipertrofia ventricular, aterosclerosis, etc.) (5).

Si bien es cierto el cuidado está en el corazón de las enfermeras, quienes a lo largo del tiempo han luchado por representar la dignidad humana y el valor en su práctica. Según Watson, el nuevo nivel de atención se basa en teorías en evolución de la conciencia de la dimensión humana y nuevas formas de pensar y comportarse basadas en relaciones verdaderas de comunicación, confianza e intención y subjetividad para mantener la salud y los resultados del paciente (6).

Sin embargo, el escenario de la salud está cambiando, con el avance de la tecnología avanzada, los pacientes aún se sienten muy indefensos frente al sistema de salud y expresan su insatisfacción con el tratamiento que se les brinda. Para ellos, el equipo médico debe conocer el equilibrio entre experiencia, habilidades y personas. Sensación de cuidado y actitud adecuada de ayuda, además de lograr un cuidado humano (7).

Debido a esto la satisfacción con el cuidado participan en los servicios médicos convirtiéndose en uno de los indicadores más relevantes para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería como medio para trabajar hacia la felicidad del paciente. En este contexto, los pacientes con insuficiencia renal crónica requieren una atención integral y de alta calidad para facilitar la aceptación, adaptación y compromiso (8).

Así mismo el conocimiento de su enfermedad y la satisfacción del paciente es cada vez más importante en el campo médico. El siguiente factor se considera un componente importante de la calidad y tiene una influencia importante en la percepción subjetiva de la salud, y existen estudios que muestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento: El tratamiento del paciente, cuanto más insatisfecho aparece, más desobediencia como son las pautas de tratamiento (9).

Si bien es cierto las enfermeras son las encargadas de identificar las diversas necesidades de los pacientes e integrar y organizar la atención durante el tratamiento. El enfermero se encarga de integrar roles para brindar atención individualizada a cada paciente con enfermedad renal crónica y recibir tratamiento de diálisis para mejorar su calidad de vida, mientras que en otros casos, el paciente no logra adaptarse a estos cambios, manifestándose con sentimientos de debilidad y fracaso que conducen a la depresión (10).

Por lo tanto, los pacientes con ERC tienden a tener otras enfermedades asociadas como se mencionó por lo que se requiere un seguimiento más completo y también tienden a tener una alta mortalidad por lo que es fundamental iniciar el tratamiento lo antes posible. Antes de que la condición empeore después de la recuperación. La educación para la salud es parte importante de estas situaciones, ya que las enfermeras pueden enseñar hábitos saludables para la nueva vida del paciente, así como brindar apoyo emocional al paciente y su familia, en estas situaciones es importante porque es muy difícil adaptarse a los cambios de esta enfermedad (11).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica en el hospital Nacional de Essalud, Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la dimensión cualidades del hacer y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica?
- b) ¿Cómo se relaciona la dimensión comunicación y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica?
- c) ¿Cómo se relaciona la dimensión atención y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación entre la dimensión cualidades del hacer y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica.
- b) Identificar la relación entre la dimensión comunicación y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica.

- c) Identificar la relación entre la dimensión atención y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Esta investigación se basó en el modelo teórico de Jean Watson “Cuidado humanizado”, él nos habla del cuidado humanizado basado en valores y se centra en el mundo de la salud, el cuidado que brindan las enfermeras, cuyo fin es promover y proteger la salud y garantizar ambiente propicio y confortable en diferentes establecimientos asistenciales.

Por otro lado, logrando una adecuada atención en salud que contiene los conocimientos, valores y responsabilidades que todo profesional debe considerar y tener en cuenta en su cuidado, lo que garantiza eficiencia y calidez en la atención brindada y asegura así una gran satisfacción y bienestar para el paciente.

Debido al aumento del número de pacientes con enfermedad renal crónica, provocando graves consecuencias no solo para nuevos estilos de vida que estos pacientes deben adoptar, ya que existe un riesgo mayor que es la muerte, la cual es una consecuencia inminente derivada de la pérdida de la función del riñón, haciendo que florezca sus debilidades, miedos y fragilidad por el futuro incierto que podría tener.

Y la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica es la oportunidad de crear indicadores de calidad, además de proporcionar datos para corregir debilidades en el proceso asistencial.

1.4.2. Metodológica

A través del método científico esta investigación se llevará a cabo en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. Este trabajo de investigación tiene como propósito proporcionar información correcta y confiabilidad del profesional de enfermería sobre las características de la calidad de cuidado y la satisfacción que los pacientes presentan ante el cuidado durante su tratamiento de Hemodiálisis.

Por otro lado, se identifica así los principales problemas que afecta a los pacientes, mejorando así la capacidad de comunicarse y escuchar los cuales contribuye activamente a una relación de ayuda con amor, asertividad empatía y mejorar la calidad de vida.

Si bien es cierto enfermería es una profesión que está creciendo día a día, por eso se necesitan estudios que valoren los resultados de sus procesos, en este sentido la evaluación de la satisfacción de los pacientes es vital para para tomar medidas para corregir y reforzar las debilidades en el proceso asistencial ya que es un fiel reflejo de la calidad de los servicios de enfermería.

1.4.3. Práctica

De este modo esta investigación beneficiara a los pacientes donde la importancia de la calidad de cuidado y la satisfacción que brinda la enfermera debe estar dirigido para ayudarlo en afrontar el desequilibrio de su salud con amor, comunicación e interacción, para que el paciente pueda encontrar apoyo y puedan ayudarse mutuamente para que pueda ver a la enfermera no solo como cuidador sino como un ser humano y que su prioridad es proporcionar una relación de ayuda.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se realizará en los meses de octubre del 2021 a febrero del 2022

1.5.2 Espacial

La investigación se efectuará en el departamento de Lima, en el Hospital Nacional de Essalud, Lima 2022.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Pacientes con enfermedad renal crónica en el hospital Nacional de Essalud, Lima, 2022.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Castro y De la Cruz (12). En Huancayo en el año 2021 el presente estudio tuvo como objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de Hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en la clínica H&S Ocupacional SAC”. Se trabajó con una metodología que se basa en un diseño no experimental, con la participación de 89 pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis, través el uso de cuestionaros, de donde se obtuvo que el 80% está satisfecho con el servicio, por lo que el nivel del servicio presento una calidad alta, evidenciando una relación significativa entre las variables (83).

León (13) en Trujillo, 2020 tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta”. Para ello se trabajó con una metodología de nivel descriptivo de enfoque cuantificable, además de una muestra de 56 pacientes quienes respondieron a dos cuestionarios, para la calidad de cuidado de enfermería se usó el CARE Q adaptado a la unidad de hemodiálisis el cual consta de 35 ítems y conformada con 3 dimensiones (accesibilidad, explica y facilita) y la satisfacción del paciente, de donde se pudo obtener que el 48% percibe una calidad buena del servicio, asimismo el 71% está satisfecho con dicho servicio. Por lo que se evidencio que entre las variables medidas la relación es directa y alta con 0,9 y significativa al 0.000.

Pizarro (14) en Trujillo, 2018 tuvo como objetivo “Determinar la percepción de la satisfacción del cuidado de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo, de corte transversal y observacional, estuvo conformada por 120 pacientes entre hombres y mujeres que acuden al servicio de Hemodiálisis. La técnica utilizada fue la encuesta, entrevista y la

observación, para recolección de información se utilizó el cuestionario satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del paciente la cual consta de 05 dimensiones, además de ellos se encontró como resultados que el cuidado que brinda la enfermería es alta en un 80% y la satisfacción en el mismo nivel en un 85%, por lo que se determina que si existe una alta satisfacción del cuidado de enfermería en la unidad de hemodiálisis

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Navarrete (15) en Ecuador, 2018 tuvo el objetivo “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 con la finalidad de presentar un plan de mejoras”. Se trabajó con un enfoque cuantificable y correlacional en una muestra de 120 pacientes a través del uso de cuestionarios, de donde se obtuvo que el 54% percibe un buen nivel con la calidad de atención de la enfermería, en el caso de la empatía tuvo una aprobación del 51%, por lo que se evidencia que el nivel relacional entre las variables es directo es decir a un mejor servicio habrá una mayor satisfacción del usuario, teniendo como fortaleza la fiabilidad y la confianza.

Guerra (16) en Ecuador, 2021 tuvo como objetivo de “conocer la percepción sobre los cuidados de enfermería por parte del paciente en hemodiálisis” para ello se trabajó con una metodología descriptiva de corte transversal. La muestra estuvo conformada de 14 pacientes entre edades de 30 a 70 años de ambos géneros, la recolección de datos se obtuvo mediante una entrevista semiestructurada y grabadas a los investigados en la sala de trabajo social del Centro de Hemodiálisis Dial vida Amato. Los resultados que se obtuvieron fue que el nivel de satisfacción fue bueno, al igual que la satisfacción de los pacientes en un 45% y 48% respectivamente, por lo que se evidenció que la satisfacción del paciente se relacionó significativamente con el nivel de cuidado que las enfermeras brindaron a estos pacientes.

López, et al. (17) en España, 2018 realizaron una investigación con el objetivo “Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en una población de pacientes con tratamiento de Hemodiálisis en la ciudad de Bogotá”. El estudio fue descriptivo, no experimental y cuantitativo en donde se aplicó dos cuestionarios a una muestra conformada por 100 pacientes entre las edades de 23 a 82 años, el 59% son hombres y el 41% eran mujeres. Se encontró que el 60% refirió que el cuidado de enfermería era bueno, es por ello que en un 855 estuvieron satisfechos con el servicio, evidenciando una relación significativa entre las variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad en la Salud

2.2.1.1. Definición

La calidad es el juicio de un consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio. Asimismo, la calidad en el servicio de salud es una cualidad de una serie de procesos que se desarrollan para brindar una atención médica, la cual es percibida por los usuarios, desde varias perspectivas tanto en lo tangible como en lo intangible del servicio, de igual manera esta calidad está influenciada por el contexto social como económico y cultural(18).

Por lo tanto, este criterio de calidad constantemente ha ido un paso por detrás de otros conceptos de servicios, pese a esto la calidad de ayuda humanitaria es un costo apreciado por los pacientes, expertos y las empresas de servicio público o privado, siendo la manera que los pacientes experimentan un servicio público debido a que es la mejor evaluación que logre hacerse de su grado de excelencia (19)

Si bien es cierto la calidad es entendida como la totalidad de las funciones y características de un servicio en donde las deficiencias no se encuentran

establecidas, por lo que la calidad es un valor subjetivo ya que cada usuario o paciente tendrá su propia opinión del servicio que ha recibido (20).

2.2.1.2 Cuidado en Salud

Es parte de las actividades de la enfermería, en la cual se desarrolla a través de una relación profunda y terapéutica, brinda un servicio de calidad al paciente, esto en el desarrollo de la vida y etapas del individuo. Dentro de lo que implica el cuidado de la salud la enfermera debe integrar aspectos como la cultura y lo social, en un servicio personalizado a nivel unitario como colectivo, enfocado en cubrir las necesidades de salud de los pacientes, actuando con moral y ética(21).

En el mismo contexto en la actualidad, el servicio de salud, por diversos motivos entre ellos la falta de personal, dista de ser un cuidado humanizado, en donde algunas veces se considera al paciente como un objetivo y no como una persona, enfocándose lo técnico del servicio, y dejando de lado los aspectos emocionales y psicológicos del paciente(22).

2.2.1.3. Calidad del cuidado de enfermería

El desarrollo de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, se basa tanto en el conocimiento de los profesionales como en los resultados positivos que los pacientes presentan en su diagnóstico. Diversos autores han contribuido a esta pregunta, en particular Dunabedian quien define la calidad de atención como “un modelo de atención que se espera que maximice la felicidad del paciente, cuando el equilibrio esperado de ganancias y pérdidas se logra dentro de la cuenta. A lo largo del proceso de atención” (23).

Es por ello que el desarrollo de la calidad del cuidado del personal de enfermería brinda la seguridad y garantía de ofrecer un servicio de calidad, relacionado con las

ocupaciones y llevar a cabo tácticas que garantice que los usuarios reciban cuidados convenidos para saciar los requerimientos del paciente (24).

De este modo los pacientes en hemodiálisis, tiene que estar conscientes sobre su enfermedad y tener el conocimiento necesario para mejorar su tratamiento. Lo que ayudara al profesional a establecer las mejores estrategias para brindar al paciente el servicio necesario y eficiente(25).

2.2.1.4. Relación entre satisfacción y calidad de cuidado de enfermería

Por tanto, brindar una atención de calidad es la esencia de la atención que tiene como objetivo involucrar al paciente con una comunicación adecuada, y comprensión de las emociones y sentimientos del mismo, con el fin de lograr una mayor satisfacción en el paciente.

Por ello estudios demuestran que la calidad percibida y la satisfacción del paciente tiene una relación medianamente positiva ya que se ha encontrado que el cuidado de enfermería es defectuoso debido a una falta de comprensión del aporte humanístico y ético, privándonos de la naturaleza de nuestra profesión con resultados indeseables, deteriorando la imagen de la calidad de enfermería y por lo tanto mejorarlo (26).

De igual manera la similitud conceptual entre calidad del cuidado y satisfacción no es sorprendente que estén altamente relacionados, por ello algunos autores consideran que estos elementos del servicio se asocian y comparten una misma naturaleza, es por ello que la calidad del servicio siempre ira condicionada de la satisfacción del usuario.

Por ende, la calidad del cuidado tiene una vinculación de largo plazo, mientras la satisfacción del usuario tiene un desarrollo provisional, que puede tener un cambio continuo dentro de la atención brindada por el profesional de salud (27)

2.2.1.5. Dimensiones de calidad de cuidado

La calidad de cuidado se midió con tres dimensiones: cualidades del hacer, comunicación y atención. Es el formulario tipo cuestionario y medido por la escala de Likert, validado por Luz Nelly Rivera Alvares, ALVARO Triana, Oscar J, Gonzales H en el año 2019 titulado Percepción del paciente respecto al cuidado humanizado brindado por enfermería en una institución de tercer nivel de complejidad.

- a) Cualidades del hacer: este componente se basa en el desarrollo del conocimiento ético y moral además de caracterizarse el cuidado que brinda el personal de enfermería, además incluye actividades que se enfocan en el cuidado físico, donde se considera el cuidado de la dignidad del paciente además de sus necesidades psicológicas y emocionales.
- b) Comunicación: se refiere a la apertura del proveedor de servicios que es la enfermera y el receptor de la atención es el paciente, construyendo relaciones de dialogo, crecer juntos, mantener comportamientos de salud y autocuidado, esta apertura está determinada por la calidad, actitudes como la iniciativa y la accesibilidad de cuidar a los demás.
- c) Atención: prevalece el objeto de cuidado como una experiencia de enfermería única y participativa donde prevalece el respeto por las creencias y valores de los pacientes. La enfermería sobresale en la arquitectura de relaciones intersubjetivas y terapéuticas entre enfermeras y pacientes

sustentadas en la confianza, el respeto y preocupación por su integridad como persona (28)

2.2.2. Satisfacción

De este modo la satisfacción del usuario es un aspecto que se basa en la evaluación del servicio que el paciente tiene, el cual se ha convertido en el eje de los servicios, que desde hace un tiempo a tornado como objetivo la satisfacción del paciente, siendo el eje principal de la calidad del servicio asimismo para su calificación. Basándose principalmente en una comparación n de los que espera con lo que percibe del servicio.

Así mismo, es un “resultado”, la cual está relacionada con el bienestar de la salud; en segundo contribuye a una óptima atención y satisfacción por parte de los usuarios a causa de la atención que se le brinda en una institución de salud(29).

Por lo tanto, el concepto “satisfacción con la vida “tiene como objetivo obtener las evaluaciones globales y subjetivas que las personas hacen sobre su vida. Igualmente, los organismos internacionales de la salud, refieren que la satisfacción del paciente es un indicador del nivel en el cual se desarrolla el servicio de salud(30).

De este modo centrarse en la satisfacción del usuario asociado a la acumulación de experiencia del paciente, lo cual es variante ya que depende mucho del punto de vista del paciente sobre el servicio brindado; por consiguiente, en dicha teoría se implementa el índice de la satisfacción del cliente que surge cuando obtiene el servicio y producto, además de las recomendaciones que tuvo acerca de ello (31).

Asimismo, Eriksen refiere que la satisfacción del paciente se da a base de las experiencias que tiene con el servicio y las expectativas que tiene sobre él, donde se involucran tanto factores externos como internos, del cuidado y atención que el profesional de enfermería brinda en su servicio (32).

2.2.2.2. Elementos de la satisfacción

Los elementos relacionados a la forma de evaluar la satisfacción:

Es decir la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas que se tenían antes de consumir el servicio; bajo esta fórmula los elementos que componen a la satisfacción del usuario son: El rendimiento percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción el cual es la diferencia entre percepciones y expectativas (33). Podemos mencionar los siguientes elementos; Disponibilidad: es la disponibilidad de un servicio, cuando el paciente lo requiere. Accesibilidad: es cuando el paciente esperar que lo atiendan cuando lo necesite. Cortesía: es la actitud del enfermero que demuestra al paciente, desarrollada con una comprensión de sus sentimientos (33).

Agilidad: Las enfermeras responden rápidamente a las solicitudes de los pacientes. Confianza: Las enfermeras demuestran la capacidad de proporcionar los servicios solicitados de manera precisa y confiable. Competencias: Las enfermeras demuestran las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para cuidar a los pacientes. Comunicación: Las enfermeras se comunican con los pacientes en un lenguaje sencillo, claro y comprensible (34).

2.2.2.3 Satisfacción del paciente en salud

En resumen, es uno de los indicadores de excelencia en la prestación de servicios de salud, siendo una herramienta importante en la actualidad. Un servicio de calidad no solo debe ser accesible, también debe reflejar los avances tecnológicos y contar con personal calificado. Un servicio que no cumple con la satisfacción del paciente, puede fallar en la construcción de una relación con el usuario. (35).

En primer lugar, los resultados de la atención se miden por la satisfacción del paciente con los resultados obtenidos. La satisfacción se entiende como la diferencia entre las

expectativas del paciente y las expectativas del paciente, por lo que los sistemas de salud no solo deben satisfacer las necesidades de los pacientes, sino también las expectativas de los pacientes. Sensibilización proporcionada por los servicios públicos. Lo más importante es la opinión de satisfacción del paciente. Se considera un indicador de la calidad de la atención recibida y tiene la ventaja de medir mejoras en la calidad resultantes de decisiones administrativas. (36).

Del mismo modo el personal de enfermería que mantiene el contacto con los pacientes con insuficiencia renal crónica es responsables de ayudar a construir buenas relaciones entre cuidadores y pacientes, lo que crea un ambiente de confianza y seguridad, von un nivel adecuado de comunicación entre pacientes, familias y personal médico(37).

De la misma manera esta calidad está diseñada como un soporte único, humanizada, continuo, eficiente, otorgada de forma holística integral, para lograr la satisfacción de los pacientes(38). Lo más sobresaliente de medir la satisfacción es el logro que puede conseguir los profesionales de salud implican al paciente en atención de salud; también en situaciones de peligro para su salud si llegan con sobrehidratación, hipertensión, anemia, hipotensión, etc.; la atención inmediata, pronta, cálida y continua conduce a la resolución de problemas de salud. Este tipo de atención es, en palabras de Pascoe G., "evaluada" por pacientes satisfechos y contribuye activamente a la mejora del paciente. (39).

2.2.2.4 Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención

Por ello varios factores afectan la satisfacción del usuario de los servicios de salud. Al organizarlos, podemos agruparlos en:

- a) Factores individuales: Demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes

sociales), económicos (ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas, conceptos culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad), experiencia brindada por el servicio (culminación del contacto previo entre el usuario y el servicio).

- b) Factores familiares / sociales: Son experiencias manifiestas de servicio de amigos, familiares, comportamiento social, comportamiento e imágenes del entorno familiar en el proceso de salud y enfermedad.
- c) Factores de servicio de salud: Accesibilidad geográfica (distancia a los servicios de salud) y otras dependientes de la organización del propio servicio de salud (comunicación interpersonal, decisiones de servicio, tiempos de espera para la atención, eficiencia de comportamiento, trato e integridad del personal, disponibilidad de medicamentos, Conveniencia de las Instalaciones).
- d) La interacción de estos factores proporciona niveles de aceptación y satisfacción. Esta interacción es altamente compleja ya que es un aspecto subjetivo basado en la percepción y la experiencia (40).

2.2.2.5. Niveles de satisfacción

Dicho estudio sobre el nivel de satisfacción del paciente fue evaluado por Riser “es el grado de acuerdo entre las expectativas del paciente sobre la solución de problemas de salud y recibir una visión de cuidados de enfermería. Los pacientes presentan tres niveles de satisfacción:

- Satisfacción completa

Cuando los usuarios reciben atención con calidad, calidad técnica en los servicios disponibles e información completa, aporta una completa satisfacción.

- Satisfacción intermedia

Cuando el usuario recibe de forma parcial una atención con calidad, calidad técnica, en servicios medianamente disponibles y con escasa información que le proporciona poca satisfacción.

- Insatisfacción

Cuando el usuario no recibe una atención con calidad ni calidad técnica, no existen servicios disponibles, ni la información lo que proporciona insatisfacción (41).

2.2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción en enfermería

Por consiguiente, la satisfacción se midió con tres dimensiones: la comunicación, la profesionalidad y la atención de enfermería. Se utilizó el instrumento denominado SERVQHOS, el cual fue modificado para pacientes con tratamiento de hemodiálisis del original SERVQUAL. Dicho instrumento ha sido validado en diferentes estudios, dado que permite evaluar la percepción del paciente en cuanto a la calidad del cuidado (42).

- a) Comunicación: es una dimensión que se mide frecuentemente. En el modelo de ley y Spelman enfatiza la importancia de comunicarse con el paciente y se resalta que es un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de la salud, por lo que la satisfacción no es resultado del encuentro enfermera-paciente sino más bien un determinante de un resultado de ese encuentro en su relación (43).

De este modo la comunicación es un proceso delicado y complejo en la cual podamos entender para vivir en armonía con los demás, resolviendo problemas y conflictos con los demás utilizando el dialogo como medio de conexión emocional con quien deseemos comunicarnos.

Ante todo, el propósito de la enfermera es ayudar y cuidar al paciente, para esto la comunicación es un proceso muy importante para la relación interpersonal con la persona a quien se está cuidando y brindar seguridad tanto como a el y la familia para el cuidado integral (44).

- b) Profesionalismo: El personal de salud desarrolla cuidados, destrezas, habilidades y conocimientos propios de la profesión (preparación, conocimientos y manejo del equipo médico), además implica la actitud profesional para el cuidado y la conducta amable de inicio, comprensión, cortesía y capacidad de respuesta, también engloba una buena apariencia y ofrecer una información oportuna, con el fin de crear una relación de empatía, confianza y respeto (43).

De este modo el profesionalismo es considerado dentro de la ética profesional de enfermería con el objetivo de prestar servicio a la sociedad. El propósito de la enfermera es el bienestar del paciente, en la cual se evidencia su vocación y valores ya establecidos en el profesional, dando lugar a esta dimensión como eje fundamental del actuar de la enfermera (44).

- c) Atención de enfermería: La práctica de la enfermera no solo debe basarse en aplicar procedimientos, sino que tiene el deber y la responsabilidad de dar un cuidado humanizado que abarca el aspecto físico, biológico, espiritual, psicológico y social e integre a la familia y entorno, ya que en su conjunto ayudara al paciente afrontar el momento tan difícil que está pasando, la

enfermera cumple un rol importante por ello debe de brindar un cuidado con calidad (43).

Así mismo la atención de enfermería son todas las acciones y actividades que el profesional realiza para brindar una atención que satisfaga las necesidades del paciente que requiere de su intervención., en la cual conforma la realización del diagnóstico y tratamiento oportuno a los problemas de salud posibles y presentes en la persona (44).

Teoría De Enfermería

Dentro de este marco la teoría asociadas con la calidad de cuidado adquiere mayor relevancia dentro del marco del cuidado humanizado es la Teoría Transpersonal del Cuidado Humano sustentada por Watson en 1985, cuya esencia sostiene la necesidad de comprender distintas esferas de las funcionalidades de los expertos de enfermería con el objetivo de facilitar y dirigir el cuidado que tiene que tener los pacientes con base en la armonía entre el espíritu, el cuerpo humano y confianza entre las partes.

De igual modo, esta teoría comprende magnitudes: satisfacción de las necesidades, que radica en la prestación de un cuidado de calidad; capacidades técnicas de la enfermera, permanecen sustentadas en la sistematización de ayuda; parentesco entre la paciente y el profesional de enfermería, basada en la comunicación y respeto; autocuidado del profesional.

Y está conformada por actividades pactadas en común consenso entre el individuo cuidada y aquello que cuida y puntos espirituales del cuidado, puntos éticos

del cuidado principios que rigen el comportamiento, prácticas y valores que se ponen en práctica a lo largo de la prestación de servicio de enfermería (45)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general (Hi)

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Nacional de Essalud. Lima, 2022.

2.3.2. Hipótesis nula (Ho)

No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Nacional de Essalud.Lima, 2022.

2.3.3. Hipótesis específicas

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cualidades del hacer de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión atención de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica

3.1 Método de la investigación

Se entiende por método deductivo es aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que mediante procesos de deducción, determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis, para de esta forma someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial (46).

3.2. Enfoque de la investigación

Es un enfoque cuantitativo, debido a que la obtención de los datos son productos de mediciones utilizadas mediante un cuestionario donde expresa valores numéricos a su vez reafirmar por medio de los métodos estadísticos (47).

3.3. Tipo de Investigación

El estudio se definió como una investigación aplicada que se caracteriza porque tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción, aportando datos nuevos, es también llamada utilitaria porque plantea problemas concretos que requieren soluciones inmediatas e iguales de específicas, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría.

Por su parte concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales y destinan sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres (47).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño empleado en el estudio corresponde a los No experimentales ya que no existe manipulación de las variables por parte del investigador, es de corte transversal porque se mide una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis; se mide las

características de uno o más grupos de unidades en un momento específico y de alcance correlacional ya que implica trascender el nivel descriptivo, profundizando en el análisis acerca de las formas en que se relacionan variables y grupo de variables (48)

Diseño: Donde:

M: Muestra es pacientes con enfermedad renal crónica

01: Variable nivel de satisfacción

02: Variable calidad de cuidado

r: Relación entre ambas variables.

3.5. Población, muestra y muestreo

La población del presente estudio comprendió un total de 160 pacientes sometidos a hemodiálisis en forma ambulatoria en el servicio en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2022.

La muestra está conformada por 80 pacientes sometidos a hemodiálisis en forma ambulatoria en el servicio de Hemodiálisis en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2022; los cuales tomaron la decisión de poder contribuir con la investigación de forma voluntaria. El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, utilizando los criterios de selección.

En esta población se consideró los siguientes criterios:

➤ **Criterios de inclusión**

- Pacientes ambulatorios programados para terapia de Hemodiálisis que son atendidos en el turno matutino.

- Mayores de 18 años hombres y mujeres
- Pacientes que otorguen su consentimiento informado

➤ **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no aceptaron participar en el estudio y menores de 18 años
- Pacientes que no otorguen sus consentimientos informados.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: calidad de cuidado

Variable 2: nivel de satisfacción

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Calidad de cuidado	El cuidado es una actividad propia y fundamental de la profesión de enfermería, que permite establecer una relación profunda y significativa con el paciente en todas las fases de su vida, desde el nacimiento hasta la muerte (21).	Para medir la calidad de cuidado de enfermería se hará uso de un cuestionario sobre las dimensiones cualidades de hacer, dimensión comunicación, dimensión atención que consta de 34 ítems con 4 alternativas o respuestas, valorados de 1 a 4 según la tabla de puntaje (17).	cualidades de hacer	Amabilidad Interés Confianza Dialogo	Ordinal	Buena Regular deficiente
			Comunicación	Información Seguridad Tiempo Indicaciones		
			Atención	Voz firme Respeto por creencias Cuidado oportuno Identificación de necesidades Apoyo y manejo del dolor Respeto a la intimidad		
Nivel de satisfacción	La satisfacción por medio de las expectativas de los pacientes con su atención recibida y las experiencias adquiridas de manera actual; en el mismo momento; de tal modo que los factores externos, individuales inferen significativamente en la satisfacción del paciente con el cuidado que recibe del profesional de enfermería se dispone en la percepción que recibe el paciente en relación a su estado de salud, la edad y la expectativa del servicio (35).	Se evalúa el nivel de satisfacción sobre las dimensiones comunicación, profesionalismo y atención de enfermería mediante un instrumento en base a los criterios de calificación de 5, 4, 3, 2,1 que corresponde a las escalas de Nunca, A veces, Frecuentemente, Casi siempre, Siempre, respectivamente. Los valores de las variables son: Muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho, nunca (15).	Comunicación	Empatía Lenguaje comprensible	Ordinal	Buena Regular deficiente
			Profesionalismo	Destrezas, habilidad y conocimientos Actitud del personal de enfermería Brindar 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

En el estudio se utilizará el método de la encuesta a través de un “cuestionario, para ambas variables”. Según León y Montero refiere con el cuestionario que es la forma de preguntar a los sujetos por los datos que nos interesen y fijen las respuestas que deseen. La entrevista que reciben los pacientes con tratamiento de hemodiálisis, brindando un instrumento que es el cuestionario donde se entregara a los participantes que reciben terapia de hemodiálisis dando las respuestas a las preguntas y tener una respuesta.

3.7.2. Descripción de los instrumentos

Instrumento 1: Calidad de cuidado

El instrumento se utilizará para medir la variable de la calidad de cuidado de enfermería, es el formulario tipo cuestionario y medido por la escala de Likert, validado por Luz Nelly Rivera Alvares, Alvaro Triana, Oscar J, Gonzales H en el año 2019 titulado Percepción del paciente respecto al cuidado humanizado brindado por enfermería en una institución de tercer nivel de complejidad. Consta de datos generales y contenidos con 34 ítems con 4 alternativas e respuesta, valorados de 1 al 4 según la tabla de puntaje. Siendo sus dimensiones: cualidades de hacer, comunicación y atención.

3.7.3. Validación

El cuestionario ha sido validado por los autores validado por” Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H. “y para su obtención de validez, se aplicó la prueba Alfa de Cronbach. Obteniendo que existe significación estadística si la probabilidad es menor del 5% ($p=0.001$)”, fue validado a través de 3 expertos.

3.7.4. Confiabilidad

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

Instrumento 2: Nivel de satisfacción

El instrumento elegido en esta investigación es denominado SERVQHOS que fue diseñado en el año 1998 por Mira et al. Validado por dicho grupo, que permite medir la satisfacción del paciente a nivel de salud. Ha sido modificado mediante la técnica del análisis factorial de Componente Principales, seguido de rotación Varimax, para una mejor comprensión de la matriz resultante en dicho estudio examina la validez factorial de una adaptación al castellano del mencionado instrumento. El instrumento consta de 3 categorías: Comunicación, se compone de 4 ítems, Profesionalidad, consta de 3 ítems y Atención de enfermería se compone de 8 ítems y la escala de medición que se emplea es de tipo ordinal que va del 1 al 5 de forma que 1 es (Nunca) satisfecho, puntaje 2 (A veces) satisfecho, puntaje 3 (Frecuentemente) satisfecho, puntaje 4 (Casi siempre) satisfecho, puntaje 5 (Siempre) satisfecho.

3.7.3. Validación

En el año 2018 se llevó a cabo la validación del instrumento en español y aplicado a una población, los autores son Kleeberg KE y Méndez LC. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María 2021, obteniéndose una la validez del instrumento en el cual se encontró un valor de correlación de Pearson, siendo válido con un p-valor menos de 0,05 para cada ítem, fue validado a través de 3 expertos.

3.7.4. Confiabilidad

Su confiabilidad del instrumento donde se mide el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería quienes para la confiabilidad emplearon el coeficiente alfa α de Cronbach, con valor superior 0.93 siendo un instrumento confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar estas herramientas, se elaborará una base de datos en el programa Excel de los instrumentos con los datos recogidos se codificará y tabulará en una matriz de datos en el programa SPSS V. 25.0; Para el análisis de datos se emplearon técnicas cuantitativas, las que se detallan: estadística descriptiva: se utilizara tablas, gráficos de barras simples y diafragma de torta. Se emplearán estadísticos que determinen la correlación entre las variables de estudio, tal coeficiente de correlación de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

En el estudio se considerará 4 principios de bioética:

Autonomía

Este estudio será aprobado por el Comité de Ética e Investigación de la Universidad Norbert Winier en Lima, a través de su oficina de investigación institucional, para su inclusión en este estudio. Donde se les informara de los objetivos y el resultado esperado de la búsqueda. La aplicación de los instrumentos se realizará previo consentimiento informado de los pacientes, se le explicará de forma clara y concisa y respetar su decisión de participar (49).

Beneficencia

Dicha evaluación favorecerá a los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis, nos permite evaluar la capacidad de calidad de cuidados de enfermería a los pacientes en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen si hay alguna deficiencia en mejorar su salud, recibirán educación, orientación y formación (49).

Confidencialidad

Con respecto a la seguridad de los documentos: los registros contienen datos y la información personal de los pacientes registrados para hemodiálisis, sólo será utilizada como parte del análisis, pero no se hará público ni se divulgará, ya que se proporcionará un código que los identifica (49).

Justicia

Se respetará y se tratará a todos los pacientes equitativamente sin ningún rechazo ni discriminación alguna (49).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

MESES AÑO 2022						
	2021			2022		
ACTIVIDADES	Oct	Nov	Dic	Ene	Febr	Mar
INICIO						
Presentación del título	Cumplido					
Desarrollo del esquema de proyecto		Cumplido				
Presentación de la problemática de estudio		Cumplido				
Formulación de problemas y objetivos de estudio			Cumplido			
Presentación de la justificación e importancia del estudio			Cumplido			
DESARROLLO						
Búsqueda de información con sus respectivas referencias	Cumplido					
Desarrollo del marco teórico y antecedentes		Cumplido				
Estructuración de las hipótesis			Cumplido	Cumplido		
Explicación de la Metodología				Cumplido	Cumplido	
Presentación de la población y muestra				Cumplido	Cumplido	
Operacionalización de variable y matriz de consistencia					Cumplido	
Técnicas e instrumento de recolección de datos					Cumplido	
Procesamiento, análisis de datos					Cumplido	
CIERRE						
Cronograma de actividades						Cumplido
Presentación del trabajo final						No Cumplido
Evaluated por el Turnitin						No Cumplido

LEYENDA

CUMPLIDO NO CUMPLIDO 

4.2. Presupuesto

CONCEPTO	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	Asesoría	1000.00	2	2000
	digitación	250.00	1	250.00
	Encuestadores	50.00	1	50.00
	Estadístico	500.00	1	500.00
RECURSOS MATERIALES	Textos	50.00	2	100.00
	Internet	80.00	1	80.00
	Impresiones y copias	150.00	1	150.00
	Empastado, CD y USB del proyecto	85.00	1	85.00
	Hojas Bond A4	25.00	2 millar	50.00
	Papelotes	1.00	2	1.00
	Lapiceros y plumones	2.00	1	2.00
	Cinta adhesiva	2.50	1	2.50
SERVICIOS GENERALES	Movilidad y viáticos	85.00	1	85.00
	Imprevistos			
EL PROYECTO TENDRA UN FINANCIAMIENTO PROPIO				

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Machado P, Tierra V, Robalino M, Chuquicondor S, Espin M. Esquema de cuidados de enfermería ante posibles afecciones psicológicas en pacientes con enfermedad crónica. 2021. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949010/html/>.
2. Chipi J, Fernandini E. Enfermedad renal crónica presuntiva en adultos mayores. 2019. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcnef/v6n2/2500-5006-rcnef-6-02-138.pdf>.
3. Bravo J, Saldarriaga E, Valdivia R, Villavicencio M. Efectividad de la adherencia a un programa en salud renal en una red sanitaria de Perú. 2020. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/BsmRCCjDdHvFZgRV7Y83YDh/?lang=es&format=pdf>.
4. Díaz M, Gómez B, Robalino M, Aracely S, Proaño L. Comportamiento epidemiológico en pacientes con enfermedad renal crónica terminal en Ecuador. 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000200011.
5. Garate M, Randy G, Cañarte M, Derlin A. Patología desencadenante en la enfermedad renal crónica. 2019. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869936>.
6. Arredondo S, Moreno G, Ortiz Y. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. 2020. <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/244/162>.
7. Monje V, Miranda C, Oyarzun G, Seguel P, Flores G. Percepción de cuidado humanizado desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. 2018. <https://revistasacademicas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/issue/view/53>.
8. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería. 2017. file:///C:/Users/user/Downloads/Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en.pdf.
9. Martín M, Rico N, Romero L. Satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica avanzada en consultas externas de Nefrología. 2020. <https://www.huvv.es/sites/default/files/revistas/Satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20con%20Enfermedad%20Renal%20Cr%C3%B3nica.pdf>.
10. Partida K, Tejada L, Chávez Y, Hernández H, Lozano M, Anguiano A. Nursing care for renal patients on hemodialysis: challenges, dilemmas and satisfactions. 2019. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018011103502>.

- 11 Sanchez T. Insuficiencia renal cronica. Calidad y cuidados de enfermeria en el paciente dializado. 2021. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/insuficiencia-renal-cronica-calidad-y-cuidados-de-enfermeria-en-el-paciente-dializado/>.
- 12 Castro L, De la Cruz P. Nivel de satisfaccion de los pacientes de hemodialisis sobre el cuidado que brindan la profesión de enfermeria en la Clinica H&S Occupational S.A.C. 2021. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/510/TESIS%20LIZET%20y%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 13 León L. Cuidado de enfermeria y satisfacción del usuario en la unidad de hemodialisis del hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, Trujillo. 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%c3%b3n_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.
- 14 Pizarro Vásquez. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de Hemodiálisis. 2018..
- 15 Navarrete N. La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodialisis en relación a la calidad de atención en una Clinica Privada de Guayaquil, Ecuador. 2018. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POS-MGSS-173.pdf>.
- 16 Guerra M. Percepción de los pacientes con Insuficiencia renal crónica sobre los cuidados proporcionados por el personal de enfermeria del Centro de Hwmodialisis Dialvida Ambato, Ecuador. 2021. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32538/1/GUERRA%20CASTILLO%20MISHEL%20ABIGAIL-M.pdf>.
- 17 López A, España A, Hernández E. Estimación de calidad del cuidado de enfemeria en pacientes sometidos a Hemodialisis. 2018. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en%20(1).pdf).
- 18 Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>.
- 19 Vera V. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de Emergencia y Consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de Mejoras, Guayaquil. 2019.

- <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>.
- 20 Podesta L. Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II Essalud Vitarte, Lima. 2017. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2018000300008&script=sci_arttext.
- 21 Zulueta E, Prieto M, Bermejo L. La calidad del cuidado enfermero en el ámbito paliativo. 2018. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/34322/Zulueta%2c%20Prieto%20y%20Bermejo%20%282018%29.%20La%20calidad%20del%20cuidado%20enfermero%20en%20el%20c3%a1mbito%20paliativo.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>.
- 22 Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. 2018. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S1726-569X2018000100039&script=sci_arttext&tlng=n.
- 23 Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de DONABEDIAN en pacientes hospitalizados con dolor. 2020. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es. Epub 22-Dic-2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
- 24 Baca A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo. 2020. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- 25 Rivera P, Rojas W. Autopercepción de la calidad de vida de pacientes con insuficiencia renal crónica sometidos a hemodiálisis. 2017. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3362-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9134-2-10-20210618%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3362-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9134-2-10-20210618%20(1).pdf).
- 26 Arcentales G, Mesa I, Ramirez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. 2020. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%3%bargicos.pdf.
- 27 Barahona S. Evaluar la calidad de atención y la relación con la satisfacción del usuario externo final de la red pública integral de la salud, en Solca Tungurahua en el servicio de hospitalización, Ambato. 2017.

- <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26416/1/38%20GIS.pdf>.
- 28 Narváes Quintana N, Romero Contreras E. Percepción del paciente respecto al cuidado humanizado brindado por enfermería, en un IPS de tercer nivel en la ciudad de Montería-Córdoba. 2019. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/2602/Narvaezquintananeidy-Romerocontreraseduin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 29 Turrado M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. 2017. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- 30 Sánchez M, Valverde M, García J. Influencia de los estilos de afrontamiento sobre la satisfacción vital de pacientes en tratamiento de hemodiálisis y con Trasplante renal. 2020. <https://www.revistarenal.org.ar/index.php/rndt/article/view/535/1045>.
- 31 Johnson M, Anderson E, Fornell C. Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. 2020. <https://academic.oup.com/jcr/article-lookup/doi/10.1086/209428>.
- 32 Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext.
- 33 Pardo R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital solidaridad, Tacna. 2018. <http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%c3%b3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 34 Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidados de enfermería en observación del servicio de Emergencias del Hospital Belén, Trujillo. 2018. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 35 Lázaro I, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008.
- 36 Valls M, Abad F. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. 2018. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-

66272018000300309.

- 37 Romero A, Sevillano A. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. 2019.
 . https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842019000200112&script=sci_arttext&tlng=pt.
- 38 Huamán L. Percepción del cuidado de enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica sometidos a hemodiálisis en el Hospital Mnedoza-Essalud, Ica. 2018.
 . <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6549/ENShuvilc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- 39 Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de Emergencia de un hospital Nacional, Lima. 2019.
 . https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 40 Ortega R. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención, Arequipa. 2019.
 . <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11086/UPorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 41 Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente Postquirurgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación Postanestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, Moquegua. 2018.
 . http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha_turpo_sp_2da_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 42 Bowen A, Fosado O. Percepción y expectativas de pacientes de centros especializados en salud renal: Método SEVQUAL y estadística multivariada. 2020.
 . <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/173-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1160-2-10-20201130.pdf>.
- 43 Chuyán F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes Hemodializados de una institución de Salud Pública y Privada, Chiclayo. 2016.
 . http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/RE_SE.ENFERMERIA_FRANCESCA.CHUYAN_GRADO.SATISFACCION_DATOS.pdf.
- 44 Seclen M. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Programa de Atención domiciliaria del Hospital II-1 ESSALUD, Ilo. 2016.

https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/408/Mary_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- 45 Guerrero Ramirez R, Meneses La Riva M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. 2017. <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>.
- 46 Neill D, Cortez L. Procesos y Fundamentos de la investigación científica. 2018. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-yFundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>.
- 47 Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 2017. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- 48 Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- 49 Echevarria Pérez P. Investigación en metodología y lenguajes enfermeros. 2nd ed. Barcelona: Elsevier; 2020.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica en el hospital Nacional de Essalud. Lima, 2022?</p> <p>Problema Específicos ¿Cómo se relaciona la dimensión cualidades del hacer y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica? ¿Cómo se relaciona la dimensión comunicación y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica? ¿Cómo se relaciona la dimensión atención y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica.</p> <p>Objetivo Específicos Identificar la relación existente entre la dimensión cualidades del hacer y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica. Identificar la relación existente entre la dimensión comunicación y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica. Identificar la relación existente entre la dimensión atención y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Nacional de Essalud. Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cualidades del hacer de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión atención de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica</p>	<p>Variable 1 Calidad de cuidado</p> <p>Dimensiones Comunicación Profesionalismo Atención de enfermería</p> <p>Variable 2 Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones Cualidades del hacer Comunicación atención</p>	<p>Tipo de Investigación investigación aplicada</p> <p>Método y diseño de la Investigación Método deductivo y no experimental de corte transversal y alcance correlacional</p> <p>Población Muestra La población comprende 160 pacientes con enfermedad renal crónica La muestra conforma 80 pacientes que acuden al servicio de hemodiálisis</p> <p>Muestreo No probabilístico por conveniencia</p>

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN LOS
PACIENTES CON ENFERMEDAD RENAL CRONICA**

N.º	Ítem	1	2	3	4
DIMENSION					
Cualidades de hacer					
01	Le hace sentir como una persona	1	2	3	4
02	Le trata con amabilidad	1	2	3	4
03	Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalidad	1	2	3	4
04	Le mira a los ojos, cuando le habla	1	2	3	4
05	Le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes	1	2	3	4
06	Le hacen sentir bien atendido cuando dialoga con usted	1	2	3	4
07	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted	1	2	3	4
08	Le genera confianza	1	2	3	4
09	Cuando la(lo) cuidan le facilitan el dialogo	1	2	3	4
DIMENSION					
Comunicación					
10	Explican previamente los procedimientos	1	2	3	4
11	Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	1	2	3	4
12	Le indica su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos	1	2	3	4
13	La dedican en tiempo requerido para su atención	1	2	3	4
14	Le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted o requiere o según su situación de salud	1	2	3	4
DIMENSION					
Atención					
15	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	1	2	3	4
16	Le llaman por su nombre	1	2	3	4
17	Le muestra respeto por sus creencias y valores	1	2	3	4
18	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria, etc.)	1	2	3	4
19	Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	1	2	3	4
20	Le manifiesta que están pendiente de usted	1	2	3	4
21	Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento	1	2	3	4
22	Responde oportunamente su llamado	1	2	3	4
23	Identifica sus necesidades del tipo físico, psicológico y espiritual	1	2	3	4
24	Le escuchan atentamente	1	2	3	4
25	Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo.	1	2	3	4
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	1	2	3	4
27	Le ayudan a manejar su dolor físico	1	2	3	4
28	Le demuestran que son responsables con su atención	1	2	3	4
29	Le respetan sus decisiones	1	2	3	4
30	Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar	1	2	3	4

31	Respetan su intimidad	1	2	3	4
32	Al acercarse le saludan y brindan un trato amable	1	2	3	4

**CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE CON
ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA**

1. Apreciado señor(a) estoy realizando un trabajo de investigación el cual tiene como título: nivel de satisfacción y calidad de cuidado de enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica, en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Para lo cual necesito se sirva contestar con veracidad la encuesta que a continuación presentamos, indicando que los datos son de carácter anónimo y de fines exclusivos para la investigación.

N.º	Ítems	Nunca	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
El profesional de enfermería respecto a la comunicación						
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamo por su nombre					
4	Le explico que le iba a realizar					
El profesional de enfermería respecto a su profesionalidad						
5	Está capacitado para los procedimientos					
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7	Realizo la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
El profesional de enfermería respecto a la atención brindada						
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 comunicó con sus familiares					
14	Le informo referente a la dieta					
15	Le informo lo referente al cuidado del catéter					



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Identificada con DNI..... Acepto, participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información otorgada a la investigación para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, haber sido informada de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Fiorella Valverde Solís, de la finalidad de la presente investigación titulada “Nivel de satisfacción y calidad de cuidado de enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica, en el Hospital Nacional de Essalud. Lima, 2022”.

Que tiene como objetivo general determinar la Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de cuidado de enfermería en los pacientes con enfermedad renal crónica, 2022. Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario o entrevista.

Lima..... de..... del 2022

Firma del paciente

Lic. Valverde Solís Fiorella Magaly

Investigadora responsable