



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de
hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023**

**Trabajo académico para optar el Título de Especialista en
Enfermería En Nefrología**

Presentado Por:

Autor: Ayala Pormachi, Edwin

Código Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-3156-226X>

Asesora: Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katusca

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

**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

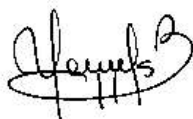
Yo, Ayala Pormachi, Edwin, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023", Asesorado por la Docente Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katusca, CE N° 003525040, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:275472436, 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)
 Ayala Pormachi, Edwin
 DNI N° 44726464



.....
 Firma de la Asesora
 Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katusca
 CE N° 003525040

Lima, 11 de Junio de 2023

Dedicatoria

El estudio es dedicado primero a Dios por brindarme la inspiración y la fuerza y poder cumplir mis anhelos deseados, igualmente a mis padres por el apoyo integral y continuo para poder lograr llegar a donde estoy.

Agradecimiento

A la Universidad y sus docentes además de mi asesora por el apoyo y conocimiento brindado para poder desarrollar el trabajo presente.

Asesora: Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katusca
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

JURADO

Presidente : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos
Secretario : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria
Vocal : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv

Resumen	viii
----------------	-------------

Abstract	ix
-----------------	-----------

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis.....	15
2.3.1. Hipótesis general.....	15
2.3.2. Hipótesis específicas.....	15

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación.....	16
3.2. Enfoque de la investigación	16
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4. Diseño de la investigación.....	16
3.5. Población, muestra y muestreo.....	16
3.6. Variables y operacionalización	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.7.1. Técnica.....	20
3.7.2. Descripción de instrumentos	20
3.7.3. Validación.....	20
3.7.4. Confiabilidad.....	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	21
3.9. Aspectos éticos.....	22
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
4.1. Cronograma de actividades.....	23
4.2. Presupuesto.....	24
5. REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	27
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento V1	
Anexo 3: Instrumento V2	
Anexo 4: Formato de consentimiento informado	
Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin	

RESUMEN

El estudio se desarrolla en torno al paciente en tratamiento de hemodiálisis tanto en su atención como en su satisfacción con el servicio, lo cual es clave porque esa satisfacción indica la calidad del servicio, además que los motivará en el cumplimiento de su tratamiento. El objetivo principal es determinar como la calidad de cuidado se asocia con el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis. El estudio presenta un método hipotético deductivo con un nivel aplicado, en donde se aplicara dos instrumentos de recolección de datos a una muestra de 94 pacientes en hemodiálisis. Luego de la recolección de datos se procesarán y serán analizados de manera estadística primero a un nivel estadístico para la descripción de las variables, asimismo se desarrollará el análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial a través de la prueba de Rho de Spearman para poder corroborar el resultado de las hipótesis y poder brindar las conclusiones del caso.

PALABRAS CLAVES: Calidad del cuidado, satisfacción del paciente, hemodiálisis.

ABSTRACT

The study is developed around the patient undergoing hemodialysis treatment both in their care and in their satisfaction with the service, which is key because this satisfaction indicates the quality of the service, in addition to motivating them in compliance with their treatment. The main objective is to determine how the quality of care is associated with the level of patient satisfaction on hemodialysis. The study presents a hypothetical deductive method with an applied level, where two data collection instruments were applied to a sample of 94 patients on hemodialysis. After data collection, they will be processed and analyzed statistically first at a statistical level for the description of the variables, as well as the descriptive and inferential statistical analysis will be developed through Spearman's Rho test to corroborate the result of the hypotheses and to be able to provide the conclusions of the case.

KEY WORDS: Quality of care, patient satisfaction, hemodialysis.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial la Sociedad Internacional de Nefrología durante el 2018 tuvo una reunión con 182 países de los cuales refirieron en un 88% que el uso de la hemodiálisis tiene una frecuencia de 298,4 por millón de habitantes, además se halló que los pacientes con insuficiencia renal utilizan la hemodiálisis en un 58%, donde no hay suficientes centro de hemodiálisis (1) Es por ello que la enfermedad renal a nivel crónico es considerada en la actualidad como la sexta causante de las muertes mundiales, con una incidencia de más de 850 millones, con una frecuencia de muertes de 2,4 millones anuales, asimismo la enfermedad perjudica a más de 13 millones de persona, sumado a ello en varios países los recursos son insuficientes para mantener el tratamiento de hemodiálisis, al igual que la cantidad de especialistas en nefrología, lo que asevera la situación (2).

Por otro lado, en el desarrollo de la enfermedad renal crónica existen dos factores de riesgo el primero es la diabetes siendo la principal a nivel mundial, donde uno de cada 11 personas lo sufre y en un 80% de estos casos se ubican en países de bajo recursos, por lo que la atención no es adecuada para esta enfermedad, como segundo factor esta la hipertensión arterial la cual afecta a mas de mil millones de personas en el mundo, muy asociada a la insuficiencia renal crónica, siendo importante el control de estas dos enfermedades para poder reducir la incidencia de la insuficiencia renal crónica más aun la hipertensión arterial que esta presenta en el 905 de pacientes con Insuficiencia Renal Crónica (IRC)(3).

Por otro lado, según la Federación Internacional de Fundaciones Renales en 2019, la Enfermedad Renal Crónica (ERC) ocupó el puesto número seis de las causas de muerte de más rápido crecimiento mundial, con más de 850 millones de casos. La Enfermedad Renal Crónica (ERC) causa al menos 2,4 millones de muertes cada año (4).

Por otro lado, entre los pacientes en hemodiálisis en un estudio realizado en Pakistán en 2021, se observó que la mayoría estaban satisfechos con su decisión de elegir la hemodiálisis como tratamiento y atención brindada por el centro de diálisis, a pesar de que la calidad de vida se vio muy afectada en términos económicos y psicosociales (5).

En general, el 27% de los países de bajos ingresos cuentan con servicios de hemodiálisis (HD) adecuados (3-4 horas, 3 veces por semana). La financiación para la cirugía de acceso vascular no es uniforme y los copagos son más altos en los países con niveles de ingresos más bajos. En comparación con solo el 4% de los pacientes en los países de ingresos altos, el 23% de los pacientes en los países de ingresos bajos deben pagar más del 75% de los costos de hemodiálisis (HD)(6). Cabe mencionar que la calidad de la atención es un factor clave en la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis, por lo mismo Ceballos et al. encontró en su estudio que la deficiencia en la relación médico-paciente afecta el cumplimiento del tratamiento del paciente (7).

En España Cereijo en el año 2018 en su estudio “Calidad de vida y satisfacción en la mujer con reconstrucción mamaria inmediata tras mastectomía por cáncer”, con una muestra de personas con mas de 44 años de edad, en donde el 42% presento mastectomía, el 74% restauración con implante. El dominio sobre satisfacción con mínimo puntaje fue el de con la mama (59) y el de puntaje máximo resalto sobre la satisfacción del cuidado en enfermería (100) (8).

Por otro lado, en un estudio en Ecuador los principales factores que tienen mayor impacto en la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis son 50% transmisión de confianza y 63% disposición de los trabajadores de la salud para brindar ayuda, trato personalizado 52%, amabilidad 48%, habilidades para perforar fistulas, entre otros (7). De igual manera, en el Centro de Salud Las Pinas en Ecuador, se encontró que las razones de la baja satisfacción incluyen: no incluir a los miembros de la familia en la atención, no sugerir preguntas que se le

puedan hacer al médico, no estar de acuerdo con un nuevo plan de tratamiento y no ayudar a establecer metas razonables (9).

En un estudio aplicado en la ciudad de Chiclayo en una clínica de nefrología, que tiene como servicio especial de tratamiento para pacientes con insuficiencia renal crónica, donde se pudo evidenciar que la mayoría de enfermeras no brinda a los pacientes un trato cálido, a pesar de que es parte de las normativa brindar un buen cuidado a los pacientes con un enfoque humanizado, pero gran parte de los profesionales no cumplió por lo que se perjudica la calidad en el nivel de atención de los pacientes. Muchas de las profesionales no cumplen con el protocolo o simplemente se saltean de algunos procedimientos por querer ganarle al tiempo o también porque sienten que son muchos los procedimientos que se realizan para atender al paciente. (10)

Por otro lado, en el Perú, 2,5 millones de individuos de 20 años de edad presentan alguna etapa de la enfermedad renal crónica (ERC) y 12.067 personas tienen enfermedad renal en etapa V o terminal y requieren diálisis o trasplante de riñón, según el Ministerio de Salud (Minsa). Por su parte Gustavo Rosell de Almeida, director general de Intervención Estratégica de Salud Pública del Minsa, afirmó que las dos principales enfermedades asociadas a la ERC son la diabetes y la hipertensión arterial, que en conjunto representan aproximadamente el 70% de los casos de este problema de salud (11).

Así también se observó en un estudio nacional, entre enero y diciembre de 2020 que la satisfacción de pacientes en hemodiálisis de un hospital de Lima y la calidad de la atención sanitaria presentó una relación directa. Así mismo es necesario reafirmar que el tratamiento de hemodiálisis implica diversos cambios físicos y emocionales, cambia el estilo de vida de las personas, y su satisfacción y calidad permiten a los usuarios adaptarse y mejorar su calidad de vida (12).

Asimismo, en 2021, Ruiz constató en el servicio de nefrología del Hospital María Auxiliadora que el proceso de enfermería no estaba personalizado según la respuesta de los pacientes y personas en la sala de hemodiálisis, por lo que el uso clínico del trabajo de enfermería sigue siendo insuficiente. Debido a la falta de apoyo logístico y las necesidades de los pacientes en la práctica, los pacientes no están completamente satisfechos (13).

A nivel local donde se ha observado cierta insatisfacción por parte de los pacientes que acuden a su tratamiento de hemodiálisis en un Hospital de Lima, algunos refieren que es por el trato del profesional, otros porque deficiencia en la comunicación con el profesional de enfermería la cual no es clara según ellos, pero el personal manifiesta que el nivel de atención se ha visto afectado por la cantidad de pacientes y el poco personal en la institución y que el aspecto humanizado es un tema complejo porque requeriría de más tiempo, por lo que se descuidaría otras labores, es por ello que es esencial que se investigue que relación podría presentarse entre el la calidad del cuidado que brinda el profesional en razón de la satisfacción del paciente, por ello se formuló las siguientes preguntas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

El trabajo aportará en el conocimiento de la calidad de cuidado en el paciente en hemodiálisis y el nivel de satisfacción que este desarrolle en base a ello, en donde las situaciones son más complicadas, esto a través de teorías y material bibliográfico que permita explicar la naturaleza de las variables además de la relación que se

presenta, y poder cubrir algunos vacíos en el conocimiento de esta problemática frecuente en el ámbito de la salud.

1.4.2 Metodológico

En términos de metodología, esta investigación producirá resultados confiables y precisos. Para lograr esto, se empleará el método científico a lo largo del diseño y la ejecución de la investigación, además de utilizar la literatura científica actual y relevante como base. Este enfoque ayudará a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que se someten a un tratamiento de hemodiálisis. Además, se busca identificar los factores cruciales que pueden generar mejoras en el estado actual de atención, que son componentes vitales para garantizar la prestación de servicios de alta calidad.

1.4.3 Práctica

Este estudio tiene un valor práctico significativo, ya que se compartirá con las autoridades hospitalarias, lo que les permitirá concentrarse en mejorar la atención de los pacientes de hemodiálisis. A través de la observación, identificación y tratamiento de instancias de insatisfacción, se puede adoptar un enfoque humanista para promover una mejor calidad de atención y, en última instancia, lograr mejores resultados en el servicio prestado.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Tiempo

El periodo de tiempo abarcará desde Abril a Agosto del 2023.

1.5.2 Espacio

El estudio se desarrollará en el servicio de hemodiálisis de un Hospital de Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Pacientes en tratamiento de hemodiálisis de un Hospital de Lima.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Acosta (12) en el año 2019 en Nicaragua presentó su estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis. Hospital Militar Escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo – Abril 2019”. Estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 101 usuarios, se usó la encuesta SERVQUAL. En los resultados se observó que la satisfacción del paciente se presentó en un nivel moderado según el 56%, en el caso de la calidad de atención se observó un nivel igualmente moderado según el 53%, evidenciando que la satisfacción de los usuarios presenta una relación significativa con el nivel de la calidad de atención siendo la seguridad y los bienes tangibles lo de menor rango de satisfacción.

López et al. (13) en el año 2018 en Colombia presentaron su estudio 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”. Estudio descriptivo, el universo estuvo conformado por 100 pacientes con la aplicación de un cuestionario. Resultados: Se determinó que entre el 60% y 85% de la población evaluaba de manera positiva los cuidados proporcionados por el personal de enfermería igualmente la satisfacción se halló en un nivel considerable en más del 80%, por lo que se concluye que entre las variables existe una relación directa con una alta correlación

Navarrete (14) en 2018 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 cuestionario de SERVQUAL. La población objeto de estudio son 120 pacientes en hemodiálisis. El diseño de la investigación es de enfoque

cuantitativo, con un alcance de tipo descriptivo y observacional. Se encontró que gran parte de los pacientes presentan satisfacción regular. Conclusiones: se evidencio que la satisfacción de pacientes estuvo relacionada con la “rapidez”, “puntualidad”, “interés de enfermería” y “espera”.

A nivel nacional

Gutierrez y Melo (15) presentaron su investigación en el año 2021 con el objetivo de “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud en pacientes con tratamiento de hemodiálisis del Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren entre los meses de enero-diciembre del 2020”. El estudio utiliza métodos cuantitativos, diseño no experimental, descriptivos y tipos transversales relevantes. Durante el estudio, hubo una colaboración de 60 personas que estaban en tratamiento de hemodiálisis. Para evaluar la calidad de la atención y los niveles de satisfacción de estas personas, empleamos la encuesta Servqual y los cuestionarios de satisfacción de los usuarios. La confiabilidad del Alfa de Cronbach se determinó en 0,84 y 0,91, respectivamente. Los investigadores modificaron y validaron este último. Nuestro análisis indicó una correlación positiva o directa (coeficiente de correlación Rho de Spearman $R = 0,385$, $p = 0,002$) entre la calidad de la atención médica y la satisfacción del usuario en el contexto del tratamiento de hemodiálisis. Esto nos llevó a concluir que existe una correlación estadísticamente significativa entre estos dos factores..

León (16) presento en el año 2020 su estudio con el objetivo de “determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario”. Investigación con métodos cuantitativos, con diseño de correlación simple, transversal y no experimental; produjo una muestra de conveniencia no probabilística, que incluyó 56 pacientes; la tecnología utilizada es realizar encuestas. Se hallo que la calidad de la atención en un 48,2%, es un buena y tiende a ser un nivel excelente, en las cuatro dimensiones de accesibilidad, comodidad, mantenimiento

de la confianza, supervisión y seguimiento. El 71,4% de las personas piensa que está satisfecho y el 28,6% está insatisfecho. La conclusión es que el coeficiente de correlación rho Spearman es 0.970, y el valor $p = .000$ es menor que el nivel 0.05. Evidenciando una asociación significativa entre los elementos investigados.

Pizarro (17) en el año 2019 presentó su estudio con el objetivo de “Determinar cuál es la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la Enfermera en la Unidad de Hemodiálisis”, La muestra incluyó a 67 pacientes que participaron en servicios de hemodiálisis con la aplicación de dos cuestionarios. Se halló que la satisfacción de los pacientes con la enfermería fue del 83,58%. Satisfacción del paciente en todas las dimensiones: la cortesía y la seguridad alcanzan el mayor porcentaje de alta satisfacción. Entre la satisfacción media, encontramos el mayor porcentaje de responsabilidad (59,70%). Finalmente, la dimensión responsabilidad mostró baja satisfacción (11,94%); según la Escala de Observación de Enfermería de Enfermería, el 80% de los pacientes fueron adecuadamente atendidos y el 20% de ellos inadecuadamente atendidos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad del cuidado

Es el nivel de atención brindado por los servicios de atención médica a individuos y poblaciones, que aumenta la probabilidad de lograr resultados de salud favorables y se alinea con el desarrollo profesional, determina la calidad de la atención. De esta manera la calidad existe en la medida que el servicio que se brinda a los usuarios, sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado (18).

Asimismo, es una actividad con estándares de intervenciones de probada seguridad, de fácil acceso a la población y que a su vez tiene la capacidad de producir un impacto en la morbilidad, discapacidad, mal nutrición y muerte de las personas,

logrando el mejor resultado con el mínimo de daños y la máxima satisfacción del paciente (19).

Considerado también como el tipo de cuidado que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención (20).

Asimismo, es definido como los procesos de asistencia que se espera para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperadas en todas las fases del proceso asistencial se desarrollar el cuidado con los estándares establecidos (21).

Finalmente, la calidad del cuidado, se define como una serie de intervenciones que desarrolla el profesional de enfermería para poder efectuar acciones y cumplir con las necesidades de salud de paciente, acciones que son dirigidas a promover la adherencia al tratamiento, disminuir complicaciones y brindar educación al paciente, con el fin de lograr su bienestar (22).

2.2.1.1 Teoría de los cuidados de Kristen Swanson;

La autora concibe el acto de cuidar como un medio de educación que implica una relación especial con una persona querida, por quien se siente un sentido de obligación y responsabilidad. El autor sugiere cinco pasos fundamentales que constituyen este proceso: conocer a la persona, estar presente con ella, actuar en su favor, empoderarla y preservar sus creencias. Dichos conceptos permiten reflexionar acerca de la cosmovisión del cuidado enfermero, donde convergen las dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas de la ciencia de enfermería (23).

Los conocimientos se refieren a las capacidades de la persona para dar cuidados, el segundo las preocupaciones y compromisos individuales que llevan a las acciones de

los cuidados, el tercero a las condiciones: enfermera, cliente, organización, que aumentan o reducen la probabilidad de suministrar cuidados, el cuarto a las acciones de los cuidados dados y por último hace referencia a las consecuencias de los resultados intencionales y no intencionales de los cuidados para el cliente y para el profesional (24).

Si bien la teoría refuerza la idea de que el cuidar es un elemento fundamental en enfermería, no implica necesariamente su aplicación en la práctica de enfermería. Sanabria menciona que los cuidados de enfermería no son empíricos ni producto de una necesidad ocasional, sino que se fundamentan en un conocimiento teórico que facilita la interpretación y el análisis del cuidado que se brinda, se basan en una deducción lógica y en la explicación científica (25)

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad del cuidado

Dimensión técnica: Se refiere a los elementos pertenecientes en el proceso de prestación de salud, el cuidado que se proporciona basado en el avance científicos y las capacidades del enfermero para poder realizar estos cuidados. Para garantizar una atención eficaz, es necesario priorizar la eficiencia, la competencia profesional y la continuidad de la atención, minimizando la necesidad de evaluaciones repetidas y utilizando los recursos disponibles de manera inteligente. Accesibilidad, disposición para crear una conexión con los pacientes en donde van a ser atendidos, seguridad del paciente y enfermero, teniendo en cuenta experiencias, destreza para resolver problemas, con un pensamiento crítico y ético(26).

Dimensión interpersonal: Como criaturas sociables, los humanos forman relaciones naturalmente con los demás, y estas conexiones interpersonales juegan un papel importante en el comportamiento humano, como se demuestra a través de la

comunicación con sus compañeros. Para las enfermeras, crear relaciones empáticas con los pacientes y sus familias es crucial para brindar atención de enfermería que satisfaga las necesidades del paciente. La teoría de las relaciones interpersonales de Peplau enfatiza la importancia de la relación entre la enfermera y el paciente, ya que es un proceso interpersonal significativo y beneficioso. Esta teoría analiza cuatro experiencias por las que pasan los pacientes cuando se enfrentan a la necesidad, el fracaso, el predicamento y la ansiedad. en la conexión enfermera y paciente se evidencian cuatro períodos: orientación, identificación, explotación y resolución (27).

Dimensión entorno: Las circunstancias que permiten que un usuario se sienta a gusto con la atención médica brindada están estrechamente relacionadas con su nivel de comodidad dentro del centro de atención médica, incluidos factores como la limpieza, la ventilación, la iluminación, la administración de alimentos, la privacidad del paciente y la señalización clara para ayudar en orientación. Lo importante para el usuario en la calidad de la atención, es la satisfacción de percibir que sus necesidades son resueltas, exista buena relación y entendimiento y esté en el momento que lo necesite (28).

2.2.2 Satisfacción del paciente

La evaluación del éxito logrado a través de un método particular de atención es subjetiva y se enfoca en componentes o dimensiones específicas que pueden haber contribuido a cualquier disminución en la efectividad. En la actualidad, se estima que la satisfacción es un indicador blando, ya que está enfocando más a las percepciones y reacciones que hacía criterios concretos y fines (29).

Igualmente, se le considera como la evaluación del cliente de la medida en que se han satisfecho sus necesidades se conoce comúnmente como su percepción de la calidad. Incluso si los requisitos del cliente se han discutido y cumplido, esto por sí solo

no puede garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente.. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización; en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto (30).

La satisfacción del paciente es una medida de resultado 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 (31). La medición de la satisfacción del paciente con la atención y el tratamiento que recibe se ha convertido en una medida de resultado más frecuente en los ensayos clínicos, sirviendo como un resultado cuantificable de la intervención clínica. La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales (32).

2.2.2.1 Teoría de Los siete pilares de la calidad de Donabedian

Donabedian (1984) ha planteado dentro de su teoría basada en el grado de calidad; que la satisfacción del usuario y/o paciente implica en la atención que recibe, mediante la prestación de servicios ya sea por una calidad alta o baja (33) entre la disposición que se brinda una atención sanitaria y la situación de salud proveniente; determinan las expectativas del usuario. Cuando las organizaciones ofrecen servicios de alta calidad con personal capacitado, se traduce en una mayor satisfacción y reconocimiento por parte de los pacientes y/o usuarios. Por ende, se proceda la transformación de la apreciación de la satisfacción del usuario; convirtiéndose así en una tarea diaria para todas las organizaciones que brindamos un servicio cubriendo las

necesidades de dichos, así mismo esta dinamina nos facilitara una información constante como es que se encuentra dicha organización y que falta llegar a implementar las expectativas de usuario (34).

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción del paciente

Dimensión 1: Comunicación

Pensar de manera específica es un aspecto crucial del rol autónomo de la profesión de enfermería, particularmente cuando se trata de comunicación terapéutica. Antes de cualquier intervención, el profesional de enfermería reflexiona y se pregunta cuál es la situación en la que se encuentra el paciente y cuáles serían los objetivos de una intervención en ese momento concreto (35).

Dimensión 2: Profesionalismo

El profesionalismo en enfermería ha sido descrito como un factor que determina en mayor medida la calidad de la atención en el medio hospitalario, el cual se desarrolla a través de sus componentes técnico y cognitivos que hacen parte de las habilidades y destrezas de los profesionales de enfermería (36).

Dimensión 3: Atención de enfermería

Para que el paciente perciba una adecuada satisfacción el profesional de enfermería debe ofrecer un servicios de calidad mediante los cuidados integrales que abarcan como por ejemplo el capacitar de manera integral a los familiares de los pacientes; ya que a su vez afianza el aprendizaje en conjuntos sobre los cuidados que deberán tener estos pacientes ya que la familia es la que pasa mayor tiempo de vida el paciente por ende es necesario que sepan y aprendan a que los pacientes que se dializan tiene que tener una correcta alimentación para que a fin el paciente maneja de forma integral con la familia

la adecuada dieta balanceada y así poder incrementar en la mejora de los resultados en sus terapias de diálisis(37).

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, en un hospital de Lima, 2023.

Ho: No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado es su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado es su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado es su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.

3. CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El empleado en esta investigación será el método Hipotético-Deductivo, que se basa en la observación general del fenómeno en estudio, a través de la verificación de la Hipótesis para encontrar una realidad específica (38).

3.2. Enfoque investigativo

El enfoque es cuantitativo, se desarrolla mediante medidas ordinales y el uso de la estadística para descubrir patrones de comportamiento del fenómeno investigado (39).

3.3. Tipo de investigación

La investigación propuesta es aplicada, ya que su finalidad es aportar en la solución del problema a través del conocimiento (40).

3.4. Diseño de investigación

El estudio será de diseño no experimental y correlacional porque se realizará sin manipular las variables, describiéndolas como eran en la realidad, además de conocer las relaciones entre variables (41). De igual manera el trabajo se desarrolla bajo un corte transversal porque se realiza en un lugar determinado y en un tiempo específico (42).

3.5. Población

Población

La población de la presente investigación se constituirá de 125 pacientes en tratamiento de hemodiálisis de un Hospital de Lima.

3.5.1. Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de edad atendidos en el servicio.
- Pacientes en tratamiento de hemodiálisis.
- Pacientes que deseen participar Y que firmen el consentimiento informado

3.5.2. Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.
- Pacientes de otros servicios.

Muestra

Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

N : Población (125)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

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

n= 94 pacientes

Muestreo

Para la obtención de la muestra se utilizará el probabilístico aleatorio simple el cual a través de una ecuación obtienen la cantidad de la muestra y aleatoria simple porque mediante el azar todos tendrá la misma oportunidad de pertenecer e integrar la muestra de estudio. Por lo cual mediante un mecanismo de selección al azar se escogió a los participantes hasta llegar a la cantidad de la muestra obtenida a través de la ecuación muestral o ecuación para poblaciones finitas.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado	Es el nivel de atención brindado por los servicios de atención médica a individuos y poblaciones, que aumenta la probabilidad de lograr resultados de salud favorables y se alinea con el desarrollo profesional, determina la calidad de la atención. (18)	Es una serie de estándares que se cumplen para brindar un cuidado ideal para el paciente, su medición es a través del instrumento de 28 ítems para identificar las 3 dimensiones: Dimensión técnica dimensión interpersonal dimensión entorno	Dimensión técnica	Eficacia. Eficiencia Continuidad Integralidad.	Ordinal SI= 1 NO= 0	Buena (19 – 28) Regular (9 – 18) Mala (0 – 8)
			Dimensión interpersonal	Comunicación Amabilidad Tipo de interés Ética		
			Dimensión entorno	Ambientación Tiempo de espera Indicaciones (Señalizaciones)		
Satisfacción del paciente	Es la evaluación subjetiva del triunfo logrado con el método de atención brindada, debido a que será empleado como aquellos componentes o dimensiones más parciales y enfocadas para la efectividad que se viene deteriorando(29).	Es la percepción del paciente y su conformidad que tiene frente al cuidado brindado, su medición es a través del instrumento de 15 ítems para identificar las 3 dimensiones: comunicación, profesionalismo y atención de enfermería	Comunicación	Empatía Lenguaje comprensible	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta (55-75) Media (35-54) Baja (15-34)
			Profesionalismo	Destrezas, habilidad y conocimientos Actitud del personal de enfermería Brindar información oportuna		
			Atención de enfermería	Relación enfermera y paciente Información acerca del tratamiento		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la recopilación de datos se empleará como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para el abordaje de la variable calidad de cuidado se utilizará el “Guía de observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería”, que fue adaptado por Barreda (43).

El primer instrumento fue la Guía de observación sobre la calidad de cuidado que tiene 3 dimensiones: Dimensión técnica (8 ítems), dimensión interpersonal (10 ítems) y dimensión entorno (6 ítems), la escala de respuesta es de tipo dicotómica con las opciones: Si (1) y No (2) Se valorarán en los rangos: Buena (19 – 28), Regular (9 – 18) y Mala (0 –8)

Para la variable satisfacción del paciente se utilizará el “Cuestionario de satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica”. Fue adaptado por Kleeberg (29).

El segundo instrumento “Cuestionario de satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica” consta de 3 dimensiones: Comunicación (4 ítems), profesionalidad (3 ítems) y Atención de enfermería (8 ítems), la escala de respuesta es de tipo Likert con las opciones: Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Se valorarán en los rangos: Alta (55-75), Media (35-54) y Baja (15-34).

3.7.3. Validación

a) Validación de la variable calidad de cuidado

Sometido a validez según el juicio de 3 expertos. La validez de contenido del instrumento presentó un Aiken de 1.00(43).

b) Validación de la variable satisfacción de los pacientes:

El instrumento fue validado por tres expertos, con un resultado de 0.04 ($P < 0.05$) (29).

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable calidad de cuidado

La confiabilidad del instrumento fue medido en el estudio de Barreda (43) en el año 2021 a través de una prueba piloto de 20 personas con un resultado de alfa Cronbach de 0,927, lo que es altamente confiable.

b) Confiabilidad de la variable satisfacción de los pacientes

La confiabilidad del instrumento fue medido en el estudio de Kleeberg (29) en el año 2021 a través de una prueba piloto de 20 personas con un resultado de alfa Cronbach de 0,930, lo que es altamente confiable.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

a) Plan de procesamiento de datos:

Para el procesamiento de datos de la presente investigación, se considerará previamente los siguientes pasos:

- Al recibir la aprobación del comité de ética de la Universidad, se recibirá una carta de presentación, para poder con ello presentar la solicitud de autorización al director de la institución investigada.

- La colaboración con el departamento de enfermería mientras se supervisa la Unidad de Apoyo a la Docencia y la Investigación es un aspecto crucial de este rol.
- Los criterios de selección propuestos se tendrán en cuenta durante la aplicación de los instrumentos. Previo al uso de los instrumentos, los participantes elegidos deberán firmar formularios de consentimiento informado.
- Cada participante seleccionado será sometido a una encuesta que involucra la aplicación de instrumentos, con una duración aproximada de 25 a 30 minutos.
- Luego de adquirir la información necesaria, se organizará en una tabla matriz usando Microsoft Excel 2021 y se procesará a través del paquete estadístico SPSS 25.0. Con base en los valores resultantes, se crearán tablas y/o figuras apropiadas.

b) Análisis de datos:

Cuando se tengan los datos se procesarán y serán analizados de manera estadística primero a un nivel estadístico para la descripción de las variables, asimismo se desarrollará la estadística inferencial para comprobar la Hipótesis planteada en el estudio mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Se realizará basándose en los siguientes principios bioéticos (44):

El principio de la justicia: Todos los participantes serán tratados con el respeto y la igualdad que merecen.

El principio de la autonomía: mediante la firma del consentimiento informado, se respetará la participación voluntaria de la muestra.

El principio de la beneficencia: se busca aportar en la mejora del servicio que se le brinda al paciente de hemodiálisis para obtener una mejor satisfacción de ello.

El principio de la no maleficencia: el estudio tiene un contexto académico de aportar al conocimiento por tal motivo no perjudica ni a la muestra de estudio ni a la institución investigada de ninguna forma.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Indagación y análisis del Problema			X	X																
Revisión de la literatura			X	X	X	X	X	X												
Desarrollo de la problemática de estudio además del marco teórico y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Explicación de la importancia y las justificaciones del trabajo			X	X	X	X	X	X												
Formulación de los objetivos de estudio					X	X	X	X	X	X	X									
Presentación de metodología de estudio					X	X	X	X	X	X	X	X								
Presentación de población, muestra y muestreo						X	X	X	X	X	X	X								
Técnicas e instrumentos para desarrollar la recolección de la data							X	X	X	X	X	X								
Aspectos bioéticos								X	X	X	X	X								
Análisis estadístico de la información									X	X	X	X								
Detalles administrativos del estudio											X	X	X							
Presentación de anexos											X	X	X							
Aprobación del trabajo													X	X	X	X	X			
Defensa del trabajo															X	X	X			
Aplicación de trabajo																	X	X	X	

4.2. Presupuesto

RECURSOS	2023					TOTAL
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Internet	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 375.00
Laptop	S/. 1500.00					S/. 1500.00
USB						S/. 20.00
Lapiceros	S/. 4		S/. 3		S/. 7	S/. 14.00
Hoja bond A4					S/. 5	S/. 5.00
Fotocopias					S/. 10	S/. 10.00
Impresiones					S/. 50	S/. 50.00
Espiralado					S/. 10	S/. 10.00
Movilidad	S/. 10	S/. 50	S/. 20	S/. 20	S/. 30	S/. 130.00
Alimentos	S/. 50	S/. 60	S/. 60	S/. 60	S/. 120	S/. 350.00
Llamadas	S/. 10	S/. 20	S/. 30	S/. 20	S/. 30	S/. 110.00
TOTAL						S/. 2574.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Htay H, Bello AK, Levin A, Lunney M, Osman MA, Ye F, et al. Hemodialysis use and practice patterns: An international survey study. *Am J Kidney Dis* [Internet]. 2021 [Citado 18 de junio del 2022] 77(3):326-335.e1. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1053/j.ajkd.2020.05.030>
2. Federación Internacional de Fundaciones del Riñón. La enfermedad renal crónica (ERC). [Internet]. 2019. [Citado 18 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.worldkidneyday.org/wkd-2019-spanish/>
3. Muhammad I, Quratulain ISI. La hemodiálisis como tratamiento a largo plazo: la satisfacción del paciente y su impacto en la calidad de vida. *Pak J Med Sci Q* [Internet]. 2021;37(2):398–402. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12669/pjms.37.2.2747>
4. Chan CT, Blankestijn PJ, Dember LM, Gallieni M, Harris DCH, Lok CE, et al. Iniciación a la diálisis. Elección de modalidad, acceso y prescripción/Dialysis initiation, modality choice, access, and prescription: conclusions from a Kidney Disease: Improving Global Outcomes (KDIGO) Controversies Conference. *Kidney Int* [Internet]. 2019;96(1):37–47. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.kint.2019.01.017>
5. Ceballos M, Girón D, Paz A, Ante J. Adherencia al tratamiento no farmacológico en pacientes con enfermedad renal crónica. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* [Internet]. 2020; 39(4). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55965385016/55965385016.pdf>
6. Organización Panamericana de la Salud. Manejo de las personas con enfermedad renal crónica durante la pandemia de COVID-19, 3 de junio del 2020 [Internet]. 2020. [Citado 18 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/manejo-personas-con-enfermedad-renal-cronica-durante-pandemia-covid-19-3-junio-2020>
7. Bravo Loor DLY, Palacio Balda DVA, García Mejía DKN, Chancay López DAM. Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Ciencia Latina* [Internet]. 6 de octubre de 2021 [citado 18 de junio de 2022];5(5):8036-50. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/888>
8. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021. [Tesis]. Ecuador:

- Universidad Estatal Península De Santa Elena; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/6478>
9. Ministerio de Salud. Más de dos millones de peruanos mayores de 20 años padecen Enfermedad Renal Crónica. [Internet]. 2019. [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/26511-mas-de-dos-millones-de-peruanos-mayores-de-20-anos-padecen-enfermedad-renal-cronica>
 10. Gutierrez M, Melo C. 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. [Tesis] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
 11. Ruiz K. Cuidados enfermeros en pacientes con terapia de hemodiálisis, servicio en nefrología, Hospital María Auxiliadora, 2019 [Tesis] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2020. [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5238>
 12. Acosta M. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de hemodiálisis. Hospital Militar Escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo – Abril 2019. 2019. Disponible en: <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM7910>
 13. López-Soracipa VA, España-Barrios EA, Hernández-Garcés AE. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 1 de enero de 2018 [citado 18 de junio de 2022];15(1):71-82. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234>
 14. 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>
 15. Gutierrez M, Melo C. 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. ; 2021. 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>

16. 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>
17. Pizarro F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis; 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11700#:~:text=Los%20resultados%20encontrados%20indican%20que,baja%20del%202%2C99%25>.
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. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
19. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020 [citado 18 de junio de 2022]; (1)26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.
20. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *av. enferm.* [Internet]. 2013 [citado 18 de junio de 2022]; 31(1): 42-51. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en.
21. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia [tesis para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2016 [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>

22. Jiménez M, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. ISUB [Internet]. 2018 [citado 18 de junio de 2022];5(2):219-45. Disponible en: <http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/319>
23. Báez-Hernández FJ, Nava-Navarro V, Ramos-Cedeño L, Medina-López OM. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. Aquichan [Internet]. 2009 [citado 18 de junio de 2022];9(2). Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476>.
24. Potter P, Perry A. Fundamentos de Enfermería. 5 ed. Madrid. España: [Internet]. 2001 [citado 18 de junio de 2022] Disponible en: <https://librosparaestudiantesd.wordpress.com/2018/03/07/fundamentos-de-enfermeria-potter-perry/>
25. Campo R, Suazo V, En M, Candidata E, En D, Profesora De Biología E. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Swanson's care theory and her fundamental ideas, a mid-range theory for professional nursing in Chile [Internet]. 2018 [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
26. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia [tesis para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2016 [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
27. Echegaray R. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 18 de junio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado 18 de junio de 2022]; (1)26: 26. Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.

29. 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. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa>.
30. 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. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
31. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017 [citado 18 de junio de 2022];25(4):271–8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
32. 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]. 2015 Jun [citado 18 de junio de 2022] ; 8(2): 90-96. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es.
33. Donabedian A. Calidad Asistencial Rev Calidad Asistencial 2001; [Internet]. 2001 [citado el 23 de julio de 2022]. 16(5) Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
34. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo; 2016. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
35. 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. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3515#:~:text=Resultados%3A%20El>

%20100%25%20(45,incoherente%E2%80%9D%20y%20%E2%80%9Capresurada%E2%80%9D.

36. Luengo C, Paravic T, Burgos M. Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enferm univ* [Internet]. 2017;14(2):131–42. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v14n2/2395-8421-eu-14-02-00131.pdf>
37. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Univ salud* [Internet]. 2018;20(2):171. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
38. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
39. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
40. 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.
41. Dzul Escamilla M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado 10 Ago 2022]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
42. 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>
43. Barreda Montalvo AL. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020. Universidad Señor de Sipán; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>
44. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Online].; 2009 [citado el 10 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	ESTUDIO METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.</p>	<p>Hipótesis de trabajo Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado es su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado es su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado es su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.</p>	<p>V1: calidad del cuidado Dimensión técnica Dimensión interpersonal Dimensión entorno</p> <p>V2: Satisfacción del paciente Comunicación Profesionalismo Atención de enfermería</p>	<p>Tipo de Investigación: Es de tipo básica.</p> <p>Método y diseño de investigación: Es correlacional de corte transversal y no experimental.</p> <p>Población y muestra: Población 125 pacientes en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023. 94 pacientes</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento(s): Guía de observación Cuestionario</p>

ANEXO 2: GUIA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: la presente guía de observación tiene por finalidad registrar la satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis.

SI= 1

NO= 0

N°	Ítems	0	1
DIMENSIÓN TÉCNICA			
1	La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
2	Realiza la enfermera la curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento		
3	La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
4	La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fistula y su funcionamiento		
5	La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
6	La enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas		
7	La enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento		
8	La enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento		
DIMENSIÓN INTERPERSONAL			
9	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario		
10	La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario		
11	La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares		
12	Existe una adecuada comunicación entre la enfermera y los demás miembros del equipo de salud		
13	Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre si		
14	El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
15	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
16	El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención		
17	El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud		
18	El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí		
DIMENSIÓN ENTORNO			
19	El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención		
20	Los horarios son accesibles y disponibles		
21	El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio		
22	El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado		
23	Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD		

24	La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables		
25	La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos		
26	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
27	El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado		
28	Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes		

Fuente:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que según su percepción corresponde, a la forma en que se presentaron estos comportamientos durante su atención. Las siguientes preguntas elaboradas tiene cinco posibles respuestas de la cual Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las siguientes alternativas.

- Nunca (1)
 A veces (2)
 Frecuentemente (3)
 Casi siempre (4)
 Siempre (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
El profesional de enfermería respecto a la comunicación						
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					
El profesional de enfermería respecto su profesionalidad						
5	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					
El profesional de enfermería respecto a la atención otorgada						
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 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Universidad Privada Norbert Wiener

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAP)

Este consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participaren este estudio. La aplicación del cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 min. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con la Lic. AYALA PORMACHI EDWIN

Título del proyecto: Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023.

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

Beneficios por participar: Podrá conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o virtual), que le podrían ser de gran utilidad para su salud.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, sólo se pedirá responder el cuestionario con sinceridad.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier instante, sin sanción o pérdida de las ventajas a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas extras a lo largo del desarrollo de

este estudio puede realizarlas en cualquier momento.

Participación voluntaria: Su cooperación en este estudio es totalmente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve momento y posibilidad de hacer cuestiones, las cuales fueron resueltas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o seguir participando en el estudio, y al final acepto participar buenamente en este estudio.

Nombres y apellidos del participante

DNI

Firma

Nombres y apellidos de la investigadora

DNI

Firma